

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

1. Hasil dari *Value Stream Mapping* yang menunjukkan *Value Added Ratio* (VAR) masih dibawah 30% dan termasuk dalam *Un-Lean Enterprise* ada pada unit pelayanan poliklinik dan farmasi (pelayanan pasien asuransi tanpa pemeriksaan penunjang); unit pendaftaran, poliklinik dan radiologi (pelayanan pasien asuransi dengan pemeriksaan penunjang); unit pendaftaran, poliklinik dan farmasi (pelayanan pasien non-asuransi tanpa pemeriksaan penunjang); unit pendaftaran, kasir, poliklinik dan laboratorium (pelayanan pasien non-asuransi dengan pemeriksaan penunjang).
2. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui terdapat 8 jenis *waste* yang terjadi pada pelayanan instalasi rawat jalan poliklinik penyakit dalam RSUD Arga Makmur yaitu *waste waiting, transportation, overproduction, overprocessing, inventory, motion, human potential* dan *defect*.
3. Usulan perbaikan yang diajukan peneliti berupa usulan jangka pendek, usulan jangka menengah dan usulan jangka panjang.
 - a. Usulan jangka pendek
 - 1) Menerapkan metode 5S, *Visual Management* dan *kaizen* (*continous improvement*)

- 2) Menyesuaikan jadwal dokter spesialis agar tidak terjadi lagi keterlambatan dokter saat praktek
 - 3) Membuat alur pelayanan pasien dan diletakkan di tempat yang mudah terlihat pasien dan di setiap ruangan unit pelayanan
 - 4) Membuat petunjuk arah yang jelas di setiap sudut ruangan
 - 5) Membetulkan mesin nomor antrian yang rusak
 - 6) Memanfaatkan mikrofon untuk pemanggilan pasien dengan lebih optimal agar petugas tidak menghabiskan tenaga dan waktu untuk memanggil pasien berulang kali dan mencari-cari pasien
- b. Usulan jangka menengah
- 1) Mengoptimalkan SIM RS untuk sistem berkas SEP, hasil laboratorium/radiologi, dan *e-prescription*.
 - 2) Menyederhanakan sistem *billing* untuk pasien non-asuransi dengan menambahkan ke SIM RS sehingga pembayaran di kasir hanya harus dilakukan sekali saja
- c. Usulan jangka panjang
- 1) Merealisasikan pembangunan gedung farmasi dan laboratorium baru.
 - 2) Menggabungkan unit pelayanan pendaftaran, kasir, dan farmasi menjadi satu gedung dengan instalasi rawat jalan
 - 3) Membuat sistem reservasi online

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Peneliti melakukan observasi dengan waktu yang lebih lama sehingga akan memperoleh temuan masalah yang lebih detail mengenai proses pelayanan rawat jalan.
 - b. Pada saat penelitian, sebaiknya peneliti melakukan kesepakatan dengan pihak rumah sakit agar bersedia menerapkan pendekatan lean saat melakukan proses pelayanan sehingga akan diketahui dan dirasakan secara langsung manfaatnya.
2. Bagi pihak manajemen rumah sakit
 - a. Pihak manajemen rumah sakit dapat mempertimbangkan usulan perbaikan yang diajukan peneliti agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta meningkatkan kepuasan pasien.
 - b. Merealisasikan pembangunan gedung farmasi dan laboratorium baru sesegera mungkin untuk dapat melayani pasien dengan lebih baik lagi.
 - c. Pihak manajemen rumah sakit belum pernah menerapkan pendekatan lean hospital maka disarankan untuk mengadakan

pelatihan atau training dengan pakar *lean hospital* dengan lebih mendalam dan pemahaman antar individu di rumah sakit dapat sepaham. Harapannya agar nanti dapat diimplementasikan dan memudahkan dalam penerapan lean hospital di berbagai Instalasi RSUD Arga Makmur untuk selanjutnya.

C. Keterbatasan Peneliti

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa keterbatasan baik pada saat melakukan observasi secara langsung maupun wawancara yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Beberapa data yang dibutuhkan dalam penelitian belum tersedia sehingga peneliti harus melakukan pencatatan sendiri berdasarkan observasi dan wawancara langsung. Peneliti mengalami sedikit kesulitan untuk mencatat waktu secara lengkap dengan waktu yang terbatas karena hanya dilakukan seorang diri.
2. Penelitian dilakukan di tengah masa pandemi covid-19. Jadi untuk proses observasi dan wawancara tidak bisa dilakukan dengan maksimal terkait kebijakan rumah sakit dan penerapan social distancing.
3. Peneliti tidak bisa melakukan observasi langsung ke bagian proses di laboratorium dikarenakan laboratorium rumah sakit menjadi tempat

- penyimpanan beberapa sampel covid-19 sebelum dikirimkan untuk dianalisa. Sehingga observasi hanya terbatas di bagian luar ruangan dan hanya bisa melakukan wawancara mendalam dengan satu petugas saja.
4. Kondisi pelayanan rawat jalan belum berjalan normal dikarenakan masa pandemi, sehingga pasien yang datang juga tidak seperti hari-hari biasanya (pasien berkurang >50% per hari).