

## Optimalisasi poliklinik spesialis anak, kebidanan dan interna di Rumah Sakit Harum

F.X. Suryo Patrianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79936&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Bagian Rawat Jalan di Rumah Sakit merupakan refleksi kemampuan rumah sakit tersebut dalam melayani pasien, sehingga citra rumah sakit akan terpengaruh jika bagian Rawat Jalannya tidak mampu melayani dengan baik. Disamping itu volume pasien yang tinggi dan waktu pelayanan yang relatif pendek dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien jika harus menunggu lama sebelum dilayani.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan masukan mengenai model antrian yang optimal di Poliklinik Anak, Kebidanan dan Interna Rumah Sakit Harum. Tujuan tersebut kemudian dijabarkan menjadi tujuan khusus, yaitu : mengetahui Pola Kedatangan Pasien, mengetahui Pola Pelayanan Dokter, mengetahui Tingkat Pelayanan bagian Front Office, dan mengusulkan model antrian yang lebih optimal.

Penelitian dilakukan di Poliklinik Spesialis Anak, Kebidanan dan Interna yang jumlah pasiennya 56,43 % dari jumlah pasien total Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Harum. Penelitian dilakukan pada hari Senin, tanggal 16 Juni 1997 sampai dengan hari Sabtu, tanggal 21 Juni 1997 dengan tujuan memperoleh gambaran tentang karakteristik model antrian di Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Harum dan mencari model yang lebih optimal.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa tingkat kedatangan pasien tinggi hanya pada jam ke dua saja ( jam 10.00 - 11,00 ). Tingkat kedatangan pasien per jam mengikuti distribusi Poisson, disiplin antrian pada umumnya F.I.F.O. ( First In First Out ), dan struktur antrian : Single Channel Multi Phase. Waktu pelayanan rata-rata setiap pasien untuk bagian Front Office : 1,001 menit, Poliklinik Anak : 6,31 menit, Poliklinik Kebidanan : 11,18 menit dan Poliklinik Interna: 9,68 menit. Disamping itu didapat juga lamanya waktu sela pelayanan selama satu minggu pengamatan tersebut, untuk Front office : 180 menit ( 16,67 % ), Poliklinik Anak : 142 menit ( 13,15 % ), Poliklinik Kebidanan : 108 menit (10 %) dan Poliklinik Interna : 183 menit (16,94%).

Dari hasil simulasi yang dilakukan, maka diusulkan untuk memperpanjang waktu pelayanan untuk setiap pasien di bagian Front office dari rata-rata 1 menit menjadi 3 menit, dan memperpendek waktu operasional pelayanan poliklinik dari 3 jam menjadi 1 jam, dengan disertai adanya sistim perjanjian dan penyusunan ulang jadwal praktek dokter.

Daftar bacaan : 36, tahun 1957 - 1996

<hr>

Optimization in Policlinic of Pediatric, Gynecology and Intern The Outpatient Department in a hospital is a

reflection of its ability to serve the patient, so that the hospital image can be influenced by the abilities of the Outpatient Department, Beside that, the high volume of the patient and the short service time could be patient dissatisfaction if they have to wait too long before they get services.

The goal of this research wants to know and give suggestion about optimal queuing model in Polyclinic of Pediatric. Gynecology and Intern in Rumah Sakit Harum, That goal arranged by specific goals:

- to know Patient's Arrival Pattern
- to know Doctor's Service Pattern
- to know Front Office's Service Rate
- to suggest an optimal queuing model

This research located in Polyclinic of Pediatric, Gynecology and Intern which had 56,43 % patient from total patient amount in Polyclinic of Specialist Rumah Sakit Harum, It was performed between Monday, June, 16 to Saturday, June, 21 with objective to get information about characteristic of queuing model in Polyclinic of Pediatric, Gynecology and Intern Rumah Sakit Harum and found out an optimal model.

The result of this research showed that only in second period ( 10.00 a.m. - 11.00 a.m. ) patient arrival rate was high. Patient arrival rate per hour followed the Poisson distribution, characteristic of the queue was generally modified FIFO ( First In First Out ), and the structure of the queue was Single Channel Multi Phase. Average service time per patient for Front office: 1.001 minutes, Polyclinic of Pediatric : 6,31 minutes, Polyclinic of Gynecology : 11,18 minutes and Polyclinic of Intern : 9,68 minutes. Beside that, its got interrupt time for one weeks observation, too. The interrupt time for Front office: 180 minutes ( 16,67 % ), Polyclinic of Pediatric : 142 minutes ( 13,15 % ), Polyclinic of Gynecology : 108 minutes (10 %) and Polyclinic of Intern : 183 minutes( 16;94%).

This study suggested to prolong service time in Front office from average one minute per patient to 3 minutes, and shortened polyclinic services operational from 3 hours to 1 hour, with supported by appointment system and reschedule doctor time schedule.

Bibliography 36 ; 1957 - 1996