

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

Bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di RSUD dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh dan memberi saran terkait dengan masalah penelitian. Adapun kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

1. Karakteristik social demografi pasien RSUD dr. Adnaan WD sebagian besar pasien rawat jalan ber jenis kelamin Wanita, hampir setengah dari pasien berusia 55 tahun, berpendidikan Perguruan Tinggi, dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.
2. Hampir seluruh pasien rawat jalan RSUD dr. Adnaan WD menunggu lama.
3. Hampir seluruh pasien menunggu lama kedatangan rekam medis, sama dengan alur pelayanan dokter, sedangkan alur pelayanan keperawatan sebagian besar pasien menunggu sesuai standar yang telah ditetapkan Rumah sakit.
4. Waktu tunggu di Poliklinik Penyakit Dalam, Syaraf, Kulit & Kelamin, Bedah, THT, Paru, Jantung dan Kebidanan kategori lama. Poliklinik jiwa 14,3% pasien menunggu sesuai standar dan 85% dikategorikan lama, sedangkan di Poliklinik Mata Sebagian besar pasien menunggu sesuai standar dan setengah dari Poliklinik Anak pasien menunggu sesuai standar.

5. Hampir seluruh pasien merasa tidak puas berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan), begitu juga dengan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), *Empathy* (perhatian), *Tangible* (Penampilan Fisik), serta sebagian besar pasien juga tidak puas dengan dimensi *Assurance* (Keyakinan/ kepastian).
6. Seluruh pasien Poliklinik Kulit dan Kelamin, THT, Mata, Kebidanan, dan Anak merasa tidak puas. Hampir seluruh pasien Poliklinik Penyakit Dalam tidak puas, begitu juga Poliklinik Syaraf, Jiwa, dan Paru. Sebagian kecil pasien Poliklinik Bedah mengatakan Puas.
7. Nilai loading faktor tertinggi pada dimensi *reliability* pada indikator prosedur pendaftaran rawat jalan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Nilai loading faktor tertinggi pada dimensi *responsive* tentang waktu tunggu di loket pendaftaran cepat dan lancar. Nilai loading faktor tertinggi pada dimensi *assurance* tentang Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan dengan sikap meyakinkan dan memberikan solusi yang tepat. Nilai loading faktor tertinggi pada dimensi *emphaty* yaitu tentang Dokter dapat memahami dan peduli terhadap keluhan dan keinginan pasien. Nilai loading faktor tertinggi pada dimensi *tangible* tentang informasi alur dan penunjuk arah layanan tersedia dengan jelas.
8. Dimensi *emphaty* merupakan dimensi yang paling dominan dalam membentuk variabel kepuasan pasien. Semakin tinggi skor *emphaty*, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
9. Ada hubungan waktu tunggu rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnaan WD.

10. Pasien melakukan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah selama 174 menit, sedangkan aktivitas yang memberikan nilai tambah selama 15,5 Menit. Pemborosan waktu tunggu yang terjadi pada aktivitas menunggu status rekam medis dan menunggu pelayanan dokter.
11. Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD masih termasuk dalam *Un-Lean Enterprise*, sehingga diperlukan upaya perbaikan untuk mengefisiensikan pelayanan.
  1. Ditemukan 7 jenis pemborosan yang sering terjadi pada alur proses pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh yang harus segera diperbaiki yaitu: *Defect* (kesalahan kedatangan rekam medis), *Over Production* (perawat mencatat ulang hasil pengkajian), *Waiting* (pasien menunggu antrian pendaftaran, pasien menunggu pelayanan dokter), *Transportation* (pasien bolak-balik mencari poliklinik yang dituju), *Inventory* (penumpukan rekam medis pelayanan kemaren), *Motion* (perawat menjemput rekam medis ke ruangan penyimpanan rekam medis), *Extra Processing* (petugas rekam medis mencari status ke ruangan rawat inap).
12. Usulan perbaikan dibuat untuk meminimalkan *waste* yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh, baik itu dalam jangka waktu pendek, menengah maupun jangka waktu panjang.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pendidikan

Pendidikan keperawatan hendaknya mampu membentuk perawat yang memiliki kemampuan menguasai metode *Lean Healthcare*. Institusi pendidikan dapat menghasilkan perawat yang mampu mengidentifikasi pemborosan yang terjadi di rumah sakit baik itu pemborosan waktu maupun pemborosan biaya, sehingga dapat diimplementasikan pada saat sudah bekerja.

## 2. Bagi pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pasien yaitu dimensi *empathy* yaitu tentang dokter dapat memahami dan peduli terhadap keluhan dan keinginan pasien. Rumah sakit dapat melakukan perbaikan dengan memprioritaskan perhatian kepada pemberi pelayanan di poliklinik RSUD dr. Adnaan WD terutama dokter untuk meningkatkan *emphaty* mereka kepada pasien, salah satunya dengan berkomunikasi aktif dan mendengarkan keluhan pasien, sehingga pasien merasa senang dilayani dan puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mutu pelayanan rumah sakit meningkat.

Menggunakan metode *lean healthcare* peneliti menemukan faktor penyebab (pemborosan waktu) yang menambah lama waktu tunggu rawat jalan dan usulan perbaikan untuk mengurangi waktu tunggu, diharapkan rumah sakit mengimplementasikan rencana usulan perbaikan yang terdiri: mempercepat pemakaian SIM RS GOS, pengarahan kepada petugas Rekam Medis dan selalu mengingatkan petugas agar teliti melaksanakan tugasnya, pengarahan kepada petugas penyimpanan rekam medis untuk mengembalikan rekam medis pada hari itu ke rak

penyimpanan, optimalisasi SILAKEH, menukar petugas pengantar status dilantai 1 dengan petugas yang berada di lantai 2, membuat banner alur pelayanan dan memberikan reward & punishment untuk dokter spesialis yang datang tepat waktu di poliklinik, Sehingga waktu tunggu rawat jalan bisa sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh Kemenkes yaitu kurang dari 60 menit.

3. Peneliti Selanjutnya

Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai

- a. Efektivitas dari penerapan metode *lean healthcare* untuk mengurangi waktu tunggu rawat jalan.
- b. Peran pimpinan dalam penerapan metode *lean healthcare* untuk mengurangi waktu tunggu rawat jalan.

