

## Optimalisasi sistem pelayanan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta

Erytawidhayani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73778&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Instalasi Rawat Jalan merupakan pelayanan yang mempunyai fungsi strategi, maka sangat perlu untuk memikirkan peningkatan mutu pelayanannya, terutama dengan menurunkan waktu tunggu pasien khususnya dilakukan perbaikan pada sistem antrian pasiennya.

Poliklinik Anak dan Poliklinik Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta melayani pasien mulai dari jam 07.00 loket dibuka sampai dengan jam 14.04 habisnya pasien.

Tingkat kedatangan pasien yang tertinggi adalah pada jam-jam tertentu, yaitu dari jam 09-00 sampai dengan jam 11.00, dengan rata-rata kedatangannya sebayak 20 orang per jam, kecuali tpp (tempat pendaftaran pasien) dan loket karcis kedatangannya adalah 100 orang per jam yang menyebabkan antrian pasien menjadi panjang. Padahal jumlah petugas yang melayani cukup jumlahnya.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 12 sampai dengan 23 Juni 2000 bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik sistem antrian dan waktu pelayanan di tiap bagian sampai pasien mendapatkan pelayanan dokter dan mencari model yang sesuai untuk diterapkan serta mengetahui tingkat utilitasnya.

Hasilnya menggambarkan bahwa, pasien datang dengan rata-rata 20 perjam untuk poliklinik anak dan poliklinik penyakit dalam mengikuti distribusi poisson. Antrian pada umumnya bersifat F.I.F.O. Struktur antrian Multi Channel Multi Phase. Waktu pelayanan dokter rata-rata 8 menit untuk pasien anak dan 5 menit untuk pasien penyakit dalam. Secara keseluruhan waktu tunggu pasien dalam sistem adalah 1 jam 45 menit (105 menit) dan waktu tunggu dalam antrian 1 jam (60 menit).

Pada penelitian ini dibahas 6 alternatif untuk mencari model sistem antrian yang lebih baik, yaitu dengan cara menambah dan mengurangi jumlah petugas (server) dan menambah waktu pelayanannya. Keseluruhannya menghasilkan efisiensi yang lebih baik dan peningkatan utilisasi, dengan model empat yang paling efisien dan paling optimal tingkat utilitasnya.

<i>Optimalization of Service System at Clinics of Internal Medicine and Pediatric, Fatmawati General Hospital-South Jakarta Out patient's clinics is a strategic functioning service, therefore it is necessary to think the improvement of its service quality especially by decreasing the patients waiting time, it is particularly done for the improvement of its patients queuing system.

Out patients clinics of pediatric and internal medicine Fatmawati General Hospital Jakarta serves the

patients starting from 7.00 A.M and the ticket window is open until 14.00 P.M (the patients are over). The highest patients coming rate is at certain time namely at 9.00 A.M until at 11.00 A.M on the average with the coming rate of 20 people per hour, except the patients registration counter and ticket window are visited by 100 people per hour due to a long patients queuing. In fact the number of officials (server) to serve them is adequate.

The observation was conducted from June 12 until June 23, 2000 with the aim to get the view concerning the characteristics of queuing system and service time in every part until the patients get the doctor's services and find out the appropriate model to implement and know the utilization rate.

The results describe that the patients are coming on the average 20 people per hour for pediatric and internal medicine clinics to follow the Poisson distribution. The queuing in general characteristics is F.1.F.0 (first in first out). The queuing structure is Multi Channel Multi Phase. Doctor service time on the average is 8 minutes for child patient and 5 minutes for internal disease patient. In general, patient-waiting time in the system is 1 hour 45 minutes (105 minutes) and queuing waiting time is 1 hour (60 minutes).

In this observation, there are 6 alternatives to discuss to find out a better queuing system model, namely by increasing and decreasing the number of official (servers) and adding the service time. All of them produce better efficiency and the improvement of utilization with the most efficient and the most optimal utilization rate is using model numbers 4.</i>