

## INTISARI

**Latar belakang:** Peningkatan kunjungan pasien poli penyakit dalam di RSUD Maguan Husada menyebabkan timbulnya antrian sehingga waktu tunggu pasien menjadi lama. Antrian membuat pasien menghabiskan waktu di rumah sakit alih-alih untuk bekerja, menimbulkan biaya, keluhan pasien dan keterlambatan pelayanan kesehatan. Waktu tunggu dirawat jalan menjadi faktor penentu dalam memilih provider kesehatan. Kondisi tersebut bila dibiarkan maka akan merugikan bagi pihak rumah sakit dan juga pasien. Analisa sistem antrian merupakan salah satu solusi yang dapat diupayakan untuk mengoptimalkan pelayanan pasien di rumah sakit.

**Tujuan:** Mengukur waktu tunggu dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu (antrian), menghitung biaya (biaya fasilitas dan biaya menunggu) yang ditimbulkan akibat adanya antrian pasien dan mengevaluasi tingkat pelayanan optimal pasien di rumah sakit.

**Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (*mixed method*) dengan mengkombinasikan bentuk kuantitatif dan kualitatif. Tempat penelitian adalah unit rawat jalan poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Maguan Husada, Wonogiri. Pengamatan dan pengambilan data akan dilakukan selama 6 hari. Pengambilan data dengan observasi langsung terhadap pasien, kuisioner dan wawancara mendalam terhadap 5 staf pelayanan rawat jalan. Data kuantitatif yang diperoleh dianalisis dengan teori antrian dan data kualitatif akan diterjemahkan dalam bentuk matrikulasi data.

**Result:** Rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam RSUD Maguan Husada tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum  $\leq 60$  menit. Banyak faktor yang menyebabkan waktu tunggu lama (antrian), diantaranya adalah kedatangan pasien yang tidak tertib, keterlambatan dokter spesialis mulai praktek, keterbatasan jumlah SDM, proses pendaftaran pasien dengan appointment yang tidak diikuti dengan estimasi waktu kedatangan pasien, dan persiapan status medis pasien yang terkendala karena ketidaklengkapan catatan medis pasien. Antrian menimbulkan biaya baik biaya fasilitas bagi rumah sakit maupun biaya menunggu bagi pasien. Total biaya dari biaya fasilitas dan biaya menunggu dalam jumlah terendah menunjukkan tingkat pelayanan optimal. Tingkat pelayanan poli penyakit dalam RSUD Maguan Husada saat ini melebihi tingkat pelayanan optimal yaitu mencapai 111,64%. Hal ini menunjukkan tingkat pelayanan saat ini tidak optimal.

**Kesimpulan:** Analisa sistem antrian dapat membantu rumah sakit untuk mengoptimalkan pelayanan poli penyakit dalam sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan di pelayanan poli penyakit dalam.

**Kata kunci:** antrian, waktu tunggu, biaya antrian, pelayanan optimal.

## ABSTRACT

**Background:** The increasing number of visiting patients to internal disease polyclinic in Maguan Husada Hospital has caused queue so that patient waiting time becomes more longer. This queue make patients spending more time in the hospital instead of going to work, impacts on raising costs, complaining patients and delayed health services. Waiting time is treated as a determining factor in choosing a health provider. Such condition, if left unchecked, will be detrimental for the hospital and also the patients. Analysis of queuing system is a solution that can be attempted to optimize patient service in a hospital.

**Objective:** To measure waiting time and to identify factors affecting waiting time (queue), to calculate costs (facility cost and waiting cost) caused by patient queue and to evaluate optimal patient services level in a hospital.

**Method:** The method occupied in this research is a mixed method by combining quantitative and qualitative forms. The research site is a unit of outpatient poly of internal diseases polyclinic within the General Hospital of Maguan Husada, Wonogiri. Observation and data retrieval will be held for 6 days. Data collection with direct observation of patients, questionnaires, and in-depth interviews of 5 outpatient unit staffs. The quantitative data obtained is analyzed by queuing theory and qualitative data will be translated in matrix data form.

**Result:** The average waiting time for service of outpatient at internal disease polyclinic in Maguan Husada Hospital is not in accordance with the minimum service standard of  $\leq 60$  minutes. Many factors causing this long waiting time (queues), among others, the arrival of disordered patients, the delay of specialists starting practice, the limited number of human resources, the registration process of patients with appointment which is not followed by the estimated arrival time of the patient, and preparation of the medical status of the constrained patients because of the incompleteness of the patient's medical records. Queue raises both the cost of hospital facilities and the waiting costs for the patient. The total cost of the facility cost and the waiting cost in the lowest amount indicates the optimal level of service. The level of service of internal disease polyclinic in Maguan Husada Hospital currently exceeds the optimal service level that is reaching 111.64%. This shows the current level of service is not optimal.

**Conclusion:** Analysis of queuing system can help hospital to optimize the service at internal disease polyclinic so they will be able to improve their service quality of internal disease polyclinic.

**Keywords:** queue, waiting time, queue cost, optimal service.