

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Prikasih menunjukkan bahwa komponen Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap waktu tunggu pasien. Hal ini disebabkan oleh peran penting petugas dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya lainnya untuk memberikan pelayanan yang optimal. Dalam hasil penelitian diketahui waktu tunggu rata-rata pelayanan rawat jalan di rumah sakit prikasih sebesar 63 menit yang melebihi dari target Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan sebesar 60 menit. Waktu tunggu pasien akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan khususnya kepuasan pasien. Dalam hasil penelitian dengan rata-rata total kepuasan pasien masih belum memenuhi 80% dari target pencapaian. Pihak Rumah Sakit Prikasih perlu melakukan perbaikan agar kepuasan pasien terus meningkat. Lamanya waktu tunggu ini mencerminkan adanya masalah mendasar dalam sistem pelayanan yang perlu segera diatasi. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap waktu tunggu seperti, kurangnya sosialisasi kebijakan waktu tunggu rumah sakit untuk datang satu jam sebelum jadwal kontrol, keterbatasan jumlah dokter yang tersedia, terlambatnya kedatangan jam visite dokter, kurangnya komitmen petugas dalam melakukan pelayanan rawat jalan, serta faktor demografis seperti usia pasien, terutama pasien lanjut usia, juga berperan dalam memperpanjang waktu tunggu.

Untuk mengatasi masalah ini, Rumah Sakit Prikasih juga memiliki faktor pendukung yang menjadi dasar untuk strategi yang komprehensif. Beberapa faktor pendukung dalam pelayanan rawat jalan seperti koordinasi yang terhubung antar berbagai pihak yang terlibat dalam proses pelayanan, sistem informasi rumah sakit yang ideal sangat penting untuk mendukung proses administrasi, SPO yang mengatur pelayanan rawat jalan, adanya kegiatan monitoring evaluasi dengan indikator mutu. Dengan faktor

pendukung tersebut strategi yang dapat diterapkan seperti meningkatkan edukasi kepada pasien mengenai pentingnya kedatangan tepat waktu, menambah jumlah dokter dan petugas di unit pelayanan, serta memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas. Evaluasi berkala terhadap proses pelayanan rawat jalan juga sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan waktu tunggu dapat diminimalkan dan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, sehingga kepuasan pasien tetap terjaga. Jika tidak, risiko penurunan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Prikasih akan meningkat, yang dapat berdampak negatif pada jumlah kunjungan pasien di masa mendatang. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk secara proaktif mengatasi tantangan ini dan berkomitmen pada perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan.

## **V.2 Saran**

### **V.2.1 Bagi Rumah Sakit**

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

1. Dokter dan perawat poli disarankan untuk mempersiapkan kuota pasien yang akan dilayani maksimal satu hari sebelum waktu praktek.
2. Pihak rumah sakit perlu memberikan perhatian lebih terhadap sarana pendukung di toilet pasien, khususnya terkait ketersediaan tisu dan sabun.
3. Ruang Promkes yang sudah ada sebaiknya diaktifkan kembali dengan lebih intensif untuk memberikan edukasi kepada pasien terkait kebijakan waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

### **V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Saran yang dapat peneliti ajukan bagi peneliti selanjutnya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, antara lain yaitu:

1. Lakukan penelitian di beberapa rumah sakit dengan karakteristik yang berbeda misalnya, rumah sakit pemerintah, atau rumah sakit di daerah

untuk membandingkan implementasi SPM dan dampaknya terhadap mutu pelayanan

2. Kembangkan indikator mutu yang lebih komprehensif yang tidak hanya mencakup waktu tunggu, tetapi juga aspek lain dari mutu pelayanan, seperti kepuasan pasien, hasil klinis, dan pengalaman pasien