

Abstrak

Puskesmas adalah singkatan dari Pusat Kesehatan Masyarakat, yang merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan pertama yang ada di Indonesia. Tujuan utama puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau, merata, dan berkualitas kepada masyarakat. Proses pelayanan pada bagian poli di puskesmas Airmadidi sering terjadi penumpukan antrian yang cukup banyak khususnya pada hari-hari pasar. Biasanya antrian timbul dikarenakan banyak masyarakat yang awalnya pergi ke pasar juga datang ke puskesmas. Antrian yang panjang dan lama bisa merugikan pasien dikarenakan banyaknya waktu yang terbuang selama menunggu untuk dapat dilayani. Pihak puskesmas juga mengalami kerugian diakibatkan berkurangnya efisiensi dan efektivitas kerja dan menimbulkan kesan negatif untuk masyarakat. Masyarakat mengharapkan mendapatkan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh model simulasi sistem pelayanan yang dapat mengurangi penumpukan antrian serta waktu tunggu pasien dan mengoptimalkan proses pelayanan pada bagian poli di UPTD Puskesmas Airmadidi. Dalam penelitian ini akan menggunakan metode simulasi antrian menggunakan Aplikasi *ProModel*. berdasarkan analisis dan perhitungan yang telah dibuat, Pada sistem nyata rata-rata pasien terlayani perhari berjumlah 31 orang, waktu rata-rata pasien berada dalam sistem sebesar 14,43 menit dan waktu rata-rata pasien menunggu sebesar 1,83 menit. Persentase *utilization* paling ideal poli di Puskesmas ada pada skenario 2 dengan nilai *utilization* setiap poli masing 64,26, 56,25 dan 50,81 sebesar 58,35%. Skenario paling ideal adalah skenario 2. Dalam skenario 2 dapat dilihat bahwa waktu pelayanan dan waktu tunggu cukup tinggi namun total *exits* paling tinggi diantara skenario lainnya. Pihak UPTD Puskesmas Airmadidi dapat mempertimbangkan penerapan skenario 2 dimana skenario tersebut dapat meningkatkan atau menaikkan utilitas.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Simulasi, antrian

Abstract

Puskesmas stands for Pusat Kesehatan Masyarakat, which is one of the primary healthcare facilities in Indonesia. The main purpose of puskesmas is to provide affordable, equitable, and quality healthcare services to the community. At the outpatient department (poli) of Airmadidi Health Center, there is often a significant queue buildup, especially on market days. This queue is usually caused by the influx of people who initially went to the market and then also come to the health center. Long and time-consuming queues can be detrimental to patients as they waste a lot of time waiting to be served. The health center also experiences losses due to decreased efficiency and effectiveness, which creates a negative impression on the community. The community expects to get fast and satisfying service. The aim of this research is to obtain a simulation model of the service system that can reduce queue buildup, patient waiting time, and optimize the service process at the outpatient department of Airmadidi Health Center. This research will utilize queue simulation method using the ProModel Application. Based on the analysis and calculations made, in the real system, the average number of patients served per day is 31, the average time a patient spends in the system is 14.43 minutes, and the average waiting time for patients is 1.83 minutes. The most ideal utilization percentage of the outpatient department in the Health Center is in scenario 2, with utilization values for each department being 64.26%, 56.25%, and 50.81% respectively, totaling 58.35%. The most ideal scenario is scenario 2. In scenario 2, it can be observed that the service time and waiting time are relatively high, but the total exits are the highest among other scenarios. Airmadidi Health Center can consider implementing scenario 2, as it can improve or increase utilization.

Keywords: Healthcare Services, Simulation, Queue

