

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian yang mengkaji variabel-variabel yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poliklinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean:

1. Waktu tunggu pelayanan pasien JKN di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean masih melebihi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu 60 menit. Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimal.
2. Sumber Daya Manusia (SDM) terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan pasien JKN. Kekurangan tenaga medis dan tenaga administrasi di bagian rawat jalan menyebabkan penumpukan pasien dan memperlambat proses pelayanan.
3. Fasilitas di ruang tunggu, seperti jumlah tempat duduk yang terbatas dan kenyamanan ruang yang kurang, tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap waktu tunggu pasien. Meskipun demikian, hal ini tetap berhubungan terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien selama menunggu pelayanan.
4. Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan rawat jalan yang belum optimal memiliki hubungan signifikan terhadap peningkatan waktu tunggu. Kurangnya konsistensi dan implementasi SPO menyebabkan ketidakteraturan dalam alur pelayanan.
5. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berhubungan signifikan terhadap lamanya waktu tunggu pasien. SIMRS yang belum berjalan secara efisien memperlambat proses administrasi, pencatatan data pasien, dan pengelolaan antrian pelayanan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa faktor internal rumah sakit seperti SDM, SPO dan SIMRS merupakan faktor utama yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Hermana Lembean, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

6.2.1 Bagi Rumah Sakit Hermana Lembean:

Rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap faktor-faktor yang terbukti signifikan berhubungan waktu tunggu, yakni Sumber Daya Manusia, SPO pelayanan rawat jalan dan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Upaya peningkatan jumlah dan kompetensi tenaga medis, pelatihan rutin terkait implementasi SPO serta optimalisasi SIMRS yang terintegrasi secara menyeluruh akan membantu mempercepat alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit juga perlu menetapkan sistem monitoring berkala terhadap waktu tunggu sebagai bagian dari pengendalian mutu pelayanan.

6.2.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian tambahan dalam pengembangan kurikulum serta referensi ilmiah bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mendorong riset lanjutan yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai pengelolaan waktu tunggu di berbagai unit pelayanan rumah sakit lainnya.

6.2.3 Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini dapat menjadi titik awal bagi studi lanjutan yang ingin menggali lebih dalam persoalan pelayanan dan waktu tunggu pasien di rumah sakit. Kedepannya, ruang kajian dapat diperluas dengan melibatkan variabel lain seperti kepuasan pasien, penerapan sistem antrean digital, atau evaluasi terhadap kebijakan manajerial yang sedang berjalan. Pendekatan kualitatif atau perpaduan metode kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods*), juga bisa dipilih untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap dinamika dan tantangan layanan kesehatan di lapangan.