

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam masyarakat. Pusat Kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Dalam pelaksanaannya, pelayanan baik atau prima tidak mudah untuk diwujudkan karna berbagai faktor yang ada dilapangan yang sifatnya probalistik. Untuk menjaga kualitas pelayanan maka perlu melakukan kegiatan evaluasi, analisis, dan perbaikan terhadap sistem yang ada. Kegiatan evaluasi, analisis, dan perbaikan terhadap sistem dapat dilakukan dengan menggunakan simulasi sistem dengan tujuan menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini dilakukan pada sistem pelayanan rawat jalan di Puskesmas X menggunakan simulasi kejadian diskrit dengan bantuan software promodel. Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan model simulasi kejadian diskrit dalam pelayanan rawat jalan sehingga terjadi perbaikan pelayanan rawat jalan dan efisiensi sumber daya manusia yang ada. Hasil simulasi menunjukkan bahwa model simulasi yang digunakan valid dan dapat digunakan untuk mengevaluasi dan pengembangan sistem pelayanan rawat jalan.

Kata kunci: Simulasi, Sistem, DES, Rawat Jalan

ABSTRACT

The hospital is one of the health service centers that play an important role in society. Health Centers must provide the best service for their patients. In practice, good or excellent service is not easy to realize because of various factors that exist in the field which are probalistic in nature. To maintain service quality, it is necessary to carry out evaluation, analysis, and improvement activities on the existing system. Evaluation, analysis, and improvement activities on the system can be carried out using system simulations with the aim of producing better services. This research was conducted in an outpatient service system using discrete event simulation with the help of promodel software. The purpose of this study is to apply a discrete event simulation model in outpatient services so that there is an improvement in outpatient services and the efficiency of existing human resources. The simulation results show that the simulation model used is valid and can be used to evaluate the outpatient service system.

Keywords: simulation, system, des, patient, outpatient