

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

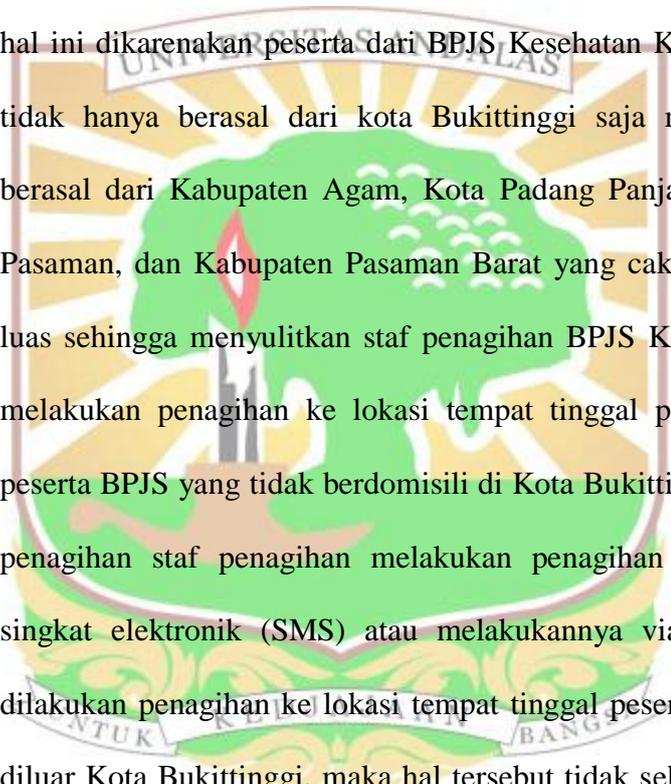
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan penagihan iuran bagi peserta yang tidak membayar premi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan penagihan iuran bagi peserta yang tidak membayar premi pada BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi yaitu:
  - a. Dimulai oleh kepala unit keuangan, yang memberikan instruksi dan arahan kepada staf penagihan terkait peserta maupun pemberi kerja yang belum membayar.
  - b. Setelah menerima instruksi ini, staf penagihan harus menyiapkan data tagihan yang belum membayar dalam waktu 3 (tiga) sampai 6 (enam) bulan, setelah data tagihan disiapkan.
  - c. Staf penagihan memverifikasi tagihan iuran peserta tersebut, setelah laporan data tagihan diperiksa, staf penagihan mencetak surat tagihan dan mengirimkannya melalui jasa kurir untuk peserta yang tidak membayar dalam waktu 3 (tiga) hingga 4 (empat) bulan.
  - d. Selanjutnya staf penagihan akan melakukan pengawasan atau *monitoring* kepada peserta tersebut, hasil dari *monitoring* yang menunjukkan bahwa apabila peserta tidak membayar, maka staf penagihan akan melakukan penagihan melalui SMS atau menghubungi peserta untuk meminta mereka agar segera melunasi tunggakan. Selain itu, staf penagihan akan menjelaskan kepada peserta tentang

konsekuensi yang akan mereka dapatkan jika mereka tidak melunasi tunggakan dan menghentikan akses mereka dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

2. Hambatan BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi dalam melakukan penagihan iuran bagi pesertanya yang tidak membayar adalah sebagai berikut:

a. karena jauhnya lokasi tempat tinggal peserta yang tidak membayar



hal ini dikarenakan peserta dari BPJS Kesehatan Kota Bukittinggi tidak hanya berasal dari kota Bukittinggi saja melainkan juga berasal dari Kabupaten Agam, Kota Padang Panjang, Kabupaten Pasaman, dan Kabupaten Pasaman Barat yang cakupannya cukup luas sehingga menyulitkan staf penagihan BPJS Kesehatan dalam melakukan penagihan ke lokasi tempat tinggal peserta tersebut, peserta BPJS yang tidak berdomisili di Kota Bukittinggi, dalam hal penagihan staf penagihan melakukan penagihan melalui pesan singkat elektronik (SMS) atau melakukannya via telepon. Jika dilakukan penagihan ke lokasi tempat tinggal peserta yang berada diluar Kota Bukittinggi, maka hal tersebut tidak sebanding dengan biaya operasional dari pihak BPJS Kesehatan yang akan dikeluarkan.

b. peserta mandiri yang pindah alamat, namun tidak melaporkannya kepada pihak BPJS Kesehatan dan akhirnya memutuskan tidak melanjutkan pembayaran iurannya. Untuk itu penyelesaian yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan terhadap Peserta BPJS

Kesehatan Kota Bukittinggi yang tidak membayar karena pindah alamat yaitu dengan melakukan penelusuran dan pemutakhiran data kepesertaan yang menggunakan data dukcapil dimana BPJS Kesehatan menggunakan akses ke data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) untuk melacak informasi terbaru peserta termasuk alamat baru peserta, Untuk peserta yang memungkinkan dapat ditemui ke lokasi tempat tinggal, staf penagihan dan keuangan melaksanakan tugasnya dengan asas kemanusiaan sesuai dengan asas BPJS, dimana sebelum meminta penjelasan terkait iuran yang tidak dibayarkan peserta, staf penagihan memberikan informasi terkait manfaat dari BPJS dan sanksi yang didapatkan.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Supaya BPJS Kesehatan menjalankan tugasnya sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku dan secara persuasif mengatasi hambatan sehingga peserta BPJS Kesehatan merasa nyaman dan mendapatkan kepercayaan peserta atas pelayanannya.
2. Supaya BPJS Kesehatan dapat memberikan penyuluhan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai peserta BPJS Kesehatan yang telah diatur di dalam Undang-undang.

3. Supaya BPJS Kesehatan melakukan peningkatan dalam hal sosialisasi mengenai program-program yang dimilikinya. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media cetak, media elektronik, maupun sosialisasi langsung dengan turun ke masyarakat yang dilakukan oleh Kader JKN.
4. Supaya BPJS Kesehatan juga melakukan kerjasama dengan perangkat desa/kelurahan dalam melakukan penagihan Iuran pesertanya

