

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto terdiri atas beberapa komponen, yaitu Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Finansial, dan Sumber Daya Informasi. Dari keempat sumber daya tersebut, yang paling berpengaruh terhadap waktu tunggu adalah Sumber Daya Manusia. Hal ini dikarenakan Sumber Daya Manusia merupakan peran utama dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang lainnya. Terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelayanan pendaftaran yaitu komunikasi dan kesiapan petugas, terdapatnya SIMRS Khanza berbasis *online*, serta adanya kegiatan monitoring evaluasi dan SOP yang mengatur.

Rata-rata waktu tunggu rawat jalan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit dr. Suyoto, mulai dari pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai dilayani oleh dokter sebesar 64 menit atau melebihi standar waktu pelayanan minimal yaitu ≤ 60 menit. Akan tetapi, secara keseluruhan pelayanan pendaftaran sudah dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Lamanya waktu tunggu pasien, disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, antara lain yaitu, kurangnya kompetensi petugas dalam mengikuti pelatihan, adanya miskomunikasi antar petugas, belum terdapatnya sistem antrian pendaftaran secara *online*, loket pendaftaran untuk pasien BPJS dan umum yang digabung, serta alat dan teknologi yang sering mengalami kendala/gangguan.

Dalam mengatasi lamanya waktu tunggu, Rumah Sakit dr. Suyoto dapat mengadakan pelatihan dan pengembangan bagi petugas, membangun koordinasi dan kolaborasi yang baik antar petugas, memberikan *reward*/apresiasi nyata bagi petugas terbaik, menyempurnakan sistem dan alur pendaftaran menjadi lebih efektif & efisien, serta rutin melakukan perawatan untuk menjaga alat dan teknologi tetap dalam kondisi yang baik.

V.2 Saran

Saran dan strategi yang dapat peneliti ajukan bagi pihak rumah sakit berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, antara lain yaitu:

- a. Loker pendaftaran untuk pasien BPJS dan umum dapat dipisah.
- b. Pihak rumah sakit dapat menyediakan sistem antrian pendaftaran secara *online* bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan, yang telah terhubung dengan JKN Mobile atau dapat melalui *website* rumah sakit.
- c. Pasien umum dapat melakukan *booking* pendaftaran secara *online* melalui telepon, *whatsapp*, ataupun *website* rumah sakit.
- d. Bagi pasien umum yang sudah mendaftar secara *online*, dapat langsung melakukan konfirmasi kedatangan di poliklinik tujuan, tanpa harus melakukan pendaftaran ulang di loket pendaftaran.
- e. Dokter dan perawat poli dapat mempersiapkan kuota pasien untuk dilayani maksimal 1 hari sebelum waktu praktek dan mengkoordinasikan nya pada seluruh petugas yang terlibat.
- f. Dapat dilakukannya monitoring dan evaluasi secara rutin bagi seluruh petugas di unit pendaftaran, rekam medis, dan instalasi rawat jalan.
- g. Seluruh petugas dapat selalu menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan.