

# GAMBARAN SISTEM ANTRIAN PASIEN DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN DI LOKET PENDAFTARAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI

ADE SELVIA SEPTIANI – 25010113140201

(2017 - Skripsi)

Antrian merupakan keadaan di mana ada pihak yang harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Proses antrian ini juga terjadi pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan RSUP Fatmawati. Jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) dalam kurun waktu 1 tahun pada 2016 sebanyak 329.622 pasien. Antrian akan terjadi apabila fasilitas yang ada belum mampu mengimbangi tingkat kedatangan pasien. Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis antrian pasien dalam optimasi pelayanan di loket pendaftaran instalasi rawat jalan RSUP Fatmawati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan survei deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan melalui perhitungan tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan pada loket pendaftaran 4 poliklinik dengan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUP Fatmawati dimulai dengan pengambilan nomor antrian sampai dengan menunggu panggilan di loket tujuan. Pada sampel bulan Juni, tingkat kedatangan tertinggi yaitu loket poliklinik lainnya sebanyak 90 pasien/jam; dan tingkat pelayanan tertinggi yaitu pada loket kebidanan yaitu 32 pasien/jam. Pada bulan Juli, tingkat kedatangan tertinggi terjadi pada loket poliklinik lainnya sebanyak 94 pasien/jam; dan tingkat pelayanan tertinggi terjadi di loket poliklinik bedah sebanyak 39 pasien/jam. Berdasarkan hasil analisis, hanya loket poliklinik bedah yang sudah mencapai titik optimal sistem di mana waktu tunggu pasien yang terjadi lebih singkat serta waktu *server* menganggur yang lebih sedikit. Penambahan jumlah loket disarankan untuk loket poliklinik kebidanan dan loket poliklinik paru untuk mengurangi waktu tunggu pasien; serta pengoperasian kembali 2 loket poliklinik lainnya juga direkomendasikan agar beban kerja petugas loket yang ada dapat berkurang

**Kata Kunci:** antrian, loket pendaftaran, rawat jalan, optimasi pelayanan