

ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN PUSKESMAS ISO 9001:2008 KOTA SEMARANG STUDI KASUS DI PUSKESMAS MIJEN DAN PUSKESMAS HALMAHERA KOTA SEMARANG

BAETA ADIPURNA -- E2A309050
(2011 - Skripsi)

Puskesmas Mijen dan puskesmas Halmahera adalah puskesmas ISO di Kota Semarang yang seharusnya bisa konsisten memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan pelanggan. Akan tetapi masih didapati waktu mengantri yang selalu lam di Unit Pendaftaran kedua Puskesmas. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis sistem antrian serta perbedaan waktu pelayanan pada pelayanan pendaftaran di puskesmas Mijen dengan puskesmas Halmahera. Jenis penelitian ini adalah *Comparative study* dan menggunakan metode analitik. Data angka kedatangan dan waktu pelayanan setiap pengunjung diperoleh di kedua puskesmas masing-masing selama satu minggu (Senin-Sabtu). Model antrian pendaftaran di kedua puskesmas menggunakan sistem M/M/2, yaitu proses antrian dengan 2 petugas pelayanan(server) dan FIFO sebagai disiplin antrian. Angka kedatangan tertinggi terjadi pada jam pelayanan 07.30 s/d 08.29. Akan tetapi, tingkat kemampuan pelayanan pendaftaran terendah terjadi pada jam pelayanan 08.30 s/d 09.29 dikarenakan angka pelayanannya paling sedikit. Rata-rata waktu pelayanan petugas loket pendaftaran di puskesmas Mijen lebih cepat dari pada puskesmas Halmahera, didukung hasil uji statistik Mann-Whitney dengan nilai $p=0,000 > 0,05$ yang menggambarkan ada perbedaan waktu pelayanan pendaftaran antara puskesmas Mijen dengan puskesmas Halmahera. Kondisi tersebut bisa disebabkan karena perbedaan alur pelayanan pendaftaran dan karakteristik petugas(jenis kelamin, usia, dan masa kerja) di loket pendaftaran kedua puskesmas. Tingkat kemampuan pelayanan khususnya waktu pelayanan pendaftaran di kedua puskesmas masih dalam batas standar waktu pelayanan pendaftaran. Meskipun demikian, petugas loket pendaftaran seharusnya dilakukan *rolling* tanggung jawab dalam 2-5 tahun masa kerja. Puskesmas Halmahera dapat menerapkan model alur pelayanan pendaftaran puskesmas Mijen agar pelayanannya lebih cepat dan efisien.

Kata Kunci: sistem antrian, pelayanan pendaftaran, kecepatan pelayanan