

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas administrasi dan pasien lansia serta ditinjau melalui teori pelayanan publik, administrasi kesehatan, prinsip pelayanan lansia, dan etika pelayanan Islami, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin dikategorikan baik karena memenuhi indikator pelayanan publik, seperti kemudahan prosedur, kecepatan layanan, sikap ramah petugas, dan keterjangkauan informasi. Petugas menunjukkan kepedulian tinggi melalui prioritas layanan kepada lansia, khususnya dalam proses pendaftaran dan penerbitan SEP. Hal ini mencerminkan prinsip pelayanan publik yang responsif serta nilai-nilai etika Islam seperti kejujuran, amanah, dan sopan santun. Dari perspektif syariah, pelayanan ini juga mencerminkan prinsip ta'awun (tolong-menolong), keadilan, serta tujuan maqashid syariah, terutama dalam menjaga jiwa (*hifz al-nafs*) dan martabat manusia. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat dinilai sebagai wujud implementasi nilai-nilai Islam dalam sistem jaminan sosial nasional.
2. Namun, pasien lansia masih menghadapi berbagai kendala, terutama kurangnya pemahaman terhadap prosedur administrasi dan minimnya pendampingan dari keluarga. Banyak lansia yang kesulitan memahami alur pelayanan BPJS, termasuk sistem rujukan dan penggunaan aplikasi Mobile

JKN. Selain itu, hambatan fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai dan kurangnya petugas pendamping turut memperburuk akses layanan bagi kelompok ini.

3. Untuk meningkatkan aksesibilitas, perlu diterapkan solusi seperti edukasi penggunaan Mobile JKN, pendampingan langsung dari petugas khusus, dan penyediaan fasilitas fisik yang ramah lansia. Secara keseluruhan, pelayanan BPJS di RS Bhayangkara sudah cukup baik, namun masih perlu perbaikan agar benar-benar mencerminkan pelayanan yang inklusif, adil, dan sejalan dengan nilai-nilai Islam.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran berikut agar pelayanan administrasi BPJS Kesehatan bagi pasien lanjut usia di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin dapat lebih optimal dan ramah lansia:

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin

Diharapkan dapat menambahkan fasilitas penunjang seperti kursi tunggu yang memadai di ruang pendaftaran serta menyediakan petugas khusus yang bertugas membantu dan mendampingi pasien lanjut usia selama proses administrasi. Langkah ini akan mempermudah pasien lansia yang memiliki keterbatasan fisik atau kognitif dalam memahami alur pelayanan dan mengakses haknya secara setara.

2. Bagi Petugas Administrasi

Diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas, sabar, dan empatik kepada pasien lansia.

Pelatihan berkala terkait komunikasi efektif dengan lansia serta pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP) pelayanan BPJS perlu diperkuat agar setiap petugas mampu melayani dengan profesional, Islami, dan manusiawi.

### 3. Bagi BPJS Kesehatan

Disarankan untuk mengembangkan sosialisasi yang lebih masif mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada kalangan lansia dengan melibatkan keluarga atau pendamping pasien. Edukasi melalui media sederhana, seperti pamflet atau video panduan di ruang tunggu, akan sangat membantu lansia memahami teknologi pelayanan digital.

### 4. Bagi Keluarga atau Pendamping Lansia

Diharapkan lebih aktif dalam mendampingi lansia saat mengurus pelayanan administrasi BPJS di rumah sakit. Mengingat banyak lansia yang kesulitan memahami prosedur, keterlibatan keluarga sangat penting untuk memastikan hak-hak lansia terpenuhi dengan baik dan tanpa hambatan administratif.

### 5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar dapat meneliti pelayanan administrasi BPJS Kesehatan dari perspektif digitalisasi layanan atau dari sudut pandang petugas medis dan bagian teknologi informasi rumah sakit, agar mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas dan tantangan pelayanan BPJS dalam era layanan kesehatan berbasis teknologi.