

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Komponen Manusia

Pada komponen manusia untuk penerapan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan telah berjalan namun belum semua pasien menggunakan sistem antrian *online*. Dalam implementasi sistem antrian *online* tidak adanya pelatihan formal bagi petugas serta pasien juga tidak mendapatkan edukasi atau sosialisasi secara merata karena pelaksanaan sosialisasi yang tidak berkala.

6.1.2 Komponen Organisasi

Pada komponen organisasi belum adanya tim khusus terkait pelaksanaan sistem antrian secara *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN*, semua petugas di bagian pendaftaran di rolling sebagai user di pendaftaran *online*. Dalam pelaksanaan sistem antrian *online* juga belum terdapat kebijakan atau SOP khusus terkait pelaksanaan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* baik dari Rumah Sakit maupun BPJS Kesehatan serta dukungan dari top manajemen Rumah Sakit terhadap keberlangsungan sistem antrian *online* juga belum maksimal ditandai dengan belum adanya regulasi khusus terkait implementasi sistem antrian *online*.

6.1.3 Komponen Teknologi

Penerapan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* memiliki alur yang terstruktur dan tampilan aplikasi yang sederhana, namun dalam pelaksanaannya masih banyak pasien yang terkendala untuk login, aplikasi eror, dan sangat bergantung pada kestabilan jaringan dan server. Dengan adanya sistem antrian *online* dapat menjadikan respon time di pendaftaran lebih cepat, namun dikarenakan belum banyak yang menggunakan sistem antrian *online* mengakibatkan waktu tunggu di pendaftaran masih tergolong lama dan belum sesuai

dengan Permenkes nomor 129 tahun 2008 yang menyebutkan bahwa waktu tunggu pasien di rawat jalan tidak lebih dari 60 menit namun kenyataannya di RSUD DR. Muhammad Zein Painan lebih dari 60 menit.

6.1.4 Manfaat Bersih

Penerapan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN telah memberikan dampak positif terhadap kinerja petugas terutama di bagian pendaftaran karena proses administrasi di pendaftaran dapat dilakukan lebih cepat dan tepat. Manfaat dari adanya implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN tidak hanya dirasakan oleh petugas namun juga bagi pasien sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan khususnya di rawat jalan RSUD DR. Muhammad Zein Painan.

6.2 Saran

6.2.1 Bagi RSUD DR. Muhammad Zein Painan

1. Membuat regulasi terkait kewajiban penerapan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN.
2. Melakukan pelatihan secara formal bagi petugas pendaftaran untuk penerapan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN.
3. Melakukan edukasi atau sosialisasi kepada pasien secara menyeluruh dan berkala atau juga dapat dilakukan promosi dengan berbagai media cetak maupun digital.
4. Menetapkan SOP khusus terhadap alur pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN
5. Melengkapi kekurangan sarana dan prasarana penunjang seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri.

6.2.2 Bagi BPJS Kesehatan

1. Membuat regulasi yang mewajibkan fasilitas kesehatan utama dan rujukan menggunakan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN.
2. Memastikan setiap fasilitas kesehatan menjalankan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN serta memberikan surat peringatan dan konsekuensi bagi fasilitas kesehatan yang tidak menjalankan.
3. Memperbaiki kualitas sistem aplikasi serta mencari solusi dari kendala-kendala yang sering ditemukan terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN.
4. Menambah fitur notifikasi atau peringatan di aplikasi *mobile* JKN apabila pendaftaran pasien tidak terdeteksi di Rumah Sakit atau ditolak.
5. Melakukan evaluasi secara berkala terkait pelaksanaan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

