

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil *value assessment* pasien mulai dari proses pendaftaran hingga mendapatkan obat di apotik masih menunjukkan wasting time yang terlalu lama, hal ini karena banyaknya hambatan-hambatan yang terjadi sepanjang alur proses pelayanan poli bedah mulut.
2. Hasil identifikasi tindakan dan aktifitas selama proses kerja poli bedah mulut yang ada banyak ditemukan pemborosan (*waste*), sehingga rasio aktifitas yang bernilai tambah (*value added activities*) kurang dari 30%, sebagai bentuk masalah adalah:
  - a. *Man*: petugas tidak kompeten, kegiatan kerja kurang optimal, dan budaya kerja yang aman dan tertib kurang optimal.
  - b. *Methode*: belum ada standar kerja, struktur organisasi belum bisa mengantisipasi perkembangan zaman
  - c. *Machine*: rak penyimpanan rekam medis kurang memadai, sistem komputer yang kurang optimal
  - d. *Enviromental* : pasien dan perawat yang tidak disiplin
3. Usulan perbaikan dengan mengidentifikasi akar penyebab masalah, membuat langkah-langkah perbaikan dengan memperkirakan kemampuan rumah sakit dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Perbaikan yang diusulkan terbagi menjadi tiga tahap, yaitu: jangka

pendek, menengah dan panjang. Kriteria perbaikan jangka pendek diimplementasikan bila dalam pelaksanaannya diperkirakan tidak membutuhkan biaya. Kriteria perbaikan jangka menengah dipilih bila dalam pelaksanaannya dibutuhkan biaya dan sarana tambahan, sedangkan perbaikan jangka panjang bila dalam pelaksanaannya diperkirakan membutuhkan biaya, sarana dan perubahan kebijakan dari pimpinan institusi. Sehingga diperlukan penerapan lean health care untuk menghilangkan dan meminimalkan pemborosan sebagai bentuk perbaikan dan peningkatan pelayanan di unit rawat jalan.

## B. SARAN

1. Informasi yang tepat, tahapan proses yang sederhana dan alur pelayanan proses yang jelas akan memberikan kemudahan bagi pasien, terutama pasien baru, pasien tidak harus bertanya untuk mengetahui proses selanjutnya, ataupun menanyakan lokasi atau tempat-tempat yang dituju akibat kurangnya penunjuk arah, sehingga rumah sakit ini menjadi tujuannya bila mereka memerlukan pengobatan.
2. Peraturan-peraturan yang konsisten, jelas tujuannya dan tegas diterapkan akan memberikan manfaat bagi pasien, sehingga mereka merasakan adanya peningkatan pelayanan menjadi lebih baik, dan merasakan perbedaan yang nyata antara pelayanan dahulu dengan saat ini.
3. Untuk memberikan kenyamanan kepada pasien, pegawai rumah sakit dan pengunjung diharapkan toilet yang ada diperbaiki dan ditambah

untuk penderita disable. Serta akses untuk menuju poli bedah mulut yang berada di lantai dua juga ditambahkan fasilitas untuk penderita disable. Ventilasi atau pendingin ruangan serta pengharum ruangan ditambahkan, sehingga tidak tercium lagi bau tidak sedap.

4. Hal yang terpenting dalam metode Lean adalah Kaizen, yaitu upaya dan siklus perbaikan secara terus menerus hingga mencapai kesempurnaan, mengikuti perkembangan yang terjadi dan menjalani proses pembelajaran sehingga menambah wawasan untuk meningkatkan kemampuan dan motivasi.

