



## INTISARI

Survei *sample registration system* (SRS) yang dilakukan oleh departemen kesehatan pada 2014 di Indonesia menunjukkan penyakit jantung koroner menjadi penyebab kematian tertinggi pada semua umur setelah stroke, yakni sebesar 12,9%. Pasien dengan penyakit jantung semakin bertambah setiap tahunnya. RSUP Dr. Sardjito merupakan rumah sakit rujukan tertinggi untuk daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah bagian Selatan. Hasil observasi awal peneliti di poliklinik jantung, pasien di poliklinik jantung lebih dari 160 orang dalam satu hari dengan waktu tunggu antara 30 menit hingga 3 jam. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu di poliklinik rawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit. Tujuan dari penelitian yaitu mengurangi waktu tunggu pasien.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode simulasi menggunakan *software* Arena. Pengambilan data observasi dilakukan secara langsung di poliklinik jantung selama 5 hari. Data observasi kemudian diolah dengan SPSS dan *Input Analyzer*. Hasil pengolahan data menjadi input untuk merancang model simulasi yang selanjutnya akan dianalisis.

Terdapat tujuh alternatif perbaikan yang diusulkan. Alternatif ketujuh merupakan yang paling optimal, dengan skenario dokter datang tepat waktu sesuai jadwal, penambahan *shift* dokter agar beban kerja merata dan usulan penjadwalan dokter. Hasil dari penelitian ini menunjukkan waktu tunggu pasien lama berkurang sebesar 34,36% menjadi 53,10 menit dan waktu tunggu pasien baru berkurang 56,08% menjadi 53,73 menit.

Kata kunci: antrian, Arena, poliklinik jantung, simulasi, rumah sakit, waktu tunggu



## ABSTRACT

Sample registration system survey by Indonesia's Department of Health in 2014 showed coronary heart disease the highest cause of death on all ages after stroke, at 12,9%. *Heart Patients* are increasing every year. RSUP Dr. Sardjito is a highest referral hospital in Yogyakarta and South of Central Java. Initial observation of researcher in cardiology clinic revealed more than 160 patients with waiting time between 30 minutes to 3 hours in one day. According to Minister of Health rule No. 129(2008), minimum standard service for waiting time in outpatient clinic is less than 60 minutes. The purpose of this research is to reduce patient waiting time in cardiology clinic RSUP Dr. Sardjito.

Simulation method with Arena Software used for this research. Data collected through direct observation for 5 days. Data analysis using SPSS and Input Analyzer Software. Result from the analysis used as input for designing simulated model.

The result showed that recommend alternate solution with accurate arrival time, add work shift and cardiologist reschedule can reduce patient waiting time. Result from the research showed follow-up patient's waiting time reduced by 34,36% to 53,10 minutes and new patient's waiting time reduced by 56,08% to 53,73 minutes.

Keyword: Arena, cardiology clinic, hospital, queue, simulation, waiting time