

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang diperoleh dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan poli saraf RSUD dr. Darsono, masih terdapat beberapa jenis pemborosan (*waste*) yang memengaruhi efisiensi waktu dan kualitas layanan. Pemborosan dengan dampak terbesar meliputi *Waiting* (4,4), *Overprocessing* (3,2), *Motion* (2,6) dan *Human Potential* (2,4). Analisis yang dilakukan menggunakan *Value Stream Mapping* (VSM) dan berdasarkan *Process Activity Mapping* (PAM) menunjukkan bahwa sebelum perbaikan, *lead time* pelayanan tercatat sebesar 127 menit sehingga mengemat waktu menjadi 68 menit, atau setara dengan pengurangan waktu sebesar 46,5%.
2. Usulan perbaikan yang diajukan pada penelitian ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Usulan perbaikan yang diberikan meliputi penambahan tenaga medis poli saraf termasuk dokter spesialis saraf dan mesin pendaftaran pada poli, pengaturan ulang jadwal dokter dan tenaga medis melalui sistem *shift*, penambahan petugas *customer service* sesuai zona pelayanan, penerapan prinsip 5S pada area poli saraf, penggunaan *display* informasi *realtime* dan fitur pada aplikasi SIPON setiap poli, peningkatan sistem cetak otomatis, validasi dokumen

kontrol, pengembangan rekam medis terintegrasi dan digitalisasi semua berkas, serta mempertimbangkan pendapat dari tenaga medis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan poli saraf.

5.2 Saran

Saran yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. RSUD dr. Darsono sebaiknya mempertimbangkan dan menerapkan usulan perbaikan yang telah diberikan, baik untuk penambahan tenaga medis pada poli saraf, mengatur kembali jadwal operasional melalui sistem *shift*, serta penambahan petugas *customer service* sesuai zona pelayanan. Penerapan prinsip 5S, penggunaan *display* informasi *realtime* pada fitur pada aplikasi SIPON setiap poli agar dapat mengurangi hal-hal yang dapat menimbulkan penambahan waktu pada pelayanan. Kemudian pada administrasi dilakukan peningkatan sistem cetak otomatis, validasi dokumen, serta pengembangan rekam medis terintegrasi dan digitalisasi berkas. Selain itu diharapkan mempertimbangkan pendapat atau gagasan serta keluan dari tenaga medis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan poli saraf.
2. RSUD dr. Darsono sebaiknya melakukan evaluasi pelayanan kesehatan dengan frekuensi lebih sering agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan di poliklinik RSUD dr. Darsono. Kemudian dapat dilakukan pengembangan lebih lanjut pada aplikasi SIPON untuk mempermudah pengguna layanan kesehatan dan meningkatkan mutu layanan, baik terkait informasi poliklinik, antrian poliklinik, pendaftaran, rawat inap, maupun informasi terkait tenaga medis yang bekerja untuk meningkatkan

transparansi dan kualitas layanan sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan RSUD dr. Darsono khususnya untuk poli saraf.

3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan aspek pengalaman pelanggan (*customer experience*) melalui evaluasi tingkat kepuasan pasien pada poli saraf. Selain itu, perlu diperhatikan pula faktor eksternal, seperti kondisi cuaca maupun karakteristik pasien, yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian lanjutan juga dapat dilakukan dalam bentuk studi komparatif, baik antar poli klinik dalam satu rumah sakit maupun dengan rumah sakit lain, guna mengidentifikasi perbedaan tantangan yang dihadapi serta solusi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.