

## Pengembangan Model Antrian Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSPAD Gatot Soebroto

Suharti Kurniawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73308&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto merupakan rumah sakit rujukan tingkat I bagi instalasi kesehatan TNI dengan 20 jenis spesialisasi. Angka kunjungan pasien rawat jalan RSPAD Gatot Soebroto cukup tinggi sehingga perlu terus meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan terutama dengan mempersingkat waktu tunggu dalam sistem antrian pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu seorang pasien, karakteristik sistem antrian dan mengembangkan model antrian yang sesuai yang dapat diterapkan di poliklinik Penyakit Dalam RSPAD Gatot Soebroto.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Cross Sectional atau penelitian operasional dengan analisa kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari seluruh pasien yang datang ke poliklinik Penyakit Dalam RSPAD Gatot Soebroto dari tanggal 15 April 2002 sampai dengan tanggal 26 April 2002 mulai pukul 7:00. 12:00.

Hasilnya menunjukkan bahwa pola kedatangan rata-rata pasien per jam selama 2 minggu penelitian adalah 19 orang per jam untuk pasien Ginjal dan Hipertensi dan 31 orang per jam untuk pasien DM dan GE.

Disiplin antrian pada umumnya bersifat FIFO (First In First Out) dan struktur antriannya adalah Multi Channel Multi Phase. Rata - rata waktu pelayanan sesungguhnya yang diberikan untuk setiap pasien secara keseluruhan adalah 10 menit 43 detik. Rata - rata lama waktu rekam medis dalam sistem di seluruh bagian pelayanan untuk pasien Ginjal dan Hipertensi adalah 56 menit 54 detik sedangkan untuk pasien DM dan GE adalah 1 jam 26 menit 43 detik.

Untuk mengurangi lamanya waktu tunggu maka dibuatlah model antrian. Hasil simulasi dan model tersebut didapatkan bahwa rata - rata waktu rekam medis pasien dalam sistem dapat berkurang selama 48 menit 30 detik untuk pasien Ginjal dan Hipertensi dan 83 menit 15 detik untuk pasien DM dan GE. Daftar Pustaka : 19 bush ( 1979 - 2000 )

<hr><i>Development of a Queuing Model for Outpatients at the Internal Disease Polyclinic of the Gatot Soebroto Army Ground Forces Central Hospital (RSPAD Gatot Soebroto)Being the top referral military hospital the Gatot Soebroto Army Ground Forces Central Hospital (RSPAD Gatot Soebroto ) consisting of 20 different specialities has a high number of outpatients so need to upgrade the service quality by decrease the waiting time in the queuing system.

The purpose of this research is to obtain the exact information about the length of waiting time, the characteristic of the queuing system and develop the appropriate queuing model that can be applied at the Internal Disease Polyclinic of the Gatot Soebroto Hospital.

This research is Cross Sectional or Operational Research with quantitative analysis. The samples for this research are all of the outpatients who come to the Internal Disease Polyclinic of the Gatot Soebroto Hospital from April 15, 2002 until April 26, 2002 from 7:00 am until 12:00 am.

The result of this research shows that the average of the arrival rate of patients per hour for two weeks is 19

patients for Kidney and Hypertension patient and 31 patients for Diabetes and Gastro Enterohepatology patient. The queuing discipline is FIFO (First In First Out) and the queuing structure is Multi Channel - Multi Phase. The average of service time for each patients is 10 minutes 43 seconds. The average time a patient spends in the system for Kidney and Hypertension patient is 56 minutes 54 seconds and for Diabetes and Gastro Enterohepatology patient is 1 hour 26 minutes 43 seconds.

From the simulation shows that the average time a patient spends in the system time can be reduced 48 minutes 30 seconds for Kidney and Hypertension patient and 83 minutes 15 seconds for DM and GE patient. By applying one of the queuing models is hoped that the waiting time of patients will be significantly reduced.