

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi mutu pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS di Poli Spesialis Penyakit Dalam Rumah Sakit Bhayangkara Brimob, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Pada aspek input, mutu pelayanan secara umum dinilai cukup baik. Rumah sakit telah menyediakan sumber daya manusia yang kompeten, obat-obatan yang sesuai dengan Formularium Nasional (FORNAS), serta fasilitas pelayanan kesehatan dan peralatan medis yang menunjang proses pelayanan. Teknologi seperti SIMRS telah diterapkan, meskipun belum diakses secara maksimal oleh pasien lanjut usia. Informasi pelayanan tersedia, namun belum mencakup estimasi waktu tunggu yang dibutuhkan pasien.
- b. Pada aspek proses pelayanan, implementasi dimensi mutu pelayanan meliputi efektivitas, keselamatan pasien, dan keadilan telah berjalan sesuai standar. Tenaga kesehatan bersikap ramah dan komunikatif, menunjukkan orientasi pada pasien. Namun, dimensi ketepatan waktu masih menjadi kendala karena keterlambatan dokter mitra dan sistem antrian manual. Dimensi integrasi dan efisiensi pelayanan juga perlu diperkuat, terutama pada penggunaan SIMRS dan koordinasi antar unit.
- c. Pada aspek output, kepuasan pasien tergolong tinggi, ditunjukkan melalui capaian indikator kepuasan sebesar 90% pada semester II tahun 2024. Pasien merasa puas terhadap sikap tenaga medis dan ketersediaan layanan, namun beberapa masih mengeluhkan lamanya waktu tunggu dan kurangnya informasi pelayanan, terutama bagi pasien BPJS pada jam sibuk.
- d. Faktor pendukung mutu pelayanan meliputi kompetensi tenaga medis, ketersediaan obat, dan penerapan *clinical pathway*. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain terbatasnya dokter tetap

(khususnya spesialis), keterlambatan kehadiran dokter mitra, keterbatasan literasi digital pada pasien lansia, serta belum optimalnya penyampaian informasi terkait estimasi pelayanan.

- e. Strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan mutu pelayanan di antaranya adalah: penyesuaian jadwal praktik dokter untuk menghindari keterlambatan, peningkatan edukasi dan literasi digital bagi pasien, optimalisasi penggunaan SIMRS, penyediaan informasi estimasi waktu tunggu di ruang tunggu, serta peningkatan kenyamanan ruang tunggu melalui penyediaan media hiburan atau informasi kesehatan.

## V.2 Saran

Saran dan strategi yang peneliti rekomendasikan kepada Rumah Sakit Bhayangkara Brimob berdasarkan hasil penelitian, adalah sebagai berikut:

- a. Diperlukan evaluasi terhadap sistem alur pelayanan dan kedatangan dokter, agar waktu tunggu pasien dapat ditekan serta pelaksanaan kunjungan berjalan lebih tepat waktu.
- b. Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan SIMRS secara berkala agar staf administrasi dan tenaga medis dapat mengoperasikan sistem informasi dengan optimal dan mempercepat proses pelayanan.
- c. Penjelasan kepada pasien mengenai estimasi waktu tunggu sejak awal kedatangan perlu diberikan secara konsisten sebagai bentuk pelayanan informatif dan transparan.
- d. Penguatan layanan inovatif seperti antrean *online*, pengingat otomatis, atau konsultasi awal berbasis daring dapat diterapkan untuk mendukung efisiensi dan mengurangi kepadatan pasien, khususnya bagi peserta BPJS.
- e. Menyesuaikan kebutuhan jumlah dokter spesialis tetap agar pelaksanaan pelayanan tidak terlalu bergantung pada dokter mitra, yang sering kali memiliki keterbatasan waktu kunjungan.