

ANALISIS ALUR PELAYANAN DAN ANTRIAN DI LOKET PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD KOTA SEMARANG

DIANA FUANASARI -- E2A009204
(2013 - Skripsi)

Instalasi Rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat jalan di Rumah sakit. RSUD Kota Semarang berpotensi menjadi rumah sakit rujukan utama bagi masyarakat Kota Semarang. Salah satu harapan pasien adalah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tetapi masih ada pernyataan yang sedang menunggu pelayanan pendaftaran bahwa antriannya masih terlalu lama. Tujuan penelitian adalah menganalisis sistem antrian di loket pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kota Semarang. Jenis penelitian yang dilakukan merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi potong lintang. Data tingkat kedatangan dan waktu pelayanan setiap pasien diperoleh dari loket pendaftaran pasien rawat jalan selama satu minggu (Senin-Sabtu). Model antrian pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang menggunakan sistem M/M/1 yaitu proses antrian dengan satu petugas pelayanan di setiap jenis pembiayaan dan FIFO sebagai disiplin antrian. Angka kedatangan tertinggi di masing-masing jenis pembiayaan pada jam buka pengambilan nomor antrian yaitu jam 06.30 - 07.29. Rata-rata waktu pelayanan pendaftaran loket rawat jalan pada pasien askes 1,3 menit, pada pasien jamkesmas 0,98 menit dan pada pasien umum 1,6 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang pada pasien askes dan pasien umum terlama terjadi pada jam pelayanan 07.30 - 08.29 dan tercepat pada jam pelayanan 11.30 - 12.00, sedangkan pada pasien jamkesmas waktu tunggu pelayanan terlama pada jam pelayanan 08.30 - 09.29 dan tercepat pada jam pelayanan 11.30 - 12.00. Untuk menghindari antrian panjang yang terjadi di semua jenis pembiayaan, perlu adanya penambahan loket sehingga dapat mengurangi panjang antrian, meskipun penambahan loket akan mempengaruhi penambahan tenaga dan peralatan yang ada, hal ini juga dapat dijadikan dasar untuk mengurangi lama waktu tunggu.

Kata Kunci: Alur pelayanan pendaftaran, antrian pasien, kecepatan pelayanan