

ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan komponen penentu kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Semakin lama pelayanan yang diberikan kepada pasien semakin tidak puas pula pasien terhadap pelayanan rumah sakit sehingga mutu pelayanan pun dinilai tidak baik. Untuk itu peneliti melakukan penelitian mengenai sistem antrian pasien dengan tujuan meningkatkan performansi layanan rawat jalan di gedung MCE RSISA lantai 1.

Penelitian ini akan menggunakan simulasi antrian dengan bantuan software extend. Waktu antrian yang terjadi di RSISA saat ini melebihi dari standart waktu yang telah ditetapkan oleh keputusan menteri kesehatan yaitu kurang dari 60 menit. Waktu yang terjadi pada kondisi awal adalah selama 2-3 jam.

Dari hasil simulasi awal diketahui bahwa waktu pelayanan yang paling lama adalah pada layanan poli dalam dan poli syaraf serta pada layanan apotek. Untuk mengurangi waktu pelayanan yang terjadi maka akan di usulkan 2 alternatif model antrian. Alternatif 1 dibuat dengan menambahkan 1 dokter pada poli dalam dan 1 dokter pada poli syaraf. Waktu pelayanan pada tambahan poli alternatif di ambil dari rata – rata waktu pelayanan di poli dalam sedangkan pada poli syaraf waktu disamakan dengan waktu pelayanan awal. Alternatif 2 diusulkan dengan menambah 1 tenaga apoteker untuk mengurangi waktu pelayanan di apotek.

Dari 2 alternatif dipilih alternatif yang ke 2 yaitu dengan menambahkan tenaga apoteker pada layanan apotek. Hasil perbandingan antara model awal dan model alternatif terpilih menunjukkan bahwa ada penurunan waktu tunggu selama 40,266 menit dan penurunan biaya sebesar Rp.920.741 Dengan demikian rekomendasi peneliti kepada pihak manajemen rumah sakit adalah untuk menambah tenaga kerja / server yang diharapkan ada pengurangan penumpukan antrian pasien.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Antrian, Performansi