

ABSTRAK

Suheni : Pembentukan Model Antrian pada Antrian Pasien Puskesmas Sungai Bengkal

Pasien yang berobat pada jam sibuk harus membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan status dari bagian registrasi. Lamanya pasien mendapatkan status, disebabkan karena banyaknya tumpukan berkas status di bagian registrasi, dan dalam pencariannya masih secara manual. Jika jumlah pegawai ditambah, maka biaya operasional yang dikeluarkan semakin tinggi. Diperlukan keseimbangan antara waktu menunggu pasien dengan persentase menganggur pegawai. Oleh karena itu, rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah bentuk model antrian yang dapat digunakan pada antrian pasien dengan menggunakan tingkat aspirasi dalam pengambilan keputusan”.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan. dengan jenis data yang digunakan adalah data primer. seperti menghitung waktu pasien datang, waktu pasien mulai dilayani dan waktu pasien selesai dilayani pada bagian registrasi dan Balai Pengobatan (BP). Data di ambil pada hari Senin sampai dengan Sabtu. Data tersebut diplot kemudian dilakukan uji distribusi, selanjutnya dilakukan analisa antrian dengan model M/M/C.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keadaan sistem belum optimal untuk hari Senin, Selasa dan Rabu dengan jumlah pegawai sebanyak 8 orang menggunakan tingkat aspirasi 20% dalam pengambilan keputusan, sementara untuk hari yang lain sudah optimal. Sistem berada dalam keadaan optimal jika jumlah pegawai 10 orang. Sehingga bentuk model antrian yang optimal adalah M/M/10.