

**NOTA DINAS**  
**NOMOR : 005/RSMU/YANMED/VI/2021**

---

Yth : dr. Sahata Poltak Hamonangan Napitupulu, Sp.M ( DIREKTUR DIREKTUR )  
Dari : dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes.  
Hal : Mitigasi Antrian Poli VIP  
Sifat : BIASA  
Tanggal Nota : 04 June 2021

Isi :  
Yth Direktur RSMU  
di-Tempat

Bersama ini kami sampaikan konsep mitigasi untuk mengurangi kondisi antrian pasien terutama di jadwal Poli VIP sore hari.

Terimakasih

Hormat Kami,  
WAKIL DIREKTUR PELAYANAN MEDIS

dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes.

Jawaban :

**dr. Sahata Poltak Hamonangan Napitupulu, Sp.M (14-06-2021)**

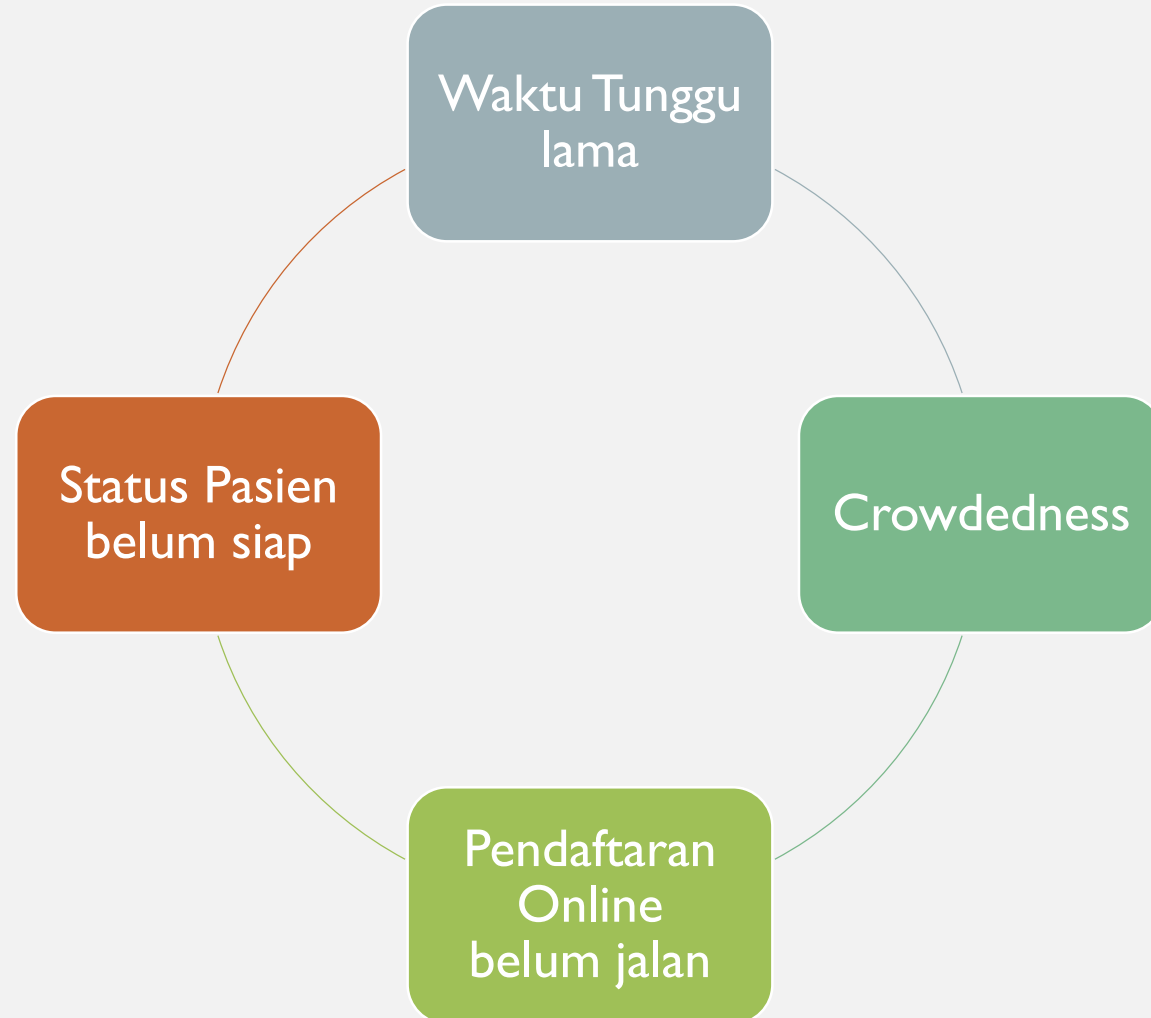
Setelah dengan Staf Medis, kita juga bisa paparkan di rapat struktural rabu untuk persiapan dan eksekusi usulan perbaikan.



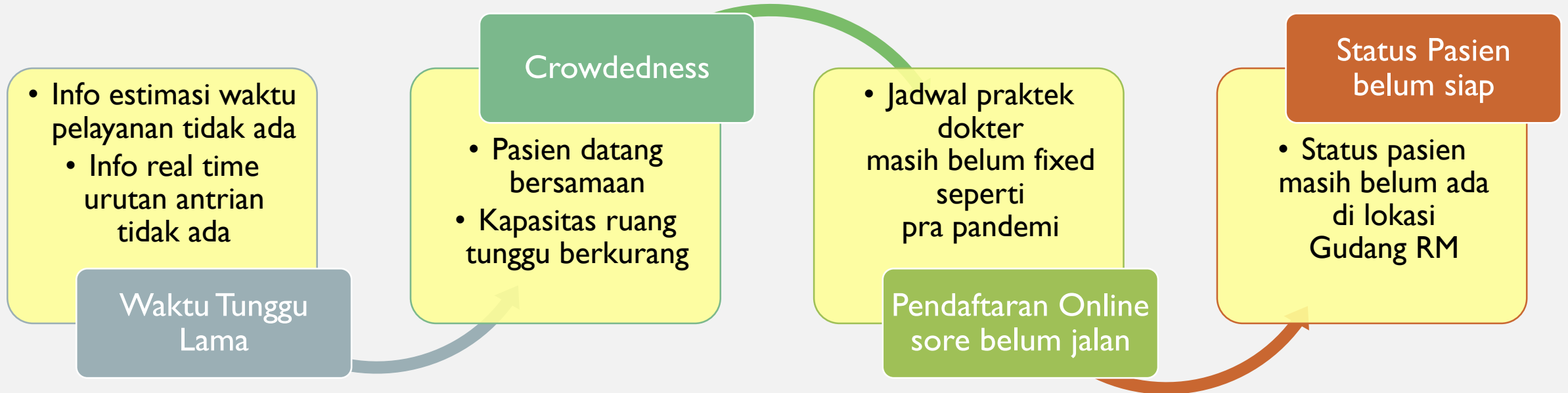
RS MATA  
UNDAAN

# MITIGASI ANTRIAN POLI VIP/GMS SORE

# PERMASALAHAN



# PENYEBAB PERMASALAHAN



## MITIGASI PERMASALAHAN (I)

### Aktifkan Pendaftaran Online VIP Sore

Akses aplikasi android tanpa nomor Rekam Medik

Pendaftaran online dibuka H-3 sd H-1 jadwal praktek

Pendaftar online wajib membayar dulu biaya registrasi Poli VIP

Ditentukan kuota pendaftaran online vs go show



## MITIGASI PERMASALAHAN (2)

### Minimalisir Crowdedness

Info estimasi waktu pelayanan berdasar nomor antrian

Info real time nomor antrian yang sedang dilayani

Area Playground dihilangkan untuk menambah kapasitas

Pasien dan pendamping boleh duduk bersebelahan

## MITIGASI PERMASALAHAN (3)

### Percepatan Layanan Rekam Medik

Status pasien  
kontrol disiapkan  
H-1

Mitigasi lebih lanjut  
status rekam medik  
yang posisi masih  
belum kembali ke  
Gudang RM

## MITIGASI PERMASALAHAN (4)

### Optimalisasi Jadwal Praktik Dokter

Penambahan  
jadwal praktik  
berdasar jenis  
divisi

Penambahan  
jadwal praktik  
dokter  
dengan rerata  
pasien banyak

Penetapan  
kuota jumlah  
pasien per  
jadwal praktik



## MITIGASI PERMASALAHAN (5)

### Pembentukan Duty Manager/Supervisor

Bertugas di sore hari untuk memonitor potensi timbulnya permasalahan pelayanan

Diberi kewenangan mengambil keputusan situasional untuk mengatasi/meredam permasalahan

Personil sementara dapat ditugaskan bergilir dari 2<sup>nd</sup> level perawatan/ humas/ PJK

TERIMA KASIH