

## Efisiensi waktu pelayanan di poliklinik kesehatan anak Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Jakarta, 1994

Annie Trisusilo Y. Kadarusman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81279&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Unit Rawat Jalan merupakan bagian yang strategis dari suatu rumah sakit. Dalam menjalankan fungsinya akan mencerminkan salah satu penampilan dari rumah sakit tersebut. Beberapa faktor penting yang menentukan penampilan Unit Rawat Jalan adalah faktor kebersihan, pelayanan medik dan manajemen pasien. Dalam manajemen pasien, perlu diusahakan agar waktu tunggu dari pasien dapat dikurangi seminimal mungkin, melalui pengaturan dari arus dan penatalaksanaan dari waktu pelayanan harus benar-benar diperhatikan. Karena hal ini menyangkut aspek petugas, dalam hal ini adalah tenaga dokter di poliklinik dengan masing-masing karakteristiknya dan juga pasien yang datang ke poliklinik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghitung peningkatan efisiensi waktu pelayanan/penggunaan waktu kerja dari tenaga dokter di Poliklinik Kesehatan Anak Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Jakarta, agar dicapai kualitas pelayanan yang optimal dengan mengetahui waktu antar kedatangan dari pasien yang berkunjung ke poliklinik Kesehatan Anak dan menentukan jumlah tenaga yang efisien yang disesuaikan dengan purata kunjungan pasien per hari serta penentuan lama kontak yang efisien antara dokter dan pasien untuk Poliklinik Kesehatan Anak.

Penelitian ini merupakan penelitian operasional dan bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan metoda Modifikasi Patient Flow Analysis dan Queuing System Simulation yang mencatat penggunaan waktu dari petugas dan pasien. Hasil penelitian pada poliklinik Kesehatan Anak menunjukkan adanya variasi dalam hal waktu kontak dan efisiensi waktu pelayanan dari petugas (dokter). Dan dari hasil perhitungan, efisiensi waktu pelayanan dan dokter Spesialis Anak didapatkan nilai 18.56% sampai 64%, sedangkan untuk dokter umum 14.83% sampai 50% dengan nilai purata Efisiensi Waktu Pelayanan berdasarkan empirik adalah sebesar 39.5%.

Dengan bantuan simulasi, dapat ditentukan lama kontak yang efisien, jumlah petugas yang sesuai dan waktu tugas yang efisien untuk tenaga dokter di poliklinik Kesehatan Anak Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Jakarta.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa waktu antar kedatangan dari satu pasien ke pasien berikutnya adalah 3.2 menit yang disesuaikan dengan waktu tugas yang efisien dan jumlah purata kunjungan pasien per hari. Jumlah petugas yang efisien (sesuai) untuk poliklinik Kesehatan Anak adalah 3 orang dan waktu tugas selama di poliklinik yang efisien adalah 4 jam (240 menit), serta lama kontak yang efisien antara dokter dan pasien adalah 7 menit. Ini semua dalam rangka pencapaian standar efisiensi waktu pelayanan 65% di poliklinik Kesehatan Anak Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Jakarta. Disarankan kepada pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Jakarta, perlu ketaatasaan terhadap waktu tugas dari para tenaga dokter di poliklinik Kesehatan Anak, penempatan petugas disesuaikan dengan kebutuhan yang efisien dan jumlah pasien yang diperkirakan, serta menggalakkan fungsi pengawasan dan pengendalian kepada personil Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo. Juga disarankan agar jam buka poliklinik lebih awal dari sebelumnya, dengan mengingat pola kedatangan dari pasien dan mencegah terjadinya penumpukan pasien

pada Unit Rawat Jalan. Mencoba diterapkannya sistem perjanjian atau penentuan hari pemeriksaan bagi pasien follow up/kontrol.;

*Outpatient Unit is a Strategic part of the Hospital. In conducting the function, it reflects one of the appearances of the hospital. Some important factors that influence the appearance of outpatient unit are the hygiene, the medical service and the management of patient. Regarding the management of patients, it is necessary to minimize the waiting time of patients, through the arrangement of flow, and the settlement of service time. Since it is related to the work aspect, it includes the doctors with each characteristic and the patients in the polyclinic.*

The objective of this research is to calculate the increase of efficiency of service time or the use of work hours of the doctors at the Health Polyclinic of Children in the General Hospital of Pasar Rebo Jakarta, so that the optimal qualified services can be done by knowing the time of patient's arrival and by determining the total of efficient work-force which is suited to the mean value of patients arrival per day and also by determining the efficient contact length between the doctors and the patients at the Health Polyclinic of Children in the General Hospital of Pasar Rebo Jakarta.

This research is operational and is a descriptive analysis by using the modification method "Patient Flow Analysis" and "Queuing system Simulation" which record the time used by the workers and patients.

According to the research, there are variation of the contact time and of the service time efficiency from the doctors at the Health Polyclinic of Children from the calculation, the efficiency of service time for the Children Specialist is 56% until 64%, while the one of physician is 14.83% until 50% with the mean value of 39.5%.

By simulation, it can be determined the efficient contact length, the total of suitable workers and the efficient work hours for the doctors at the Health Polyclinic of Children in the General Hospital of Pasar Rebo Jakarta.

This research concludes that the arrival time between one patient and another is 3.2 minutes, which is suited to the efficient work hours and the mean value of patient's arrival per day. The total of efficient workers for the Health Polyclinic of Children are 3 persons and the efficient work hours is 4 hours (240 minutes), and the efficient contact length between the doctors and patients is 7 minutes. All is conducted in order to reach the standard of efficient service time, 65% at the Health Polyclinic of Children in the General Hospital of Pasar Rebo Jakarta.

It is suggested to the directors of the General Hospital of Pasar Rebo Jakarta, to obey the basic regulation of work hours for the physicians, to place the workers suited to the efficient needs and to control and to manage the personnel of the General Hospital of Pasar Rebo Jakarta. It is also suggested to make earlier the open hour concerning the patient arrival and in order to avoid the stack of patients in the out patient unit. It should be tried to use the system of appointment at the confirmation of examination day for the follow-up/control patients.