

BAB VII

KESIMPULAN & SARAN

7.1 Kesimpulan

Pelayanan rawat jalan di RS Naili DBS merupakan proses yang ditempuh pasien dari kedatangan pasien dan antri registrasi sampai mendapatkan pelayanan konsultasi dokter. Pada penelitian ini dilakukan pengamatan terhadap waktu pelayanan rawat jalan dengan prinsip *lean*. Berdasarkan penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Total *cycle time* pelayanan rawat jalan adalah 13 menit 29 detik, *waiting time* pada penelitian ini yaitu 1 jam 48 menit 7 detik dan *lead time* adalah 1 jam 59 menit 38 detik.
2. Waktu tunggu rawat jalan pada penelitian ini sesuai pengertian Kementerian Kesehatan yaitu dari pasien berkontak dengan petugas registrasi sampai selesai pelayanan dokter yaitu selama 1 jam 18 menit 50 detik. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu di instalasi rawat jalan RS Naili DBS masih melebihi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu selama 60 menit.
3. Berdasarkan analisis *valuenya*, dari 11 kegiatan pada pelayanan rawat jalan, terdapat 2 proses yang bersifat *value added* dengan persentase waktu yaitu 4.6%, 4 proses yang bersifat *non value added* dengan persentase waktu 91,1% dan 5 proses bersifat *necessary non value added* dengan persentase waktu 4.3%. Persentase yang lebih tinggi dari aktivitas *non value added* menunjukkan ada masih banyak *waste* yang terjadi pada

proses pelayanan rawat jalan. Aktivitas *non value added* dengan waktu terbesar adalah kegiatan menunggu di ruang tunggu poliklinik dan menunggu sebelum melakukan pendaftaran.

4. Dari 8 kategori *waste* (*over processing, transportation, over producing, waiting, inventory, motion, defect* dan *human potential*), ditemukan sebanyak 37 jenis pemborosan yang tersebar pada proses antrian, registrasi, ruang tunggu poliklinik dan ruang klinik. Setelah dilakukan pembobotan, prioritas penyelesaian masalah yang perlu diutamakan adalah untuk memperkecil *waste waiting* yaitu waktu tunggu di antrian registrasi dan waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan konsultasi dokter.

7.2 Saran

Saran dari penelitian ini terdiri atas :

1. Terdapat banyak *tool* manajemen yang dapat diterapkan pada industri kesehatan, salah satunya dengan prinsip *lean*. Prinsip *lean* jika diterapkan di industri kesehatan diharapkan tidak hanya meningkatkan daya tanggap rumah sakit terhadap kebutuhan pasien, tetapi juga secara signifikan mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk memberikan perawatan dengan meniadakan *waste*. RS Naili DBS dapat mulai mengadopsi dan mengimplementasikan prinsip ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan. Dengan penerapan *lean management*, sistem yang efisien, efektif, dan benar-benar responsif terhadap kebutuhan pasien sebagai "pelanggan" dapat dicapai.
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan waktu tunggu dan pemborosan yang ditemukan di sepanjang alur pelayanan rawat jalan. Rumah Sakit Naili DBS

dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk didiskusikan sebagai bahan perbaikan

3. Penelitian lanjutan terkait penerapan prinsip *lean* di rumah sakit masih perlu dilakukan untuk potensi dari *lean management* sebagai strategi dalam *quality improvement*. Pada penelitian ini, ruang lingkup terbatas pada melihat waktu pelayanan dan *waste* pada rawat jalan dan hanya dilakukan pada satu klinik saja yaitu klinik penyakit dalam. Penelitian lanjutan pada unit dan ruang lingkup lain perlu dilakukan untuk gambaran yang lebih komprehensif.

