

## Sistem antrian pasien lama di bagian pendaftaran klinik spesialis Rumah Sakit Mitra Keluarga Jakarta Timur = The queuing system of the recurring patient at admitting department of specialist clinic of Mitra Keluarga Private Hospital East Jakarta

Daisy Novira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80424&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Bagian Pendaftaran merupakan elemen kunci dalam kordinasi kegiatan departemental di rumah sakit yang diawali dengan registrasi pasien. Pengelolaan yang baik di bagian ini dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara umum.

Bagian Pendaftaran Klinik Spesialis Rumah Sakit Mitra Keluarga (RSMK) melayani pendaftaran pasien dari pukul 07.00 -21.00 WIB. Tingginya kedatangan pasien lama pada jam jam tertentu yaitu pukul 09.00-10.00 WIB, pukul 13.00-14.00 WIB dan pukul 17.00-18.00 WIB tidak diimbangi dengan petugas pendaftaran yang melayani di Bagian Pendaftaran.

Petugas pendaftaran yang melayani prosedur pendaftaran pasien berjumlah 3 (tiga) orang untuk tiap shift, masing-masing bertugas melayani pendaftaran pasien lama , pendaftaran pasien baru dan mengantar kartu status pasien ke poliklinik yang bersangkutan. Disamping kegiatan tersebut, petugas juga harus menjawab panggilan telpon dan pelayanan informasi langsung sehingga menambah kesibukan petugas.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik sistem antrian di Bagian Pendaftaran Klinik Spesialis RSMK dan mencari model yang sesuai untuk diterapkan.

Populasi penelitian adalah kunjungan pasien lama dengan sampel penelitian kunjungan pasien lama periode 1- 8 Desember 1995.

Untuk analisa data dan simulasi model antrian digunakan perangkat lunak Q.S.B (Quantitative System for Business) yaitu Queueing System Simulation, serta perangkat lunak Microsoft Excell 5.0.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran tentang karakteristik sistem antrian di Bagian Pendaftaran Klinik Spesialis yaitu sistem antrian dengan sumber populasi tak terbatas, tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan secara acak sehingga mengikuti distribusi probabilitas Poisson, disiplin antrian FIFO (First In First Out), dan struktur antrian single channel single phase. Rata-rata kedatangan pasien 36 orang per jam dengan waktu pelayanan 1,62 menit. Utilisasi petugas 93,698 % dan pasien yang menunggu dalam antrian berjumlah 12,7636 orang dengan rata-rata waktu tunggu 20,999 menit.

Hasil simulasi model antrian alternatif ketiga dengan melibatkan petugas pendaftaran pasien baru, rata-rata waktu pelayanan 2 menit dengan satu jalur antrian menghasilkan utilisasi petugas masing-masing 74,76 % dan 76,93 %. Rata-rata waktu menunggu pasien dalam antrian menjadi 2,8782 menit dan jumlah pasien

yang menunggu berkurang menjadi 2,2444 orang.

Dengan penambahan seorang petugas diharapkan pembagian tugas dan kerja lebih terarah dan menghasilkan kegiatan produktif lainnya , misalnya mengembangkan sistem perjanjian di Bagian Pendaftaran .

Penelitian mengenai perhitungan biaya waktu yang hilang akibat pasien harus menunggu dan biaya pengadaan pelayanan di Bagian Pendaftaran diharapkan dapat dilakukan oleh peneliti lain disamping penelitian mengenai scheduling pasien.

Daftar Bacaan : 27 (1957 -1995 )

<hr>

The Admitting department is a key element in the coordination of hospital departmental activity that begins with patient registration. This is accomplished by conveying an image to the patient of a sensitive and caring health care provider of quality care.

The Admitting department of Mitra Keluarga Private Hospital service hours open daily ( Monday to Saturday ) from 7 a.m to 9 p.m. The arrival rate of patient is very high at a certain time e.g at 9-10 a.m, 1-2 p.m and 5-6 p.m, so the admitting staff cannot cope with them. The three admitting staff work at the admitting department for each shift. One for the recurring patient admission, one for the new patient admission and the other one for delivering patient medical record to the clinics. Beside the main activity, they have to answer the phone calls and give information to the patient.

The primary objectives of the study were to assess the characteristics of queuing system of the recurring patient and the suitable queuing model for the admitting department. The research is an operational research for one week period observation as research samples. The software of QSB (Quantitative System for Business) e.g Queuing System Simulation and Microsoft Excell 5.0 are being used for analyzing the data and matching the queuing model.

The result of the study showed that the characteristics of queuing system of the admitting department are unlimited calling population, the arrival rate and the service rate are proportional to Poisson distribution, the FIFO (First In First Out) queue discipline and single channel single phase queuing structure. The average of patient arrival rate is 36 with 1.62 minutes average service time. The utilization of server is 93.698%. The average number of patients in the queue is 12.7636 persons with the average time a patient spends in the queue is 20.999 minutes.

By applying the third alternative queuing model, there has been a decrease in the utilization of servers (74.76% and 76.93%), the average number of patients in the queue (2.2444 persons) and the average time a patient spends in the queue (2.8782 minutes).

The study of the lost time of persons waiting for service plus the wages of persons who provides the service and the study of patient scheduling are being suggested to the next researcher.

References : 27 ( 1957-1995)

viii + 87 Pages : 9 Tables, 11 Schemes, 15 Graphics, 8 Enclosures