

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Waktu pelayanan pendaftaran pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan yaitu dengan rentang lama waktu 1-3 menit sebanyak 85 pasien dengan persentase 86%. Untuk lama waktu 4-6 menit sebanyak 12 pasien dengan persentase 12% dan untuk lama waktu 7-9 menit sebanyak 2 orang dengan persentase 2%. Sedangkan untuk lama waktu yang lebih dari 10 menit tidak ada.
2. Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan mulai dari pasien mengantri di ruang tunggu sampai masuk ke poliklinik yang dituju, terdapat 27 pasien dengan persentase 27% yang waktu tunggu lebih dari sama dengan 60 menit. Sedangkan untuk waktu tunggu yang kurang dari sama dengan 60 menit terdapat 72 pasien dengan persentase 73%.
3. Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dihitung dari pasien mendaftar di loket pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di poliklinik yang dituju, terdapat 29 pasien dengan persentase 29% yang waktu tunggu belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Sedangkan untuk waktu tunggu yang sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal terdapat 70 pasien dengan persentase 71%.

4. Faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan, diantaranya
  - a. Adanya dokter yang datang terlambat.
  - b. Nomor antrian pasien dipanggil tetapi pasien tidak ada di ruang tunggu
  - c. Terdapat beberapa poli yang mengharuskan dokter melakukan tindakan kepada pasien.
  - d. Terdapat sarana dan prasarana yang belum mendukung pelayanan pasien rawat jalan seperti sistem dan mesin printer yang sering terjadi kendala.
  - e. Pada waktu tertentu SIMRS mengalami kendala dikarenakan koneksi yang tersedia lambat.
  - f. Belum adanya prosedur standar lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan pada Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku khususnya pada pelayanan pasien di pendaftaran dan poliklinik.
5. Pada penelitian ini, waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan masih dikategorikan lama karena lebih dari sama dengan 60 menit sebanyak 29 dengan persentase 29%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) karena terdapat poli yang mengharuskan dokter melakukan tindakan kepada pasien dan

belum adanya prosedur standar waktu tunggu pelayanan pada Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku.

## **6.2 Saran**

1. Perlu dilaksanakan monitoring dan evaluasi pada tenaga kesehatan yang bertugas untuk bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
2. Perlu adanya *maintenance* rutin pada sarana dan prasarana yang tersedia agar memudahkan pelaksanaan petugas dalam melayani pasien.
3. Perlu menambahkan standar waktu tunggu terkait pelayanan pasien rawat jalan pada Standar Prosedur Operasional (SPO) khususnya pada pelayanan pasien di pendaftaran dan poliklinik.