

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik pasien yang menjadi responden di Poliklinik Spesialis Interna RST Wijaya Kusuma Purwokerto mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 67 orang, mayoritas responden penelitian berumur ≥ 50 tahun sebanyak 70 orang, pendidikan terakhir yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 38 orang, pekerjaan mayoritas responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 36 orang dan penggunaan pembiayaan BPJS sebesar 104 orang.
2. Karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah pendidikan dimana semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan menurun tingkat kepuasan
3. Responden pada penelitian ini rata-rata menghabiskan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik interna RST Wijayakusuma selama 113,94 menit, dengan waktu tercepat dilayani yaitu 10 menit dan waktu terlama yaitu 250 menit. Lamanya waktu tunggu ini tidak sesuai dengan SPM yang dianjurkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.
4. Responden pada penelitian ini tidak ada yang merasa sangat tidak puas ataupun tidak puas. Responden yang merasa cukup puas sebanyak 29 orang, puas sebanyak 82 orang dan sangat puas sebanyak 5 orang.
5. Proses pelayanan rawat jalan di Poliklinik Spesialis Interna RST Wijaya Kusuma Purwokerto yaitu diawali dengan pendaftaran pasien di loket tempat pendaftaran pasien rawat jalan kemudian akan diarahkan menuju ke poliklinik tujuan setelah menyelesaikan administrasi pendaftaran untuk diperiksa oleh dokter.
6. Waktu Tunggu berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Dengan kata lain, jika waktu tunggu mengalami peningkatan satu menit maka kepuasan pasien akan menurun sebesar 0,031 di Poliklinik Spesialis Interna RST Wijaya Kusuma Purwokerto

B. Saran

1. Manajemen rumah sakit melakukan evaluasi terkait dengan waktu tunggu secara berkala demi tercapainya waktu tunggu yang memenuhi standar
2. Manajemen rumah sakit melakukan evaluasi berkala terkait dengan kepuasan pasien.
3. Manajemen rumah sakit memiliki standar pelayanan minimal terhadap waktu tunggu pasien yang jelas.
4. Adanya sosialisasi mengenai standar pelayanan minimal terhadap waktu tunggu pasien
5. Pihak rumah sakit melakukan perubahan terhadap sistem informasi rekam medis yang konvensional menjadi sistem informasi rekam medis yang berbasis web yang mencakup pencatatan selama pasien mendapatkan pelayanan medis, dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medik.
6. Pihak rumah sakit melakukan perubahan terhadap sistem antrian pendaftaran rumah sakit dengan memakai alat pemberian nomor antrian serta dengan membuat sistem pendaftaran rawat jalan via web atau online.

