

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah sakit Nur Hidayah terkait identifikasi faktor penyebab masalah dan pemecahan masalah pendaftaran pasien BPJS rawat jalan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 4 aspek yang menjadi penghambat pelayanan pendaftaran, sedangkan untuk aspek *money* tidak menjadi penghambat pelayanan pendaftaran. Berikut uraiannya:
 - a. *Man* (Manusia) : permasalahan dari petugas yaitu jumlah petugas kurang karena petugas cuti, pelayanan setiap loket belum optimal karena petugas belum berkolaborasi saat bekerja, kesulitan edukasi, serta *miss* komunikasi. Sedangkan masalah dari pasien seperti persyaratan administrasi tidak lengkap karena kurang pemahaman terkait syarat administrasi dan alasan lupa, tidak mengambil nomor antrian, kesalahan melakukan *fingerprnt*, kartu BPJS tidak aktif karena data ganda dan premi tidak dibayar, tidak sinkronnya nomor NIK antara kartu BPJS dan KTP karena ketidakteelitian, pemahaman pasien kurang yang disebabkan karena latar belakang pendidikan pasien rendah.
 - b. *Machine* (mesin) : *fingerprnt* tidak bisa mendeteksi karena jari terlalu kering/basah atau bahkan luka dan jari untuk *fingerprnt* beralih, jaringan internet tidak stabil karena banyaknya pengguna jaringan internet serta sinyal yang terhalang tembok/benda, *RME loading/tidak* dapat digunakan karena pemadaman listrik, pusat server eror, dan jaringan internet tidak stabil. Kemudian, permasalahan lain seperti mesin antrian eror karena pemadaman listrik, dan aplikasi *Vclaim loading* yang disebabkan komputer *restart*.
 - c. *Money* (uang) : tidak ada kendala di aspek *money*.
 - d. *Material* (sarana prasarana) : ketersediaan ATK belum optimal karena kontrol pengadaan belum optimal, pembatasan pengeluaran dibagian

administrasi. Sedangkan masalah lain yaitu ketidaknyamanan aktifitas pelayanan karena loket pelayanan pendaftaran gabung dalam satu tempat, ruangan yang sempit, tidak ada tempat istirahat, kursi kurang memadai, dan ukuran meja kurang panjang.

- e. *Method* (metode) : pasien sulit memahami alur pelayanan karena belum terdapat papan alur pelayanan yang mengatur kegiatan pelayanan pendaftaran dari pasien datang hingga pulang.
2. Terdapat pemecahan masalah yang terbagi menjadi beberapa aspek *man*, *machine*, dan *method*. Sedangkan untuk aspek *money* dan *material* belum memiliki pemecahan masalah.
 - a. *Man* (manusia) : pemecahan masalah yang telah dilakukan terkait ketidaklengkapan syarat administrasi ditangani pihak rumah sakit melalui pengadaan sistem surat *online*. Sedangkan untuk masalah dari petugas ditangani dengan cara mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan/*top skill* petugas dalam pelayanan.
 - b. *Machine* (mesin) : dari masalah – masalah yang ada di aspek *machine*, ditemukan pemecahan masalah yang telah dilakukan seperti pengadaan rapat internal rutin setiap bulan, menindaklanjuti permasalahan oleh tim IT dan tim BPJS. Selain itu, untuk menangani masalah di *machine* petugas juga mencetak SEP diakhir jika sistem elektronik tidak bisa digunakan. Kemudian, untuk menangani masalah pada alat *fingerprint* petugas melakukan percobaan berulang pada sidik jari atau jika masalah terjadi memakan waktu yang lama bisa ditangani dengan pengajuan tanpa sidik jari di Vclaim sidik, serta melakukan *entry* data manual jika terjadi masalah tidak dapat membuka server.
 - c. *Money* (uang) : tidak terdapat masalah serta pemecahan masalah di faktor *money*.
 - d. *Material* (bahan/sarana prasarana) : terdapat 2 masalah di faktor *material* namun pihak rumah sakit belum memiliki solusinya.

- e. *Method* (metode) : petugas pendaftaran sudah melakukan pemecahan masalah dari aspek *method* melalui komunikasi dengan tim *casemix* untuk mengetahui alur maupun peraturan terbaru terkait BPJS.

B. Saran

Saran bagi rumah sakit:

- a. Sebaiknya loket *costumer service* letaknya bersampingan dengan mesin antrian agar memudahkan pasien ketika membutuhkan bantuan.
- b. Pihak IT maupun BPJS segera melakukan optimalisasi pada sistem elektronik yang digunakan untuk pendaftaran pasien.
- c. Perbaiki atau penambahan kapasitas untuk jaringan internet agar dalam penggunaannya lebih lancar.
- d. Menambah serta melakukan renovasi di ruang pendaftaran sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi petugas.
- e. Sebaiknya pihak rumah sakit menyediakan banner alur pendaftaran pasien dan informasi terkait persyaratan pendafran pasien BPJS agar mengurangi potensi kesalahan sehingga waktu pelayanan lebih efektif.