

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan *value added assessment* (VAA) yang telah dilakukan, diketahui aktivitas yang terjadi sepanjang alur proses pelayanan pasien rawat jalan BPJS di RSKB Ropanasuri terdiri dari 35 aktivitas, dimana 27 aktivitas tergolong *value added* (VA), 3 aktivitas tergolong *non value added* (NVA), dan 5 aktivitas tergolong *necessary but non value added* (NNVA).

Aktivitas yang tergolong *value added* (VA) yang dilakukan oleh petugas adalah sebagai berikut :

Petugas memberi nomor antrian, mengarahkan pasien ke ruang tunggu, memanggil nomor antrian pasien, mencatat nama pasien, menanyakan dokter yang ingin ditemui, memberikan jadwal dokter, meminta berkas BPJS, menanyakan status pasien, memberikan form data sosial, membuat SEP pasien, serah terima pasien ke perawat poli, menanyakan jadwal konsul selanjutnya, memasukkan tindakan selama konsul, membuat kuitansien, merima status pasien, menuntun pasien ke ruang poliklinik, mengarahkan pasien ke ruang tunggu, kembali ke meja RM untuk menyerahkan berkas RM pasien, menerima berkas RM pasien, melakukan pemeriksaan, menentukan tindakan lanjutan, membuatkan resep, menerima resep, menyiapkan obat, dan memberi obat ke pasien.

Aktivitas yang tergolong *non value added* (NVA) yang dilakukan oleh petugas adalah petugas penerimaan menjelaskan cara pendaftaran, petugas rekam medis mencari status lama pasien, dan petugas apotek mencari obat.

Usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengurangi atau menghilangkan aktivitas NVA di RSKB Ropanasuri berdasarkan hasil FMEA adalah sebagai berikut petugas mengingatkan pasien untuk membaca cara registrasi dan syarat BPJS sebelum masuk ke bagian penerimaan, satpam siaga di bagian depan sebelum pintu masuk bagian penerimaan, disediakan tempat pengambilan nomor antrian di bagian depan sebelum pintu masuk bagian penerimaan, petugas lebih cermat dan teliti dalam membaca resep yang ditulis dokter, dilakukan pengecekan secara berkala untuk persediaan obat, merapikan tempat penyimpanan obat menggunakan prinsip 5S, satpam meminta pasien mempersiapkan berkas BPJS setelah mengambil nomor antrian, merapikan tempat penyimpanan berkas RM pasien dengan prinsip 5S, disediakan tempat khusus penyimpanan kursi roda, melakukan perawatan dan pengecekan rutin terhadap alat bantu yang digunakan pasien, dan form data sosial diisi dengan huruf balok.

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 BPJS, tetapi juga dapat dilakukan pada alur pelayanan pasien rawat inap, IGD, laboratorium, dan sebagainya.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penerapan dan evaluasi terhadap usulan perbaikan (rekomendasi) yang diberikan.