

## RINGKASAN

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan, salah satunya di wilayah Kecamatan Karanglewas. Pada Puskesmas karanglewas terdapat suatu permasalahan dimana para pasien yang datang harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan suatu pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1) mengetahui tingkat optimalisasi jumlah fasilitas pelayanan pada poli umum, 2) mengetahui perbedaan biaya antara total biaya pada fasilitas sesungguhnya dengan total biaya pada fasilitas yang optimal.

Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Karanglewas selama 12 hari pengamatan yaitu, tanggal 24 April – 08 Mei 2019. Struktur antrian pada penelitian ini ada *Single Chanel Multi Phase* dimana terdapat lebih dari satu pelayanan yang dilakukan secara berurutan dalam beberapa tahap. Metode analisis data yang digunakan adalah menghitung waktu rata-rata, menghitung jumlah fasilitas pelayanan yang optimal, dan menghitung biaya total.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan 1 loket pendaftaran dan 1 poli umum dirasa belum optimal, jumlah fasilitas yang optimal yaitu sebanyak 3, yang dibuktikan dengan perhitungan  $0,045 \leq 0,808 \leq 0,887$ . Puskesmas perlu menambah 2 fasilitas pelayanan lagi agar dapat mengurangi adanya waktu tunggu. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara total biaya pada fasilitas sesungguhnya (Rp 24.773) dengan total biaya pada jumlah fasilitas yang optimal (Rp 24.682).

## **SUMMARY**

*Puskesmas is a health service facility that is responsible for carrying out health development, one of which is in the Karanglewas District. At Karanglewas Health Center there is a problem where patients who come have to wait long enough to get a service. The purpose of this study is to 1) determine the level of optimization of the number of service facilities in general poly, 2) to know the difference in costs between the total cost of the actual facility and the total cost at the optimal facility.*

*This research was conducted at the Karanglewas Health Center for 12 days of observation, namely April 24 - May 8, 2019. The structure of the queue in this study was Single Chanel Multi Phase where there were more than one service performed sequentially in several stages. The data analysis method used is calculating the average time, calculating the optimal number of service facilities, and calculating the total cost.*

*The results of this study indicate that with 1 registration counter and 1 general poly it is considered not optimal, the optimal number of facilities is as much as 3, as evidenced by the calculation of  $0.045 \leq 0.808 \leq 0.887$ . Puskesmas need to add 2 more service facilities in order to reduce the waiting time. The results of this study also show that there is a difference between the total cost of the actual facility (Rp. 24,773) and the total cost of the optimal number of facilities (Rp. 24,682).*