ABSTRAK

Siti Aisyah : **Analisis Model Antrian pada Sistem Antrian Pasien Puskesmas Lubuk Begalung**

Antrian merupakan barisan orang yang sedang menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Antrian biasanya terjadi jika orang yang membutuhkan pelayanan melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Antrian yang panjang pada sebuah fasilitas pelayanan mengakibatkan terjadinya penumpukan jumlah pelanggan. Kondisi itu sering dijumpai pada fasilitas pelayanan umum seperti pelayanan di puskesmas, salah satunya adalah Puskesmas Lubuk Begalung. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas model antrian yang diterapkan pada Puskesmas Lubuk Begalung dan berapa besar tingkat aspirasi yang dapat digunakan.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan, jenis data yang digunakan adalah data primer. Populasi penelitian adalah semua pasien yang berobat pada Puskesmas Lubuk Begalung dan Sampel penelitian adalah pasien yang berada pada bagian registrasi dan pasien yang berobat pada balai pengobatan umum di Puskesmas Lubuk Begalung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Metode penelitian yang digunakan, yaitu dengan menghitung rata-rata waktu antar kedatangan dan menghitung rata-rata waktu pelayanan. Melakukan uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui distribusi data. Selanjutnya melakukan analisis terhadap data antrian yang telah diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model antrian pada Puskesmas Lubuk Begalung kurang efektif karena waktu rata-rata menunggu pasien dalam sistem untuk hari Senin, Selasa dan Rabu yaitu 103 menit/orang, sedangkan untuk hari Kamis yaitu 50 menit/orang, untuk hari Jumat 100 menit/orang, dan untuk hari Sabtu sebesar 79 menit/orang. Besar tingkat aspirasi yang digunakan, yaitu waktu rata-rata menunggu dalam sistem untuk hari Senin, Selasa, Rabu dan Kamis 68 menit/ orang , sedangkan untuk hari Kamis dan Jumat 38 menit/orang . Persentase waktu menganggur pegawai sebesar 20%. Waktu rata- rata menunggu pasien paling lama terjadi pada saat menunggu rekam medis pada bagian registrasi. Sehingga diperlukan penambahan pegawai pada bagian registrasi yang bekerja secara part time.

Kata Kunci: antrian, efektifitas, *accidental sampling*