

ABSTRAK

Klinik Pratama dr. Arif Mustofa merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan medis dasar kepada pasien. Sistem pelayanan di poliklinik sering kali menghadapi tantangan dalam mengelola waktu tunggu pasien, terkhusus pada pelayanan poli dokter umum dan farmasi. Rata – rata kunjungan pasien perharinya mencapai 84 pasien dengan waktu terlama yang dibutuhkan pasien dalam sistem adalah 105 menit. Selain itu, tingginya tingkat kedatangan pasien menyebabkan klinik harus menambah jam operasional agar dapat melayani keseluruhan pasien dengan total jam kerja lebih dari 8 jam setiap hari nya.

Permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya bertentangan dengan standar waktu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan pada SK Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 mengenai standar waktu pelayanan rawat jalan yang tidak lebih dari 60 menit. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk merancang perbaikan sistem layanan di poliklinik untuk mengurangi waktu tunggu pasien dengan mempertimbangkan persentase optimasi, utilitas, dan waktu tunggu paling optimal dengan bantuan *software* simulasi ProModel.

Rekomendasi perbaikan dilakukan pembangkitan tiga skenario perbaikan yaitu skenario 1 yaitu menerapkan pendaftaran *appointment*, skenario 2 dengan pembatasan jam daftar pasien, dan skenario 3 yaitu penambahan tenaga kerja asisten apoteker. Hasil terbaik dari skenario perbaikan pada pelayanan *shift* 1 adalah kombinasi dari ketiga skenario (skenario G) yang berhasil meningkatkan optimasi hingga 65%, mempersingkat waktu tunggu dari 80,235 menit menjadi 27,87 menit. Pada pelayanan *shift* 2, hasil terbaik adalah kombinasi skenario 1 dan 3 (skenario J) yang berhasil meningkatkan optimasi sebesar 57% dan mempersingkat waktu tunggu dari 96,51 menit menjadi 40,48 menit. Kedua skenario ini berhasil menurunkan tingkat beban kerja pekerja ke kategori sedang dari sebelumnya berada dalam kategori tinggi.

Kata kunci: *Simulasi; Waktu Tunggu Pasien; Perbaikan Sistem Pelayanan; Poliklinik; Software ProModel*