

ABSTRAK

Resni Syafita Sari: Pembentukan Model Antrian pada Antrian Pasien BPJS Puskesmas Andalas Kecamatan Padang Timur

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 manual. Jika jumlah pegawai ditambah, maka biaya operasioanal yang dikeluarkan semakin tinggi. Diperlukan kesimbangan antara waktu menunggu pasien dengan persentase menganggur pegawai. Oleh karena itu, rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimanakah bentuk model antrian yang efektif yang dapat digunakan pada antrian pasien BPJS”.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan. Data yang digunakan adalah data primer seperti waktu pasien datang, waktu pasien mulai dilayani dan waktu pasien selesai dilayani. Data tersebut diplot kemudian dilakukan uji distribusi, selanjutnya dilakukan analisa antrian dengan model M/M/C.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh waktu antar kedatangan dan waktu pelayanan pasien pada bagian registrasi dan BP selama 6 hari berdistribusi eksponensial. Keadaan sistem belum optimal untuk hari Senin, Selasa, Rabu dan Jum'at, dengan jumlah pegawai sebanyak 8 orang menggunakan tingkat aspirasi 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.