

Pengembangan model antrian pelayanan rawat jalan di poliklinik spesialis anak Rumah Sakit Pluit = Development of a queuing model for outpatient at the children's Clinic of Pluit Hospital

Anastina Tahjoo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78987&lokasi=lokal>

Abstrak

Poliklinik Spesialis Anak RS Pluit yang baru dibuka lebih kurang 1 tahun telah mempunyai pengunjung yang cukup tinggi. Banyaknya jumlah pengunjung pada jam-jam tertentu membuat seorang pengunjung harus menunggu begitu lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu seorang pengunjung, faktor-faktor yang mempengaruhinya dan mengembangkan model yang sesuai agar seorang pengunjung tidak perlu lagi menunggu lama. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian cross sectional dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari seluruh pengunjung yang datang ke poliklinik spesialis anak RSP pada pagi dan sore hari dari tanggal 3 Maret 1997 - 19 Maret 1997. Dalam menganalisa data digunakan perangkat lunak Microsoft Excel/ 7.0 dan QSB + (Quantitative System for Business Plus) yaitu Queueing System Simulation.

Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa lama menunggu seorang pengunjung rata-rata selama 83 menit dan rata-rata jumlah orang yang menunggu dalam antrian pada permulaan pelayanan sebanyak 18 orang. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu adalah model antrian, yaitu sumber masukan, disiplin antrian dan pola kedatangan. Untuk mengurangi lamanya waktu tunggu dibuatlah model antrian $G / G / 1 / F I F$ dengan 3 buah alternatif sumber masukan. Hasil dari simulasi model-model tersebut didapatkan bahwa rata-rata lama menunggu seorang pengunjung dalam antrian berkisar antara 25 - 30 menit. Sedangkan banyaknya pengunjung yang menunggu dalam antrian adalah 4 orang. Dengan diterapkannya salah satu dari alternatif model antrian pelayanan ini, diharapkan waktu tunggu akan jauh berkurang.

The Children's Clinic of Pluit Hospital that just been opened for about a year has already got a lot of visitors. As the number of visitors is quite high, each visitors has a long waiting time. The purpose of this research is to obtain knowledge about the length of waiting time of visitors; the affecting factors and to find a suitable model of waiting time so that a visitor doesn't have to wait too long. The kinds of research used are cross sectional and operational research and quantitative analysis. The samples used for this research are obtained from the entire number of visitors who came to the Children's Clinic of Pluit Hospital in the morning and evening hours on March 3rd, 1997 - March 19th, 1997. In analysis the data the writer used software Microsoft Excell 7.0 and QSB+ (Quantitative System for Business) i.e. Queueing System Simulation.

The result of this research shows that the average waiting time of each visitors is about 83 minutes and the average number of people waiting in the queues at the beginning of the service is 18 visitors. While the factors that are responsible for the long waiting time are the queuing models i.e.: sources of input, discipline in queuing and patterns of arrival. To reduce the length of waiting time the writer have prepared queuing model $G / G / 1 / F / F$ with 3 alternatives of sources of input. From the simulation of there models are shown that the waiting time of each visitor in the queues is about 25 to 30 minutes. While the number of visitor in each line is 4 visitors. By applying one of there alternative queuing models it is hoped that the waiting time of visitors will be significantly reduced.