

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Selama masa penelitian penulis menyimpulkan bahwa strategi yang digunakan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Bekasi cukup tepat, mereka menggunakan strategi komunikasi persuasive, dimana strategi ini menekankan kepada kebutuhan masyarakat saat ini, kemudia dari strategi itu mereka mengutus langsung beberapa staf Humas BPJS Kesehatan ke lapangan untuk membantu menjelaskan kepada masyarakat mengenai system pendaftaran online dalam kegiatan sosialisasi buku panduan mini ini, yang dimana nantinya dalam kegiatan ini mereka akan membujuk masyarakat untuk secara langsung mau melakukan system pendaftaran secara online dan tidak lagi melakukannya secara manual dengan datang ke kantor cabang.

Kegiatan sosialisasi ini memiliki tujuan yaitu mengubah pola pikir dan kebiasaan masyarakat dalam hal melakukan pendaftaran, dengan kegiatan sosialisasi buku panduan mini ini masyarakat akan dijelaskan secara rinci juga dengan menggunakan contoh supaya lebih mempermudah untuk mengerti cara pendaftaran online ini, dengan buku panduan mini yang dibagikan juga masyarakat dapat membaca langkah-langkah yang tertulis di dalamnya. Tidak hanya melakukan pendaftarannya saja, tetapi masyarakat juga dapat melakukan print out kartu BPJS Kesehatan langsung atau secara mandiri. Setelah mereka melakukan pendaftaran dan melakukan pembayaran angsuran pertama kartu yang telah di print tersebut dapat langsung digunakan untuk pengobatan di klinik atau rumah sakit yang mengcover sebagaimana mestinya.

Peneliti menyimpulkan dalam penelitian ini walaupun strategi yang digunakan untuk kegiatan sosialisasi buku panduan mini ini cukup mendukung tetapi pihak BPJS Kesehatan hanya melakukan kegiatan sosialisasi ini di satu tempat saja, yaitu lapangan kelurahan Kp. Nangka Bekasi Utara dan tidak melakukan kegiatan ini lagi di tempat lain. Walaupun banyak warga yang datang dalam kegiatan ini, tetapi tetap saja jumlah buku panduan mini yang tersedia

masih tersisa banyak dan belum terbagikan atau tersosialisasikan ke masyarakat sebagaimana mestinya. Dari hal itulah yang menyebabkan banyaknya jumlah buku panduan mini yang menumpuk di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Bekasi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat memberikan saran kepada kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Bekasi untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan dan mengedepankan kebutuhan masyarakat, dan juga perlu ditambahkan lagi kegiatan-kegiatan sosialisasi atau lain sebagainya yang nantinya dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam menggunakan kartu BPJS Kesehatan dan meminimalisasikan complain yang bermunculan dari kalangan masyarakat.

Penulis juga memberikan saran mengenai hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan buku panduan mini ini, walaupun terbilang tidak ada hambatan yang berlebih tetapi untuk pemilihan tempat dan kondisi lingkungan harus dipertimbangkan supaya kegiatan yang dilakukan dapat terlaksana dengan lancar dan tanpa gangguan apapun.