

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM ANTRIAN PASIEN PADA POLIKLINIK UMUM DI BALAI PENGOBATAN MISBAH PEKANBARU

oleh

Syukri Fuadi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja sistem antrian pasien pada poliklinik umum di Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu menganalisis serta mendeskripsikan sistem antrian pada poliklinik umum di Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dan teknik pengumpulan data menggunakan observasi langsung, wawancara, serta dokumentasi. Pengambilan data dilaksanakan selama 7 (tujuh) hari, dimulai dari hari senin tanggal 16 oktober 2017 mulai pukul 07.00 WIB – 12.00 WIB. Dari hasil analisis diperoleh bahwa model antrian yang diterapkan pada poliklinik umum Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru adalah model M/M/S (*Multi Channel Single Phase*) yaitu di mana ada satu jalur antrian pasien yang akan dilayani oleh dua atau lebih fasilitas pelayanan. Sistem antrian yang diterapkan di poliklinik umum Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru belum terlaksana dengan baik dan belum optimal. Pasien yang datang ke poliklinik umum rata-rata perharinya sebanyak 112 orang dan rata-rata pasien yang datang pada pukul 07-00 WIB – 12.00 WIB adalah 23 orang, sedangkan jumlah dokter yang melayani rata-rata sebanyak 2 orang per hari. Dari keadaan ini diperoleh jumlah pasien yang menunggu dalam antrian sebanyak 4 orang, dengan rata-rata waktu menunggu dalam antrian selama 43,45 menit.

Kata Kunci : Sistem Antrian, Pasien Poliklinik Umum, *Multi-Chanel Single-Phase*,