

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Faktor *Man*

Pada kategori/sub tema kualifikasi kompetensi petugas, petugas lulusan rekam medis hanya 1 orang dan yang lainnya berlatar belakang pendidikan non-rekam medis. Kategori/sub tema fokus pengembangan kompetensi, yaitu fokus pelatihan hanya ke aplikasi baru dan belum ada pelatihan khusus pelayanan pendaftaran. Kategori/sub tema kendala komunikasi pasien, yaitu pasien lansia sulit mendengar, mudah lupa, serta pasien kesulitan menyampaikan keluhan dengan jelas kepada petugas.

2. Faktor *Material*

Pada keterbatasan ATK (alat tulis kantor), beberapa informan mengatakan bahwa alat tulis, formulir, dan kertas terpenuhi untuk di pendaftaran. Namun, beberapa informan juga mengatakan bahwa pernah kehabisan stopmap dan formulir ketika sedang melayani pasien. Kategori/sub tema keterbatasan fasilitas ruang tunggu, yaitu kurangnya tempat duduk pasien serta ruang tunggu tidak mencukupi ketika ramai terutama ramai pasien SKD (Surat Keterangan Dokter).

3. Faktor *Machine*

Kategori/sub tema kendala sistem/aplikasi, bahwa terdapat kendala pada sistem/aplikasi SIMKES dan BPJS akibatnya proses pendaftaran bisa tertunda, petugas kerja dua kali karena harus mencatat manual dan menginput ulang, dan pasien jadi menunggu lebih lama. Kategori/sub tema kendala jaringan internet, yaitu jika ada pemadaman listrik dan jaringan internet (*Wi-Fi*) lambat yang dapat mengakibatkan aplikasi *loading* dan tidak merespons, sehingga petugas berinisiatif menggunakan tethering HP pribadi. Kategori/sub tema kendala komputer, yaitu pada komputer lama yang terkadang *ngehang* dan *loading* sehingga pasien dialihkan ke petugas

pendaftaran yang lain dan pasien menunggu ulang untuk di panggil ke loket, petugas mencatat data pasien secara manual, dan lama waktu pendaftaran bertambah menjadi ± 10 menit.

4. Faktor *Method*

Pada kategori/sub tema pengetahuan pasien tentang alur pendaftaran, terdapat kendala seperti pasien salah tujuan poli, salah pengambilan nomor saat di skrining dan tidak membawa kartu identitas atau KIB.

5. Faktor *Money*

Kategori/sub tema keterbatasan anggaran teknologi, kurangnya anggaran untuk dialokasikan ke infrastruktur teknologi seperti pengadaan komputer baru serta peningkatan kualitas jaringan internet (*Wi-Fi*).

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Puring Kebumen

- a. Pada faktor *machine*, disarankan agar Puskesmas meningkatkan kualitas jaringan internet serta melakukan pengadaan perangkat komputer yang memadai di loket pendaftaran guna menunjang kelancaran proses pelayanan.
- b. Pada faktor *method*, disarankan agar Puskesmas secara rutin melakukan sosialisasi mengenai alur pendaftaran kepada pasien, agar pasien memahami prosedur pelayanan dan dapat mengurangi kesalahan serta mempercepat proses pendaftaran pasien.

2. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pelajaran dan wawasan yang lebih luas serta mendalam tentang hambatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

3. Bagi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Dapat digunakan menjadi bahan petunjuk dalam pembelajaran bagi mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta khususnya program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) serta untuk bahan pertimbangan dan panduan yang berkeinginan melakukan penelitian di waktu mendatang.