

Evaluasi Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Pada Puskesmas di Wonosobo

Disusun Oleh:
Endah Rosellawati
Nomor Mahasiswa :
10311340

Pembimbing:
Mochamad Nasito, Drs., M.M.

Abstraksi

Analisis mengenai antrian dengan menggunakan teori antrian yang dipopulerkan oleh A.K Erlang (1913) seorang ahli matematika dari Denmark, dengan analisis antrian diharapkan perusahaan dapat mengetahui jumlah pegawai yang paling optimal dengan biaya seminimal mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem dan tingkat antrian pada Puskesmas Wonosobo, Apakah Puskesmas Wonosobo perlu penambahan umum dengan masalah antrian yang terjadi saat ini, mengetahui besarnya biaya fasilitas pelayanan pada Puskesmas di Wonosobo akibat adanya antrian.

Lokasi penelitian pada penelitian ini yaitu di Puskesmas Wonosobo. Waktu Penelitian adalah pada bulan Mei 2018. Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang mempunyai kualitas serta cirri-ciri yang telah ditentukan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien puskesmas Wonosobo. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien puskesmas Wonosobo yang melakukan pemeriksaan pada tanggal yang telah ditentukan. Analisis dilakukan dengan menggunakan *Queuing Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem antrian yang digunakan oleh Puskesmas Wonosobo adalah model *multi channel single phase*, sedangkan tingkat antrian di Puskesmas Wonosobo ini dikatakan baik, dalam artian tidak pernah ada antrian panjang, dengan melihat pola kedatangan pasien, sebaiknya Puskesmas Wonosobo mengurangi jumlah dokter umum, dengan perhitungan jika masih tetap menggunakan 3 okter maka akan terjadi pemborosan biaya karena menurut perhitungan dalam penelitian ini, dokter optimum yang sebaiknya diterapkan adalah 2 dokter. Biaya fasilitas di Puskesmas Wonosobo jika menggunakan tiga dokter adalah Rp. 3.700,- per jam, sedangkan jika menggunakan dua dokter biaya fasilitas per jam adalah Rp. 2.400,-/jam.

Kata Kunci: Sistem Antrian, Pelayanan Pasien.

Evaluation of Patient Service Queue System at Puskesmas in Wonosobo

Arranged by:
Endah Rosellawati
Student number :
10311340

Advisor:
Mochamad Nasito, Drs., M.M.

Abstraction

Analysis of the queue using queuing theory popularized by A.K Erlang (1913), a mathematician from Denmark, with queue analysis is expected that the company can find out the most optimal number of employees at the minimum cost. This study aims to determine the system and the queue level at the Wonosobo Community Health Center. Does the Wonosobo Community Health Center need a general addition to the queue problems that occur at this time, knowing the cost of the service facilities at the Puskesmas in Wonosobo due to queues.

The location of the study in this study was at the Wonosobo Health Center. Research time is in May 2018. Population is the overall object of research that has quality and characteristics that have been determined. The population in this study were all Wonosobo community health center patients. The sample in this study were all patients at Wonosobo Community Health Center who conducted the examination on the specified date. Analysis was carried out using Queuing Analysis.

Based on the results of the study, it can be concluded that the queuing system used by the Wonosobo Health Center is a multi channel single phase model, while the queue level in Wonosobo Health Center is said to be good, in the sense that there is never a long queue, by looking at the pattern of patient arrivals, it should reduce the number general practitioner, with the calculation that if you still use 3 octets, there will be a waste of money because according to the calculations in this study, the optimum doctor that should be applied is 2 doctors. The cost of facilities at the Wonosobo Health Center if using three doctors is Rp. 3,700, - per hour, whereas if you use two doctors the facility cost per hour is Rp. 2,400 / hour.

Keywords: *Queue System, Patient Services.*