

Bab 5

Analisis

5.1 Analisis Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi secara langsung pada Rumah Sakit Avisena Cimahi. Pengumpulan yang pertama yaitu dengan mengetahui aliran dari proses pelayanan rawat jalan yang terjadi pada rumah sakit tersebut. Aliran yang dianalisis dengan menggunakan metode LEAP atau mengetahui lokasi, entitas, kedatangan, dan proses.

Hasil penelitian menghasilkan 13 lokasi untuk pelayanan poli yaitu Poli Mata, Poli Kulit dan Kelamin, Poli Penyakit Dalam, Poli Kandungan, Poli Anak, Poli Syaraf, Poli THT, Poli Bedah Umum, Poli Jantung, Poli Gigi, Poli Rehabilitasi Medis, Poli Tulang, dan Poli Bedah mulut. Lalu terdapat lokasi lain yang dilalui oleh pasien yaitu tiket, pendaftaran, farmasi dan kasir. Setelah didapatkan lokasi maka langkah selanjutnya yaitu mendapatkan waktu masing-masing dari setiap pelayanan yang diberikan.

Pengumpulan waktu pelayanan proses rawat jalan dilakukan secara langsung dengan mengamati kegiatan yang terjadi. Proses pengambilan data dilakukan sebanyak 50 data untuk masing-masing lokasi yang akan diteliti, serta mendapatkan jadwal waktu pelayanan dan data jumlah pasien rawat jalan yang dapat dilayani oleh rumah sakit dalam waktu satu bulan. Data jumlah pasien rawat jalan yang didapatkan yaitu data selama satu bulan pada Maret 2019, selain melakukan pengambilan data waktu pelayanan dilakukan juga pengumpulan data dengan cara wawancara langsung mengenai jumlah kuota yang disediakan oleh pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan rawat jalan. Jumlah kuota yang dapat dilayani oleh setiap poli memiliki jumlah yang berbeda-beda tergantung dari *shift* yang tersedia pada hari tertentu.

5.2 Analisis Pengolahan Data

Analisis pengolahan data yang didapatkan yaitu merupakan hasil dari pembuatan simulasi proses pelayanan rawat jalan yang terjadi di rumah sakit Avisena Cimahi. Berdasarkan pada hasil simulasi yang dibuat didapatkan hasil yang memperlihatkan berapa jumlah kuota pelayanan yang mampu ditampung dan yang tidak dapat terlayani pada hari tersebut. Model yang dijalankan dengan menggunakan jumlah pasien sebanyak 450 pasien dalam satu hari.

Pada poli mata yang memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *gamma* sebesar 368 detik dan standar deviasi sebesar 3.37 mampu melayani rata-rata 9 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 16 pasien dalam waktu satu hari tanpa ada pasien yang ditolak karena kuota pelayanan poli mata masih mencukupi, artinya terdapat entitas pasien yang masih harus dilayani namun waktu pelayanan tidak mencukupi. Poli kulit dan kelamin yang memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *beta* sebesar 101 detik dengan standar deviasi yang memiliki batas bawah sebesar 3.04 dan batas atas sebesar 3.56 mampu melayani rata-rata 16 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 16 pasien dalam waktu satu hari tanpa ada pasien yang ditolak karena kuota pelayanan poli kulit dan kelamin masih mencukupi. Poli penyakit dalam yang memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *lognormal* sebesar 123 detik dengan standar deviasi sebesar 5.52 mampu melayani rata-rata 100 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 143 pasien dalam waktu satu hari maka 43 pasien ditolak karena kuota pelayanan poli penyakit dalam hanya mampu menampung 100 pasien dalam satu hari. Poli kandungan yang memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *beta* sebesar 497 detik dengan standar deviasi yang memiliki batas bawah sebesar 1.66 dan batas atas sebesar 2.57 mampu melayani rata-rata 35 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 36 pasien dalam waktu satu hari tanpa ada pasien yang ditolak karena kuota pelayanan poli kandungan masih mencukupi. artinya terdapat entitas pasien yang masih harus dilayani namun waktu pelayanan tidak mencukupi.

Poli anak yang memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *weibull* sebesar 326 detik dengan standar deviasi sebesar 3.51 mampu melayani rata-rata 43 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 43 pasien dalam waktu satu hari tanpa ada pasien yang ditolak karena kuota pelayanan poli anak masih mencukupi.

Poli syaraf yang memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *gamma* sebesar 112 detik dengan standar deviasi sebesar 3.12 mampu melayani rata-rata 23 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 58 pasien dalam waktu satu hari maka terdapat 18 pasien yang ditolak karena kuota pelayanan poli syaraf hanya mampu menampung 40 pasien sehari.

Poli bedah yang memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *gamma* sebesar 121 detik dengan standar deviasi sebesar 1.09 mampu melayani rata-rata 32 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 32 pasien dalam waktu satu hari tanpa ada pasien yang ditolak karena kuota masih mencukupi.

Poli jantung yang memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *lognormal* sebesar 121 detik dengan standar deviasi sebesar 6.36 mampu melayani rata-rata 20 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 26 pasien dalam waktu satu hari maka terdapat 6 pasien yang ditolak karena kuota untuk poli jantung sebesar 20 pasien.

Poli rehabilitasi medik lokasi tersebut memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *beta* sebesar 210 detik dengan standar deviasi batas atas 8.09 dan batas bawah 7.59, mampu melayani rata-rata 20 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 57 pasien dalam waktu satu hari maka terdapat 37 pasien yang ditolak karena kuota untuk poli instalasi rehabilitasi medik 20 pasien.

Poli tulang lokasi tersebut memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *weibull* sebesar 595 detik dengan standar deviasi 8.0934, mampu melayani rata-rata 4

pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 4 pasien dalam waktu satu hari tanpa ada pasien yang ditolak karena kuota masih mencukupi.

Poli selanjutnya yaitu poli yang telah digabungkan dalam satu lokasi yaitu gigi, bedah mutu, serta telinga hidung dan tenggorokan. Lokasi tersebut memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *beta* sebesar 497 detik dengan standar deviasi yang memiliki batas bawah sebesar 1.66 dan batas atas sebesar 2.57 mampu melayani rata-rata 14 pasien dalam sehari, dengan memiliki pasien terbanyak sebanyak 14 pasien dalam waktu satu hari tanpa ada pasien yang ditolak karena kuota untuk poli gigi, bedah mulut serta telinga hidung dan tenggorokan masih mencukupi.

Pada lokasi lainnya yang merupakan bagian dari alur pelayanan rawat jalan yaitu pada kasir dan pendaftaran, pada pelayanan kasir mampu melayani 337 pasien dalam waktu satu hari dengan maksimal antrian sebanyak 59 pasien. Kasir mampu melayani pasien sesuai dengan jumlah pasien yang masuk. Pada bagian pendaftaran mampu melayani 337 pasien setiap harinya sesuai dengan jumlah pasien. Pada lokasi farmasi mampu melayani sebanyak 318 pasien sesuai dengan jumlah pasien yang masuk dengan antrian terbanyak sebesar 1 pasien dikarenakan proses pencarian obat yang memakan waktu lama dengan distribusi waktu yang didapatkan adalah *weibull* sebesar 254 menit dan standar deviasi sebesar 1.92 menit.

5.2.1 Analisis Penambahan Kuota dan Waktu Pelayanan

Analisis mengenai penambahan kuota dan waktu pelayanan yang terdapat pada rumah sakit yaitu melakukan penambahan pada waktu pelayanan beberapa poli tertentu. Terdapat perbedaan antara tempat pelayanan yang membutuhkan waktu atau *shift* tambahan dengan kuota tambahan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Pelayanan yang diperlukan penambahan *shift* tanpa penambahan kuota adalah poli mata karena terdapat tujuh pasien yang belum terlayani pada sesi ketiga. Pelayanan yang perlu dilakukan penambahan yaitu pada poli penyakit dalam diperlukan penambahan kuota dan waktu selama satu *shift* untuk menampung 43 pasien pada

sesi pertama dan kedua yang merupakan waktu kedatangan pasien yang menumpuk. Poli kandungan tidak perlu ditambahkan *shift*, karena hanya satu pasien yang tidak terlayani dan masih bisa dimaksimalkan dalam *shift* yang telah ada. Serta poli syaraf diperlukan penambahan kuota dan waktu pelayanan untuk dapat melayani 18 pasien yang ditolak karena kuota pasien yang tidak mencukupi akibat terbatasnya waktu pada sesi pertama. Poli jantung membutuhkan penambahan kuota dan waktu pelayanan selama satu *shift* untuk dapat menampung 6 pasien yang ditolak pada sesi kedua. Poli selanjutnya yaitu pada instalasi rehabilitasi medik diperlukan perbaikan kuota dan waktu untuk dapat menampung pasien yang ditolak sebanyak 37 pasien, penambahan waktu selama satu *shift* pada sesi pertama dan kedua.

5.2.2 Analisis Aliran Pelayanan Rawat Jalan

Analisis pelayanan rawat jalan pada Rumah Sakit Avisena Cimahi yaitu pada proses pendataan data pasien yang akan diperiksa atau pada proses antrean pendaftaran, pada hasil observasi antrean pendaftaran dilakukan dengan aturan *first in first out*, sehingga pemanggilan nomor antrean berdasarkan kedatangan pasien pada saat melakukan pengambilan tiket dan tergantung pada loket pendaftaran yang kosong. Loket pendaftaran rawat jalan melayani semua jenis pasien yang akan dilayani sehingga proses antrean bercampur untuk semua jenis pasien, hal ini yang menjadi penyebab terjadinya penumpukan pada proses pendaftaran dan pasien diharuskan menunggu pada ruang tunggu pendaftaran selama 913 detik atau 15 menit 21 detik.

Langkah yang dilakukan yaitu dengan cara membagi jenis pasien ke dalam empat loket pendaftaran, yaitu pada loket satu khusus melayani pasien poli mata, poli penyakit kulit dan kelamin, poli penyakit dalam dan poli kandungan. Loket dua khusus melayani poli anak, poli syaraf, dan poli bedah umum. Loket ketiga khusus melayani poli jantung, poli tulang, dan rehabilitasi medik. Loket keempat khusus melayani poli gigi, poli bedah mulut dan poli THT. Jika pelayanan pendaftaran jenis ini dilakukan maka dapat mengurangi waktu menunggu di pendaftaran menjadi 343 detik atau 6 menit 11 detik.