

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada setiap bab dan halaman sebelumnya mengenai penerapan sistem *booking online* pada pelayanan jasa Rumah Sakit Semen Padang Hospital pada masa Pandemi Covid – 19 yang dilakukan untuk tujuan meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Rumah Sakit Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit swasta yang berada dibawah naungan perusahaan semen terbesar di Sumatra Barat yaitu PT. Semen Padang. Rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit swasta yang bertaraf internasional dan memiliki teknologi serta pelayanan yang sangat baik. Rumah Sakit Semen Padang Hospital memiliki tugas untuk memberikan layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Rumah Sakit Semen Padnag Hospital juga dibangun dan dimaksimalkan fasilitasnya untuk mengurangi masyarakat Indonesia melakukan pengobatan di luar negri.
2. Rumah Sakit Semen Padang Hospital memiliki banyak fasilitas dan juga peralatan yang memadai untuk kebutuhan kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Semen Padang Hospital juga memiliki tingkat layanan yang dapat memuaskan masyarakat bahkan melebihi ekspetasi dari masyarakat. Beberapa layanan pada Rumah Sakit Semen Padang Hospital juga berbasis online salah satunya adalah sistem pembbookingan secara online.

3. Sistem booking merupakan suatu sistem yang diterapkan oleh Rumah Sakit Semen Pada Hospital untuk memudahkan para pasiennya dalam mendapatkan nomor antrian berobat ke dokter spesialis dan juga dokter umum. Sistem booking di Rumah Sakit Semen Padang Hospital dilakukan melalui 3 media yaitu on site dengan cara pasien datang ke rumah sakit dan membooking langsung dirumah sakit melalui bagian administrasi, via website melalui [semenpadanghospital.co.id](http://semenpadanghospital.co.id), dan juga via whatsapp booking melalui nomor whatsapp yang tertera. Setelah melakukan pembookingan antrian ke dokter pasien dapat datang kerumah sakit pada jadwal dan nomor antrian yang telah diberikan oleh operator rumah sakit untuk melakukan registrasi terlebih dahulu.
4. Rumah Sakit Semen Padang *Hospital* menerapkan sistem booking untuk mempermudah pasien dalam mengambil antrian dan juga untuk mengurangi penumpukkan dibagian poli atau ruang tunggu pasien berobat, selain itu juga untuk mengurangi keramaian dirumah sakit dikarenakan masa pandemi saat ini. Selama penerapan sistem booking ini manajemen rumah sakit sudah sering kali melakukan evaluasi. Evaluasi terhadap sistem ini setidaknya dilakukan sebanyak 1 kali seminggu dan 2 kali sebulan bersama para direksi yang ada dirumah sakit. Dari hasil evaluasi tersebut ditemukan banyak kendala dan dari hasil evaluasi ini pula manajemen rumah sakit mendiskusikan solusi untuk setiap kendala. Kendala yang terjadi dari sistem ini kebanyakan terdapat pada pasien dan juga operator rumah sakit, dikarenakan pelaksanaan sistem ini online kendala – kendala yang terjadi berupa slow respon dari operator dan juga error pada website.

5. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sistem booking online yang diterapkan oleh rumah sakit semen padang *Hospital* dapat dikatakan cukup efektif terutama dimasa pandemi untuk mengurangi keramaian dirumah sakit dan juga untuk memudahkan pasien dalam mengambil antrian berobat ke dokter. Manajemen rumah sakit juga terus melakukan evaluasi terhadap sistem dan juga fasilitas yang ada dirumah sakit untuk kenyamanan pasien Media yang digunakan rumah sakit untuk menerapkan sistem booking pun sudah sangat sesuai dengan kebutuhan pasien dari berbagai kalangan.

## 5.2 Saran - Saran

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan kegiatan magang terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah :

1. Memberikan jeda waktu pembookingan ketika pergantian *shift* petugas operator untuk melakukan *restart* komputer agar sistem yang digunakan tetap berjalan dengan lancar untuk pembookingan di *shift* selanjutnya. Pemberian jeda waktu ini juga harus disosialisasikan kepada masyarakat dan pasien agar tidak ada pembookingan yang terlewat.
2. Memberlakukan sistem balas cepat atau sistem *auto reply* pada pembookingan melalui *whatsapp booking* agar pasien tidak terlalu lama menunggu respon dari petugas sehingga mengurangi terjadi nya *spam chat* dari pasien dan juga komplain.

3. Melakukan standarisasi aturan pembookingan pada setiap dokter yang praktek, dimana aturan tersebut dibuat oleh pihak manajemen rumah sakit dan bukan dari dokter secara pribadi. Tentunya aturan tersebut dibuat setelah melakukan diskusi dengan dokter dan koordinasi dengan asisten dokter agar aturan dapat diterima dengan baik oleh berbagai pihak. Aturan yang telah dibuat nantinya juga perlu di edukasikan kepada pasien oleh dokter sendiri ketika proses konsultasi berobat sedang berlangsung.
4. Memaksimalkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan juga pasien terkait sistem booking online terutama yang melalui *website booking*. Sosialisasi dapat diberikan secara langsung melalui klinik dan juga puskesmas yang bekerja sama maupun secara tidak langsung dengan menggunakan media sosial.
5. Melakukan survei periodik kepuasan pasien terhadap layanan jasa yang diberikan terutama layanan jasa sistem booking berbasis online. Hal tersebut tentunya dilakukan dengan menyebarkan kusioner kepada pasien setelah selesai berobat seperti ketika sedang menunggu obat. Survei ini dilakukan untuk memperoleh *feedback* dari para pasien terkait layanan jasa yang diberikan dan juga sistem booking berbasis online. Survei ini berguna sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan sistem booking.

