

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan disertai teori dan pembahasan pada bab sebelumnya maka kesimpulan yang penulis kemukakan adalah:

1. Proses sistem layanan antrian di Klinik Jaya Abadi khususnya pada poliklinik kulit dan kelamin saat ini menggunakan model antrian Sistem Sederhana atau Model A (M/M/1). Model ini membentuk antrian pasien ke dalam satu antrian untuk menunggu dilayani oleh satu stasiun pelayanan (tunggal). Dengan kata lain, dalam sistem layanan antrian ini hanya terdapat satu dokter yang disediakan untuk melayani para pasien dan hanya satu tahap pelayanan yang harus dilalui oleh pasien untuk menyelesaikan pelayanan.
2. Desain sistem antrian yang digunakan oleh Klinik Jaya Abadi belum dapat dikatakan baik karena meski tidak terlihat masalah dalam kecepatan pemberian layanan. Pasien terpaksa dibuat menunggu dengan kisaran waktu 23 hingga 85 menit karena adanya perbedaan periode waktu dimulainya pengambilan nomor antrian dengan waktu dimulainya pemberian layanan, kecepatan pengambilan rekam medis, dan ketepatan jam dimulainya pelayanan.
3. Dari aspek desain fasilitas Klinik Jaya Abadi masih dirasakan kurang baik. Hal ini dapat dirasakan oleh pasien yang menunggu lama dan

seringkali meninggalkan tempat menunggu. Fasilitas tempat duduk dan ruang tunggu dirasakan belum memenuhi kenyamanan pasien saat menunggu mendapatkan pelayanan.

4. Jika usulan desain ulang sistem layanan antrian poliklinik kulit dan kelamin di Klinik Jaya Abadi yang diberikan peneliti dilakukan, yakni (1) menggeser waktu dimulainya pengambilan nomor antrian yang semula dimulai pukul 1700 menjadi pukul 17.45, (2) meningkatkan kecepatan pengambilan rekam medis dengan digitalisasi, dan (3) memastikan ketepatan dimulainya pelayanan tepat pukul 18.00, maka akan terjadi perubahan waktu tunggu rata-rata yang semula 85 menit, berkurang sebanyak 58 menit, menjadi hanya 27 menit
5. Mendesain ulang fasilitas di Klinik Jaya Abadi dengan merubah dan menambah beberapa fasilitas yang disediakan dapat meningkatkan kenyamanan pasien saat menunggu dan dapat mengoptimalkan proses layanan pada Klinik Jaya Abadi.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran kepada Klinik Jaya Abadi sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar Klinik Jaya Abadi merubah periode waktu dimulainya pengambilan nomor antrian menjadi pukul 17.45, sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan ketepatan waktu dimulainya pelayanan harus diperhatikan.

2. Proses pengambilan atau penyimpanan rekam medis pasien sebaiknya dijadikan digital. Cukup lamanya waktu yang terbuang oleh pencarian rekam medis pasien dapat dipangkas dengan digitalisasi rekam medis tersebut.
3. Untuk mengurangi kejenuhan dan meningkatkan kenyamanan pasien saat menunggu mendapatkan pelayanan, Klinik Jaya Abadi dapat menambahkan dan mengganti beberapa fasilitas, seperti fasilitas *free wi-fi*, mengganti bangku tunggu besi menjadi bangku tunggu yang lebih nyaman, makanan ringan gratis, koran atau majalah, dan kursi pijat.

