

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan pendaftaran *online* bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Hermina Depok secara umum telah memberikan manfaat yang signifikan dalam hal efisiensi waktu dan akses layanan kesehatan. Sistem ini mampu mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kenyamanan, dan memberikan fleksibilitas dalam proses registrasi. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang dilakukan yaitu waktu pendaftaran pasien secara *online* hanya berkisar selama 1 menit 49 detik saja dibandingkan dengan pendaftaran konvensional yang dapat menghabiskan waktu selama 25 menit 11 detik, yang tentunya hal ini dapat menjadi solusi efisien untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Pasien merasa terbantu dengan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem, seperti akses dari jarak jauh dan transparansi jadwal pelayanan. Selain itu jumlah pendaftar *online* juga cukup stabil walaupun pada setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan namun pada 3 bulan terakhir angka pendaftar terus meningkat dengan total 4853 pasien pada bulan Desember yang membuktikan cakupan pendaftar bertambah seiring berjalannya waktu. Sepanjang waktu pasien juga mulai terbiasa dengan sistem yang ada sehingga angka komplain dari sistem pendaftaran berkurang seiring berjalannya waktu dimana jumlah komplain mengenai pendaftaran *online* dapat menurun hingga ke angka 8 pelapor pada bulan Desember. Namun, meskipun demikian, tingkat kepuasan pasien masih belum optimal. Hambatan teknis dan keterbatasan dalam informasi alur pendaftaran menjadi faktor yang mengurangi pengalaman pengguna. Selain itu hambatan juga dirasakan oleh petugas dimana hambatan yang ada juga dapat memperlambat proses petugas dalam mengelola data dan sistem penjadwalan.

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem pendaftaran *online* diantaranya pasien masih kesulitan memahami alur dan proses pendaftaran, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan sistem ini. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya akses informasi yang dapat diakses pasien mengenai alur pendaftaran. Selain itu beberapa fitur yang dibutuhkan oleh pasien, seperti update jadwal dokter secara real-

time, belum sepenuhnya dioptimalkan, sehingga menyebabkan kesalahan dalam jadwal dan keluhan dari pasien. Sistem aplikasi sering mengalami gangguan seperti *downtime* dan perbedaan data yang terdata pada SIMRS dan *mobile* berbeda, yang memengaruhi kelancaran proses pendaftaran. Serta petugas masih belum menjalani SOP dengan baik, ketidak tegasan petugas dalam menjalani SOP juga menjadi faktor hambatan dalam pelaksanaan pendaftaran *online* pasien rawat jalan.

Namun terdapat juga faktor pendukung yang dapat menjadi dasar strategi perbaikan sistem yang ada. Beberapa faktor pendukung yang membantu keberhasilan sistem pendaftaran *online* salah satunya seluruh petugas memiliki kompetensi yang baik dalam pemahaman sistem pendaftaran *online*. Walaupun terdapat kekurangan jumlah SDM yang tidak sesuai dengan SOP namun kualitas SDM yang ada sudah cukup baik dan terampil dalam mengakses pendaftaran *online*. Selain itu sistem ini mempersingkat waktu pendaftaran, mengurangi antrian pasien, dan memberikan fleksibilitas bagi pasien untuk memilih jadwal sesuai kebutuhan mereka. Aplikasi pendaftaran berbasis digital seperti *mobile* Hermina mempermudah pasien dalam mengakses layanan. Dari kelebihan ini dapat dirancang strategi perbaikan yang dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kepuasan dan mengoptimalkan pelaksanaan sistem pendaftaran *online*. Strategi yang dapat dibuat seperti penambahan fitur seperti notifikasi otomatis untuk perubahan jadwal dokter, sistem keamanan data yang lebih baik, dan survei kepuasan langsung melalui aplikasi dapat membantu memperbaiki pengalaman pasien. Pengadaan sosialisasi yang lebih intensif melalui media sosial, brosur, atau panduan digital tentang cara menggunakan aplikasi pendaftaran *online* perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pasien. Dan juga Evaluasi rutin terhadap sistem pendaftaran *online*, termasuk pengumpulan umpan balik pasien, dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut. Dengan mengatasi faktor penghambat dan memaksimalkan faktor pendukung, pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Hermina Depok dapat lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan.

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Memperluas akses informasi mengenai aplikasi *mobile* Hermina, dan menyediakan informasi mengenai alur atau tahapan pendaftaran secara *online*.
- b. Meningkatkan kepatuhan bagi petugas terkait pemahaman dan penerapan SOP untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan.
- c. Perluas penggunaan fitur aplikasi dengan menambahkan survei kepuasan pelanggan dan layanan bantuan interaktif yang dapat diakses langsung oleh pasien melalui aplikasi.
- d. Tambahkan fitur otomatisasi untuk pasien dengan penjamin asuransi agar proses pendaftaran lebih cepat dan efisien.
- e. Sosialisasikan penggunaan aplikasi pendaftaran *online* secara lebih intensif kepada pasien agar semakin banyak yang memanfaatkan layanan pendaftaran *online*.

V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Lakukan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau melibatkan beberapa rumah sakit untuk memperoleh hasil yang lebih general dan representatif.
- b. Gunakan jumlah informan yang lebih banyak untuk memperdalam analisis dan meningkatkan validitas hasil penelitian.