

**Analisis Sistem Antrian Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit
Umum Pusat H. Adam Malik Medan**

**Johannes Andika Purba
409530008**

ABSTRAK

Menunggu dalam suatu antrian merupakan permasalahan yang sering ditemui pada beberapa fasilitas pelayanan umum di mana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari kedatangan, memasuki ruangan, menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung. Begitu juga dengan rumah sakit, pasien yang datang dapat langsung mendaftar dan kemudian menunggu sampai dipanggil nomor antriannya untuk dilayani.

Di RSUD Pusat H. Adam Malik Medan sering terjadi antrian yang panjang yang disebabkan banyaknya pasien rawat jalan yang menggunakan JAMKESMAS/JAMKESDA menunggu di loket 5 yaitu tempat pengambilan berkas kartu berobat di Instalasi Rawat Jalan. Tulisan ini bertujuan untuk mencari solusi dalam mengatasi terjadinya antrian dengan mempertimbangkan juga faktor biaya berkaitan dengan penambahan pelayanan yaitu total biaya tunggu sistem antrian yang minimum terhadap pasien rawat jalan yang menggunakan JAMKESMAS/JAMKESDA di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan dengan mengaplikasikan analisis antrian.

Data yang diperoleh dari RSUD Pusat H. Adam Malik Medan dianalisis dengan menggunakan statistic uji Chi Square, melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus-rumus antrian pada sistem pelayanan satu saluran satu tahap secara manual dan menghitung total biaya tunggu sistem antrian per jam pada keseluruhan pelayanan fasilitas loket. Setelah diperoleh hasil dari sistem antrian dengan menggunakan jumlah loket yang ada, maka dilakukan kembali perhitungan dengan menambah jumlah loket yang ada untuk melihat perbedaan dan pengaruh penambahan loket tersebut. Dari hasil perhitungan diperoleh waktu menunggu pasien yang antri yang terjadi pada jam 08.30-11.30 di RSUD Pusat H. Adam Malik Medan berkurang menjadi 0,024 jam (1,45 menit) dengan total biaya tunggu sistem antrian yaitu Rp 6.149,36 per jam dengan jam kerja untuk 1 fasilitas loket yang ditambah sebesar 72 jam dalam sebulan.

Penggunaan 2 fasilitas loket pada jam 08.30-11.30 merupakan alternatif terbaik dalam penelitian ini karena dapat lebih mengurangi antrian dengan total biaya tunggu sistem antrian yang minimum sehingga RSUD Pusat H. Adam Malik Medan dapat memberikan pelayanan yang optimal.