

## Analisis alur proses pelayanan pasien yang akan dirawat di rumah sakit Yos Sudarso Padang

Rinal Fendy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71063&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertitik tolak dari seringnya para pelanggan mengeluh bahwa proses pelayanan pasien yang akan dirawat di Rumah Sakit Yos Sudarso Padang, lama dan bolak balik. Alur proses pelayanan di rumah sakit merupakan dasar dalam memahami kegiatan-kegiatan pelayanan di rumah sakit sebagai suatu sistem dimana komponen-komponen kegiatan terkait satu sama lain dan merupakan satu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

<br />

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui alur proses pelayanan, lamanya waktu pelayanan, faktor-faktor yang berhubungan dengan alur proses pelayanan dan berdasarkan temuan-temuan, dilakukan analisis untuk mengetahui titik-titik kritis (critical paths) dari alur proses, akhirnya dilakukan metode simulasi untuk memperbaiki titik-titik kritis, sehingga lebih efisien dan efektif.

<br />

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data dan informasi mengenai alur proses pelayanan dan faktor-faktor yang berhubungan, diperoleh melalui wawancara mendalam dan data sekunder, sedangkan data waktu pelayanan diperoleh melalui observasi dan pencatatan jumlah waktu pelayanan sejak dokter membuat keputusan rawat sampai pasien berbaring di tempat tidur ruangan rawat inap.

<br />

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur proses pelayanan ini mempunyai beberapa putaran (loops) dan akan memperpanjang proses pelayanan. Rata-rata keseluruhan waktu pelayanan adalah 56,7 menit.

<br />

Alur proses pelayanan ini berhubungan dengan struktur organisasi, penugasan dan kegiatan-kegiatan pelatihan sumber daya manusia serta fasilitas tempat kerja. Kegiatan yang merupakan titik-titik kritis adalah pengurusan administrasi keuangan, pengambilan spesimen darah rutin dan menunggu di IGD/poliklinik. Metode simulasi untuk perbaikan titik-titik kritis dilakukan, alur proses yang menghemat waktu pelayanan sebanyak 15,2 menit disarankan.

<hr>

Analysis of Flowchart of Inpatient Care at Yos Sudarso Hospital, Padang Frequent complains of customer that service process for inpatient care at Yos Sudarso Hospital, Padang are as follows: a long waiting time and had to go back and forth from one unit to another. Flowchart of service process at the hospital is an interrelated activities of services as a system with its components act as a unity to achieve an integrated purpose in delivering services to customers.

<br />

The objective of this research is to understand the flowchart of inpatient process, duration of service time and its related factors to flowchart of inpatient process. Based on the findings, analysis will be done to know the critical paths of service process, and finally simulation method is done to improve the critical paths to

be more efficient and effective.

<br />

The design of research is qualitative approach. Data and information related to flowchart of inpatient process was obtained from in-depth interviews and secondary data, while data of service time was collected from observation and the total time was calculated starting from the moment of doctor's decision for inpatient care until the patients stayed on bed.

<br />

Results showed that the flowchart of service process had several loops and caused longer service process. The average service time was 56,7 minutes. Factors which influence flowchart of service process are: organization design, assignment of man power, training activities and facilities of working area. The

<br />

critical paths are: administration and budget time, routine blood specimen time, and waiting time at emergency care or polyclinic. A simulation model to improve the critical paths is conducted, the new flowchart will reduce service time to 15,2 minutes.

<br />

Bibliography : 26 (1985-2000)