

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta terkait permasalahan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Aspek *Man* (manusia)

Permasalahan dari sisi petugas yaitu jumlah petugas pendaftaran yang masih terbatas, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, beberapa petugas baru belum mahir menggunakan aplikasi VClaim dan belum terampil memberikan edukasi secara efektif, yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat. Ditemukan bahwa masih sering adanya pasien yang tidak membawa dokumen lengkap. Pasien juga kurang memahami alur pelayanan, tidak mengambil nomor antrean, jadwal praktek dokter yang berubah ubah.

b. Aspek *Machine* (mesin)

Permasalahan pada aspek mesin menunjukkan adanya ketergantungan yang tinggi antara perangkat keras dengan stabilitas sistem dan jaringan. Mesin antrean dan mesin cetak menjadi tidak berfungsi saat terjadi *down system*, sementara mesin *fingerprint* sering mengalami gangguan deteksi. Keterbatasan fungsionalitas pada perangkat-perangkat kunci ini secara langsung memperlambat proses pendaftaran, menciptakan ketidakefisienan, dan mengharuskan petugas untuk menggunakan metode manual yang kurang optimal, meskipun prosedur formal (SPO) sudah ada. Perbaikan dan pemeliharaan rutin pada perangkat keras, serta peningkatan stabilitas sistem dan jaringan yang mendukungnya, sangat krusial untuk memastikan kelancaran operasional pelayanan.

c. Aspek *Materials* (sarana/prasarana)

Ruangan pendaftaran yang sempit dan digabung dengan unit rekam medis menyebabkan keterbatasan ruang gerak bagi petugas, terutama saat antrean padat. Meskipun ketersediaan alat tulis kantor (ATK) sudah mencukupi saat observasi, sebelumnya petugas sempat menyampaikan bahwa jumlah ATK terbatas dan harus bergantian saat digunakan.

d. Aspek *Methods* (metode)

Aspek *Methods* menunjukkan bahwa fondasi prosedural pendaftaran pasien BPJS sudah ada dan terstruktur, yang merupakan poin positif. Namun efektivitas dari SPO tersebut terhambat oleh faktor-faktor eksternal seperti gangguan sistem. Hal ini memaksa petugas untuk beradaptasi dengan metode manual yang kurang efisien. Oleh karena itu, perbaikan di masa depan tidak hanya perlu fokus pada penyempurnaan SPO, tetapi juga pada memastikan bahwa prosedur tersebut dapat dijalankan secara konsisten dan efektif bahkan dalam menghadapi kendala teknis yang ada.

e. Aspek *money* (uang)

Tidak jadi penghambat dalam pelayanan pendaftaran. Rumah sakit sudah mengalokasikan anggaran yang cukup untuk mendukung operasional pelayanan, manajemen siap memberikan dukungan tambahan apabila dibutuhkan.

## B. Saran

Saran bagi rumah sakit :

- a. Menyediakan jalur khusus atau loket terpisah bagi pasien BPJS untuk menghindari antrean bercampur dengan pasien umum.
- b. Menata ulang ruangan pendaftaran agar lebih luas dan tidak digabung dengan unit rekam medis.

- c. Melakukan pelatihan rutin kepada petugas mengenai penggunaan sistem aplikasi VClaim, RME, serta peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal.
- d. Meningkatkan kapasitas dan kestabilan jaringan internet rumah sakit.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA