

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Hasil dari analisis data melalui *mix methods explanatory sequential* terkait pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pesanggrahan terutama pada rawat jalan anatara lain:

- a. Sebagian besar pasien berobat di rumah sakit ini dikarenakan murah, pasien merasa enak atau nyaman dengan pelayanan dirumah sakit, pasien ingin agar rumah sakit ini dibuat lebih baik atau dipertahankan namun tetap murah. Terdapat keluhan pasien lebih banyak dari segi kedatangan ataupun pelayanan dari dokter di poli anak maupun penyakit dalam serta jumlah karyawan rumah sakit yang dirasa kurang oleh pasien poli anak dan penyakit dalam.
- b. Lama waktu tunggu proses pada poli anak meliputi proses daftar memiliki nilai rata-rata 5 menit dengan median yang sama dengan nilai median yang sama dengan poli penyakit dalam yakni 5 menit. WT.proses daftar yakni 7 menit, WT. proses bayar poli anak sama dengan waktu tunggu proses bayar poli penyakit dalam yakni 7 menit, waktu tunggu proses penimbangan berat badan anak 7 menit, WT. proses pemeriksaan poli 13 menit, WT. proses pengambilan obat poli anak sama dengan poli penyakit dalam yakni 12 menit.
- c. Lama waktu tunggu proses pada poli penyakit dalam meliputi proses daftar memiliki nilai rata-rata 5 menit dengan nilai median yang sama dengan nilai median waktu tunggu proses daftar yakni 5 menit, WT. proses bayar 7 menit, WT. pemeriksaan tekanan darah 11 menit, WT.proses pemeriksaan poli penyakitdalam lebih lama dari poli anak
- d. Terdapat perbedaan pada waktu tunggu proses poli anak dan penyakit dalam, perbedaan ini dapat dilihat dari waktu tunggu proses penimbangan berat badan anak dan pemeriksaan tekanan darah. Perbedaan ini juga terlihat pada waktu tunggu proses pemeriksaan antara

poli anak dan penyakit dalam melalui hasil uji normalitas dimana nilai  $p = 0,094 > 0,05$  yang menyatakan bahwa data berdistribusi normal (terdapat perbedaan) antara kedua poli ini.

## V.2.Saran

- a. Bagi Karyawan rumah sakit terutama di unit rawat jalan diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas dan fasilitas (bangku tunggu, dari pelayanan jalur pendaftaran sampai pengambilan obat, juga diharapkan untuk bersikap lebih ramah lagi (murah senyum) terhadap setiap pasien yang mendatangi Rumah Sakit Umum Pesanggrahan. Penjadwalan shift kerja yang baik untuk menyeimbangkan beban kerja diantara pegawai, setidaknya ada satu orang pegawai yang dapat memberikan informasi kepada pasien, pegawai yang sedikit tapi dengan kompetensi yang tinggi juga dapat mengurangi masalah kekurangan *staff counter*. Karyawan dokter dihimbau untuk datang lebih tepat waktu sehingga mengurangi jumlah keluhan pasien. Serta bagi rumah sakit agar mempertahankan biaya berobat yang cukup terjangkau bagi pasien. Peneliti merekomendasikan intervensi berupa *tool* yakni *Value Stream Mapping* (sebuah *tool Lean Manufacturing* yang memudahkan kita dalam mengidentifikasi *waste* serta meminimalisir *time waste* dari aliran proses rawat jalan kepada pihak RSUD Pesanggrahan. Sebaiknya pihak rumah sakit melakukan Sistem informasi pendaftaran rawat jalan sebuah rumah sakit melalui *short messaging system (sms gateway)* sesuai format yang ditentukan yang dapat direspon oleh layanan informasi rumah sakit secara otomatis kapanpun dan dimanapun berada. (Tominato 2012 dalam Legowo 2013).
- b. Bagi peneliti lain diharapkan dalam penelitian berikutnya dapat memperbanyak variabel penelitian, guna menganalisa lebih dalam lagi mengenai waktu tunggu maupun pemborosan waktu.