

## Sistem antrian pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD Tingkat II Bekasi

Hario Untoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470895&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Bekasi merupakan bagian dari 14 Poliklinik rawat jalan dengan jumlah pasien terbanyak (21,69%) dan rata-rata 414 pasien per minggu. Pada jam-jam tertentu (antara 07.00-10.00) dan hari tertentu (Senin) jumlah pasien yang banyak menyebabkan waktu tunggu menjadi panjang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu seorang pasien, faktor-faktor yang mempengaruhinya dan mengembangkan model antrian yang sesuai agar pasien tidak perlu menunggu lama dan fasilitas yang tersedia dipergunakan efektif.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian cross sectional dan penelitian operasional dengan analisa kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil secara stratified random sampling dari 20% pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Bekasi pada hari kerja dari tanggal 2 Juni sampai dengan 7 Juni 1997.

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa: rata-rata kedatangan ( $\lambda$ ) adalah 16 pasien tiap jam, rata-rata pelayanan ( $\mu$ ) adalah 10 pasien tiap jam, lama tunggu pemeriksaan 1 jam 22 menit dengan utilisasi sebesar 52,59 %. Faktor-faktor yang menyebabkan waktu tunggu dalam sistem antrian, lama pemeriksaan dokter, kedatangan dokter terlambat dan kedatangan pasien yang tidak terjadual.

Untuk mengurangi waktu dibuat model antrian M-M-2-I, dari hasil simulasi tersebut didapat rata-rata lama menunggu pasien dalam antrian sebesar 4 menit dan waktu tunggu dalam sistem sebesar 9 menit. Dengan menggunakan model ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan utilisasi melalui peningkatan disiplin kedatangan dokter dan penjadwalan kedatangan pasien.

Internal Medicine Outpatient Department is one of fourteen outpatient department in Bekasi District Hospital. This outpatient department has the highest number of patients compared to other, with an average 414 patients per week. During the peak hours between 07.00-10.00 and on Monday, the number of patients visiting outpatient is high and they have to wait for a long time before doctor's examination.

The objective of this study was to find out of the waiting time of the patient, the contributing factors, and to develop appropriate queueing model to avoid a long waiting time and increase the utilization of facilities effectively.

This study was a combination of cross sectional and operational research by using quantitative analysis. Sample was taken from 20% of Internal Medicine OPD in Bekasi District Hospital who came in workdays from 2 June up to 7 June 1997. Data analysing was done by using Microsoft Excel 5.0 software with Queueing System Simulation (QSB).

This study revealed that the average waiting time is 72 minutes and the average proportion of patients came from 07.00-10.00 is 95%. It was found out that the factors that cause a long waiting time were the queueing system, the length of doctor's examination, the unpunctuality of doctor's arrival and the patient's unscheduled visit. In order to reduce the waiting time one model was developed, namely the queueing model M-M-2-1.

Based on simulation it was indicated that the average time patient has to queue is 4 minutes and the waiting time in the system is 9 minutes. By using this model, it is expected that the waiting time could be decreased and utilization of service can be increased through improving the punctuality of doctor s arrival and scheduling the patients visit.</i>