

## Peningkatan Kapabilitas Proses Pelayanan Klinik Fisioterapi dengan Menggunakan Simulasi = The Improvement of Service Process Capability in Klinik Fisioterapi Sasana Husada Using Simulation

Antoinette Adita K., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346893&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan nilai kapabilitas proses pelayanan dengan mengurangi waktu tunggu di Klinik Fisioterapi Sasana Husada. Kecepatan pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa. Faktor yang dipertimbangkan untuk mengukur kapabilitas proses pelayanan di klinik ini adalah waktu tunggu. Waktu tunggu di klinik ini relatif lama berdasarkan nilai Service Capability Index (SCI) nya yang bernilai negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan di klinik ini tidak berada dalam zona toleransi pasien. Fluktuasi kedatangan pasien salah satu penyebab rentang waktu tunggu yang lama.

Solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan waktu tunggu ini adalah penerapan sistem perjanjian dan alokasi terapis yang tepat untuk masing-masing shift. Tahap selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem tersebut, dirancang sebuah model simulasi dengan bantuan Software Promodel. Setelah dilakukan proses pengaturan pada sistem di klinik dengan menggunakan simulasi Promodel, didapatkan nilai SCI yang baru. Hasil dari penelitian ini adalah adanya peningkatan nilai SCI setelah diterapkannya sistem yang baru sehingga bernilai positif.

.....

The aim of this study is to improve service process capability in Klinik Fisioterapi Sasana Husada. Speed of service is one of the important parameter for service providers. Waiting time needs to be considered to define service process capability at this clinic. Based on observation, the value of Service Capability Index (SCI) is negative, which means that the average of waiting time in the clinic is long. This negative value indicates that the speed of service in the clinic is outside patient's zone of tolerance. Fluctuation of patients' arrival causes long waiting time.

The proposed solutions based on this problems are the implementation of appointment system and the best therapist allocation for each shift. This situation will be designed using ProModel Software simulation. The evaluation will know how this new system affects to the clinic. The new value of SCI is measured after it'd been processed on ProModel. Result of this research is the SCI value become positive after the implementation of new system.