

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Karakteristik petugas TPPRJ di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang
 - a. Usia responden paling tua adalah 30 tahun, semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.
 - b. Lama kerja responden paling lama 5 tahun, semakin lama responden bekerja di perusahaan semakin berkomitmen terhadap perusahaan.
 - c. Tingkat pendidikan responden 7 responden pendidikan terakhir SMA, 1 responden D1, 1 responden D3 Sastra, dan 1 responden D3 RMIK.
 - d. Pelatihan pernah diikuti oleh 9 responden, dan 2 orang responden belum pernah mengikuti pelatihan.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang

SOP yang dibuat sudah sesuai teori. Terdapat 8 aspek yang ada di TPPRJ. Sebagian besar petugas telah melaksanakan aspek-aspek yang tercantum pada SOP.

3. Sarana dan prasarana

Sarana yang digunakan sudah lengkap namun jumlahnya kurang dan komputer yang digunakan untuk mendaftar pasien sering eror sehingga menghambat proses pendaftaran.

4. Kepatuhan petugas terhadap standar operasional prosedur (SOP) TPRJ di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang

Petugas TPRJ sebagian besar sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP sehingga dikatakan patuh, tetapi ada beberapa aspek yang belum dilaksanakan yaitu petugas tidak memberi salam kepada pasien atau keluarga pasien dan petugas seringkali tidak mempersilahkan pasien untuk menuju ke kasir IRJA. Sehingga pasien kembali lagi ke loket untuk menanyakan alur yang harus dilakukan pasien.

5. Pelayanan pendaftaran pasien di TPRJ

Pelayanan pendaftaran pasien sudah sesuai dengan alur prosedur. Namun, seringkali ditemukan keluhan pasien karena belum dipanggil nomor antrian di poli. Hal itu dikarenakan lamanya pendistribusian DRM. Sikap simpati petugas kepada pasien atau keluarga pasien masih terasa kurang karena petugas selalu tersenyum kepada pasien dan seringkali tidak memberi salam kepada pasien, hal itu akan berdampak pada mutu pelayanan

rumah sakit. Akan tetapi petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien hal itu dapat dilihat ketika petugas dengan tanggap mengatasi masalah yang ada.

B. Saran

Berdasarkan temuan masalah yang ditemukan pada saat melakukan penelitian, maka penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Setiap loket pendaftaran diberi printer agar memperlancar proses pendaftaran pasien dan perbaikan untuk sarana komputer yang sering mengalami error.
2. Revisi SOP dan memuat tentang standar waktu pelayanan pendaftaran termasuk pendistribusian DRM.
3. Dilakukan kontrol terhadap petugas agar selalu mengisi *response time*. Kontrol dilakukan untuk Kepala RM setiap harinya dengan maksud membiasakan petugas untuk berperilaku tertib. Bila petugas mengabaikan maka perlu diberi teguran. Bila memungkinkan, *response time* dapat dibuat dalam SIMRS yang tercetak secara otomatis ke dalam lembar DRM.