

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pengaturan tentang pelayanan rawat jalan di RSUD Tugurejo Semarang sudah ditetapkan yaitu dengan dikeluarkannya Pengaturan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018. Kemudian dalam memberikan jaminan pelayanan yang baik maka RSUD Tugurejo Semarang melaksanakan pelayanan pada pelayanan di rawat jalan diberikan sesuai dengan standar pelayanan minimal, namun standar pelayanan minimal tersebut belum dicantumkan didalam peraturan direktur RSUD Tugurejo Semarang. Pada standar pelayanan minimal pada waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan belum ada untuk pembedaan waktu, sedangkan waktu yang diperlukan antara poliklinik regular dengan hemodialisa dan rehab medis waktu pemberian terapinya berbeda dimana pada hemodialisa dan rehab medis memerlukan terapi yang cukup lama. Pada implementasinya masih ada yang belum dilakukan berdasarkan dengan standar pelayanan minimal terutama pada standar pelayanan minimal “ketepatan jam buka pelayanan dan waktu tunggu tidak boleh lebih dari 60

menit”. Hal ini mengakibatkan keluhan yang menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien.

2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pada pelayanan rawat jalan didapatkan hasil mayoritas responden merasa puas yaitu pada dimensi *effective, efficient, acceptable/patient-centred, equitable*, dan, *safe* terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada pelayanan rawat jalan di RSUD Tugurejo Semarang. Namun terdapat satu aspek dimensi ditemukan ketidakpuasan pasien yaitu pada dimensi *Accessible* yaitu didapatkan hasil tidak puas sebesar 11,1%.
3. Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien JKN dari keenam aspek dimensi mutu yang diteliti terdapat satu aspek responden merasa tidak puas yaitu pada aspek dapat diakses (*Accessible*) yaitu sebesar 11,1%. Hal ini timbul dikarenakan tenaga kesehatan yang tidak patuh terhadap standar pelayanan minimal pada pelayanan rawat jalan. Dimana pada Standar Pelayanan Minimal disebutkan bahwa “jam 08.30 WIB harus sudah mendapatkan pelayanan kesehatan dan waktu tunggu rawat jalan tidak boleh lebih dari 60 menit”. Yang menyebabkan kinerja tenaga kesehatan tidak seperti yang diharapkan oleh pasien. Pada standar pelayanan minimal tidak ada batasan waktu pelayanan antar poliklinik reguler dengan homodialisa dan rehab medis, untuk itu perlu adanya perbedaan waktu standar pelayanan minimal disetiap ruangan sehingga tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan yang

diharapkan oleh pasien. Selain itu disebabkan karena kurangnya kesadaran pasien terhadap kewajibannya dalam mematuhi pengaturan yang berlaku di rumah sakit. Sehingga mengakibatkan kurangnya informasi tentang pengaturan terbaru yang diterapkan di rumah sakit yaitu sistem pendaftaran sms gateway dan *online*.

## **B. SARAN**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Rumah sakit perlu melaksanakan kontrol serta memberikan evaluasi kepada tenaga kesehatan apakah dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien JKN sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada yaitu sesuai dengan standar pelayanan minimal “ketepatan pada jam buka pelayanan”. Rumah sakit perlu memberikan sanksi kepada tenaga kesehatan yang tidak mematuhi standar pelayanan berupa teguran lisan maupun teguran tertulis. Pada peraturan direktur rumah sakit perlu dicantumkan tentang lampiran standar pelayanan minimal yang harus dipatuhi oleh tenaga kesehatan. Rumah sakit perlu memberikan perbedaan standar waktu pada waktu tunggu di rawat jalan, karena terapi yang diberikan antara ruangan memerlukan waktu yang berbeda. Sehingga tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dapat sesuai dengan standar pelayanan dan dapat memuaskan pasien dari berbagai aspek pelayanan, sehingga dapat menambah mutu pelayanan rumah sakit.

## 2. Bagi Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan harus mematuhi dan melaksanakan standar pelayanan pada pelayanan di rawat jalan yang telah dibuat oleh rumah sakit khususnya bagi dokter. Supaya pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada. Sehingga pasien merasa puas dan mutu pelayanan di rumah sakit dapat semakin lebih baik.

## 3. Bagi pasien JKN

Pasien JKN harus mematuhi kewajibannya sebagai pasien yaitu dengan mentaati setiap pengaturan yang berlaku di rumah sakit yaitu dengan memperhatikan setiap himbauan maupun pengumuman yang ada di rumah sakit agar dapat mengetahui setiap perkembangan terbaru di rumah sakit terkait dengan sistem yang diterapkan di rumah sakit sehingga dalam melakukan kunjungan tidak mengalami kesulitan terutama bagi pasien baru.

