

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Puskesmas Nganjuk dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai waktu tunggu pasien yang diambil sampel sebanyak 60 pasien dengan kategori lama waktu tunggu ≤ 10 menit terdapat 48 pasien (80%), sedangkan lama waktu tunggu pasien dengan kategori > 10 menit terdapat 12 pasien (20%). Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata lama waktu tunggu rawat jalan di Puskesmas Nganjuk adalah 8,1 menit per pasien sehingga tidak melebihi standar pelayanan minimal pendaftaran yaitu ≤ 10 menit.
2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Nganjuk yaitu :
 - Kurangnya pengetahuan pasien terkait alur pendaftaran di Puskesmas Nganjuk terutama bagi pasien yang belum pernah berkunjung/berobat di Puskesmas Nganjuk.
 - Pasien yang tidak membawa kelengkapan persyaratan pendaftaran dapat menghambat proses pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nganjuk.
 - Sistem jaringan yang sama antar puskesmas menyebabkan sistem berjalan dengan lambat sehingga lama waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas Nganjuk menjadi lebih lama.
 - Ketepatan dan kecepatan petugas dalam menjalankan tugas pokoknya masing-masing.
3. Upaya yang dilakukan oleh pihak puskesmas dalam rangka peningkatan mutu yaitu :
 - Mengadakan sosialisasi kepada pasien dan dibuatkan poster terkait dengan alur pendaftaran dan pelayanan.
 - Dibagian informasi terdapat petugas yang mengarahkan pasien dan berkontribusi *pro-aktif* kepada pasien dengan menanyakan

kelengkapan berkas-berkas sebagai persyaratan sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

- Sistem jaringan di Puskesmas Nganjuk segera diperbaiki supaya tidak terjadi kemacetan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.
- Pelatihan terhadap petugas terkait tugas pokoknya masing-masing dilaksanakan secara terjadwal sehingga petugas dapat lebih berkompeten dibidangnya masing-masing dan pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

B. Saran

1. Saran Bagi Lahan Penelitian :

Sebaiknya pihak Puskesmas Nganjuk membuat SOP terkait teknis *second* jaringan apabila terdapat kendala terhadap sistem jaringan.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya :

Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya menambah jumlah responden sehingga peneliti dapat mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.