

Deskripsi Alur Proses Pelayanan dan Waktu Antrian pada Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Kedungmundu Semarang 2013

NIDA HILDANI -- E2A007087
(2014 - Skripsi)

Antrian adalah suatu keadaan dimana atau beberapa pelanggan menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang terjadi karena ketidakseimbangan, yaitu kemampuan petugas pelayanan lebih kecil dibanding tingkat kedatangan. Puskesmas Kedungmundu memiliki jumlah kunjungan pasien yang meningkat setiap tahunnya dibandingkan dengan 37 puskesmas yang ada di Kota Semarang. Tujuan penelitian ini adalah mengdeskripsikan alur proses pelayanan dan waktu antrian di puskesmas Kedungmundu Kota Semarang. jenis penelitian adalah deksriptif kualitatif: dengan pendekatan cross sectional dan observasi dimana peneliti melakukan observasi terhadap alur proses pelayanan dan waktu antrian di loket pendaftaran puskesmas Kedungmundu melalui data-data sekunder dan pengamatan langsung terhadap alur pasien dalam melakukan pendaftaran. Model antrian pendaftaran puskesmas kedungmundu semarang menggunakan sistem M/M/2, yaitu proses antrian yang memiliki suatu pola kedatangan poisson dengan jumlah pelayanan (server) sebanyak 2 yang tidak saling bergantung tetapi waktu pelayanan dari masing-masingnya adalah identik mengikuti pola distribusi eksponensial, kapasitas berhingga dan disiplin antriannya adalah FIFO. Antrian pada pelayanan pendaftaran terjadi jam sibuk 09.00-10.00 WIB, dengan Rata-rata waktu pelayanan pendaftaran adalah 2,52 menit dan waktu tunggu 7,39 menit. seharusnya memperhatikan lamanya waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan melakukan penambahan petugas untuk mempercepat pelayanan.

Kata Kunci: Alur Proses, Antrian, Puskesmas