

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran.

6.1 Kesimpulan

Penelitian dilakukan pada pelayanan di unit instalasi rawat jalan rumah sakit. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Aktivitas *waste* yang terjadi pada proses pelayanan pasien rawat jalan adalah sebagai berikut :
 - a. Aktivitas yang tergolong aktivitas NNVA adalah 12 aktivitas yang terdiri dari aktivitas menunggu terjadi di *skinning visual*, pendaftaran di AC2, penyerahan berkas di AC1, pembayaran di kasir, pelayanan di poliklinik pengambilan obat di apotek, pasien berjalan menuju ke kasir (paien umum), pasien berjalan ke poliklinik, pasien berjalan dari poliklinik ke apotek dan aktivitas mencari obat di apotek. Rata-rata persentase aktivitas NNVA dalam pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit yaitu 75%.
 - b. Aktivitas yang tergolong aktivitas NVA adalah 3 aktivitas yang terdiri dari aktivitas petugas menanyakan dan mencatat nama pasien di SV, mengarahkan pasien ke proses selanjutnya dan aktivitas menjelaskan cara pendaftaran pada AC1. Rata-rata persentase aktivitas NNVA dalam pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit yaitu 1%.
2. Usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan bagi unit instalasi rawat jalan RSUP dr. M. Djamil Padang yaitu sebagai berikut :
 - a. Penambahan petugas yang *stand by* di pelayanan loket AC1 untuk pasien BPJS untuk mengimbangi kunjungan pasien yang tinggi agar mengurangi waktu tunggu pasien di AC1. Waktu tunggu dalam

antrian menjadi 24,5 menit jika 2 loket, 2 menit jika 3 loket dan 0,39 menit jika menyediakan 4 loket dari rata-rata sebelumnya 1 jam 35 menit 48 detik (1 loket). Jika loket yang tersedia diaktifkan maka persentase aktivitas *value added* dapat meningkat menjadi 44% dari 23% pada pelayanan saat ini dan aktivitas NNVA menurun dari 76% menjadi 56% untuk pasien BPJS baru. Bagi pasien BPJS lama, persentase aktivitas *value added* dapat meningkat menjadi 40% dari 23% pada pelayanan saat ini. Aktivitas NNVA menurun dari 76% menjadi 60%.

- b. Penambahan *Visual Aid* untuk memberikan informasi kepada pasien seperti alur pelayanan online agar mengurangi waktu tunggu, pemberitahuan apa saja berkas yang perlu disiapkan sebelum ke meja AC1, himbauan kepada pasien meminjam alat bantu untuk meletakkan kembali ke tempatnya.

6.2 Saran

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Sebaiknya penelitian tentang *lean hospital* tidak hanya dilakukan pada alur proses pelayanan pasien rawat jalan tetapi juga dilakukan pada alur proses di rekam medik, radiologi dan lain-lain.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi terhadap usulan perbaikan yang diberikan oleh peneliti sebelumnya.