

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Didasari oleh hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Evaluasi Kepatuhan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada Waktu Tunggu Pelayanan Poli Bedah Umum Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2026, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Rumah sakit Pasar Minggu telah mematuhi capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu rawat jalan dengan presentase capaian 80,08% pada bulan Mei 2026. Tetapi berdasarkan laporan dan telaah dokumen didapatkan bahwa waktu tunggu rawat jalan di poli klinik bedah umum masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu dengan rata-rata waktu tunggu dibulan Mei selama 92 menit dan pada bulan Juni selama 72 menit serta hasil observasi langsung yang mendapatkan rata-rata waktu tunggu 110 menit. Kepatuhan petugas terkait Standar Prosedur Operasioal telah mencapai capaian indikator mutu sesuai dengan laporan triwulan rumah sakit pada tahun 2026. Tetapi, pada proses penelitian ditemukan persepsi bahwa terdapat petugas Poli Bedah Umum yang belum dan tidak memahami adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu rawat jalan. Sehingga diperlukan pendampingan untuk memberikan penjelasan terkait Standar Pelayanan Minimal pada petugas rawat jalan khususnya Poli Bedah Umum.
- b. Pada komponen input terdapat permasalahan yang sama pada tiap didivisi dalam pelayanan poli klinik bedah umum terkait sumber daya manusia, yaitu terkait kekurangan jumlah tenaga kerja dan beban kerja yang berlebih sehingga diperlukan penyesuaian kembali terkait jumlah dan pembagian shift tenaga kerja RSUD Pasar Minggu. Pada Variabel Sumber Daya Informasi, RSUD Pasar Minggu sudah menggunakan sistem yang terintegrasi yaitu SIMRS dan RME. Tetapi pada proses penelitian ditemukan bahwa SIMRS kerap kali mengalami sistem error, lambatnya proses pengiriman data, dan sering kali terdapat permasalahan terkait sistem BPJS. Kemudian pada Sumber Daya Material RSUD Pasar Minggu

- c. sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, terdapat maintenance secara berkala. Fasilitas Sarana yang error juga menjadi salah satu faktor penghambat waktu tunggu.
- d. Pada komponen Proses RSUD Pasar Minggu diketahui pada variabel pendaftaran sudah menggunakan dan memfokuskan pendaftaran secara online sehingga dapat memangkas waktu tunggu pendaftaran. Pada variabel Nurse Station sudah memiliki koordinasi dan kerjasama yang cukup baik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan untuk memangkas waktu tunggu rawat jalan tetapi pada hasil penelitian ditemukan bahwa satu post nurse station bertanggung jawab atas lebih dari satu poli yang berpotensi menyebabkan penumpukan. Sedangkan pada variabel Pelayanan Medis, ditemukan bahwa jumlah perawat dan dokter yang bertugas masih kurang sehingga diperlukan penambahan personil untuk menjaga waktu tunggu.
- e. Pada komponen Output RSUD Pasar Minggu sudah mematuhi SPM terkait waktu tunggu unit rawat jalan dan petugas sudah mematuhi SPO pada masing-masing divisi. Tetapi pada waktu tunggu rata-rata pasien poliklinik bedah umum ditemukan ketidaksesuaian dengan standar pelayanan. Meskipun begitu pasien masih puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini dibuktikan dengan capaian indikator mutu pada laporan survei kepuasan masyarakat mencapai angka 96.05% yang memiliki hasil positif terhadap kepausan waktu tunggu serta hasil wawancara pada pasien bedah umum yang mendapatkan skor kepuasan dengan rata-rata 9.1 dari 10.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian, maka peneliti dan memberikan saran, antara lain :

- a. Perlunya dilakukan pendampingan dan sosialisasi kepada petugas pelayanan rawat jalan terkait Standar Pelayanan Minimal terutama pada indikator waktu tunggu rawat jalan untuk meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan petugas terhadap Standar Pelayanan Minimal.

- b. Perlunya peninjauan kembali terhadap jumlah kecukupan dan distribusi petugas dan melakukan peninjauan berkala terhadap Analisis Beban Kerja (ABK) pada petugas yang bekerja dipelayanan rawat jalan.
- c. Perlunya dilakukan peningkatan dan peninjauan sarana serta sistem informasi berupa SIMRS yang baik untuk mengurangi resiko error dan memudahkan petugas untuk melaksanakan perannya dalam pelayanan kesehatan.
- d. Dilakukan peninjauan kembali terhadap ketersediaan dan lokasi Nurse Station pada tiap-tiap poli untuk menghindari terjadinya penumpukan pasien untuk melakukan pemeriksaan tanda vital.