

**ANALISIS SISTEM ANTREAN GUNA OPTIMALISASI
PELAYANAN PASIEN PADA PUKESMAS
KECAMATAN KOJA**

SKRIPSI

**ERISKA
2114000269**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**ANALISIS SISTEM ANTREAN GUNA OPTIMALISASI
PELAYANAN PASIEN PADA PUKESMAS
KECAMATAN KOJA**

SKRIPSI

**ERISKA
2114000269**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERNYATAAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS SISTEM ANTREAN GUNA OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN PADA PUKESMAS KECAMATAN KOJA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 03 Agustus 2020



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

ANALISIS SISTEM ANTRIAN GUNA OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN PADA PUKESMAS KECAMATAN KOJA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. H. Supriyatin. SY. MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 03 Agustus 2020

Pembimbing,



Dr. H. Supriyatin SY, MM

Kepala Program Studi S-1
Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

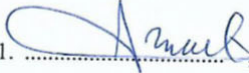
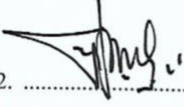


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

ANALISIS SISTEM ANTREAN GUNA OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN PADA PUKESMAS KECAMATAN KOJA

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal Selasa, 15 September 2020 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1.  Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Dr. H. Supriyatin SY, MM
(Pembimbing)
3.  ; Gatot Prabantoro, SE., MM
(Anggota Penguji I)
4.  ; Joko Bagio Santoso, SE., MM
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya, yang telah menurunkan Al-Quran sebagai tutunan seluruh alam yang berisi pokok-pokok ajaran akidah, ibadah, nasehat dan pelajaran untuk mencapai kebahagiaan hidup yang dilimpahkan kepada penulis. Shalawat dan salam kepada Nabi junjungan kita Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikutnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Sistem Antrean Guna Optimalisasi Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Koja” yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua proses yang dilakukan berjalan dengan baik dan dalam waktu yang tepat. Pada kesempatan ini, disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
2. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Supriyatin SY, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas ini.
4. Ibu atau Bapak selaku dosen penguji yang meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama sidang proses.
5. Ibu Darmini, S.Sos selaku sekretaris Kelurahan Rawabadak yang telah membantu memperoleh izin penelitian.
6. Bapak Supriyanta, S.Sos selaku kepala bagian Puskesmas Kecamatan Koja dan Ibu Fransina Rebecca, A.MTrL yang telah memberikan persetujuan penelitian dan informasi dalam penelitian.

7. Terima kasih untuk kedua orang tua (ALM)ayah suyitno dan mama yang selama ini telah mendukung dan memberikan yang terbaik.
8. Terima kasih untuk bapak Soni Wijaksono, Spd (suami) yang selama ini sudah mendukung dan membantu dalam penelitian ini.
9. Terima kasih kepada orang-orang terkasih (noni siska w, khairun nisa ridha, fiki nurfadillah, nurul rahmawati, zean zahara) yang telah meberikan dukungan terhadap saya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 03 Agustus2020

Eriska
NPM 2114000269

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eriksa
NPM : 2114000269
Program Studi: S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

domi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN GUNA OPTIMALISASI PELAYANAN
PASIHEN PADA PUKESMAS KECAMATAN KOJA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 03 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Eriksa

NPM 2114000269

Eriska
NPM: 2114000269
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing
Dr. H. Supriyatin SY,MM

**ANALISIS SISTEM ANTREAN GUNA OPTIMALISASI PELAYANAN
PASIEN PADA PUKESMAS KECAMATAN KOJA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sistem antrean pendaftaran pasien guna optimalkan pelayanan di loket pendaftaran BPJS Puskesmas Kecamatan Koja.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian strategi deskriptif dengan metoda observasi dan alat analisis yang digunakan yaitu M/M/S yang dilakukan di puskesmas kecamatan koja. pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah waktu observasi yang dilakukan di puskesmas kecamatan koja sedangkan populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pelayanan pasien pada loket pendaftaran BPJS puskesmas kecamatan koja. Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Data tersebut didapat melalui observasi dan wawancara pada petugas dan hasil dari data tersebut diolah dengan manual dan menggunakan *software Pom for windows 3.0* dan data sekunder diambil dari profil Puskesmas Kecamatan Koja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem antrean yang digunakan oleh Loket Pendaftaran BPJS Puskesmas Kecamatan Koja adalah sistem antrean *Multi channel- Single Phase*. Kinerja antrean di Loket Pendaftaran BPJS belum optimal dengan jumlah petugas Loket (M) sebanyak 2 orang petugas dan standar waktu pelayanan 2 menit.

Kata kunci : optimalisasi pelayanan, teori antrean, pendaftaran, Manajemen Operasi

<p><i>Eriska</i></p> <p><i>Student ID Number: 2114000269</i></p> <p><i>Undergraduate Programme of Management</i></p>	<p><i>Study Advisor:</i></p> <p><i>Dr. H. Supriyatin SY,MM</i></p>
<p><i>ANALYSIS OF ANTREAN SYSTEM FOR OPTIMIZATION OF PATIENT SERVICES IN PUSKESMAS KECAMATAN KOJA</i></p>	
<p><i>ABSTRACT</i></p> <p>This study aims to describe the patient registration queue system in order to optimize services at the registration counter of the BPJS Puskesmas, Koja District.</p> <p>This study used a descriptive strategy research type with the method of observation and analysis tools used, namely M / M / S which was carried out at the Koja sub-district health center. The sampling in this study was the time of observation carried out at the Koja sub-district health center while the population taken in this study was patient services at the registration counter of the Koja District Health Center BPJS. Primary data and secondary data are needed in this research. The data was obtained through observations and interviews with officers and the results of the data were processed manually and using Pom for windows 3.0 software and secondary data was taken from the profile of the Koja District Health Center.</p> <p>The results of this study indicate that the queuing system used by the Koja District Health Center BPJS Registration Counter is a Multi channel-Single Phase queuing system. The queue performance at the BPJS Registration Counter is not optimal with the number of Counter (M) officers as many as 2 officers and a standard service time of 2 minutes.</p>	
<p><i>Keywords: service optimization, queuing theory, registration, Operations Management</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Manajemen operasi	14
2.2.2. Kualitas jasa.....	15
2.2.3. Pengertian teori antre ^X	17

2.2.4. Komponen sistem antrean	17
2.2.5. Pengukuran kinerja antrean	21
2.2.6. Ragam model antrean	22
2.2.7 Pelayanan Prima	23
2.2.8 Budaya Organisasi	24
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	25
2.4. Kerangka Konseptual Variabel	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Strategi Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.2.1. Populasi penelitian	28
3.2.2. Sampel penelitian	29
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.4. Operasionalisasi Variabel	30
3.5. Metode Analisis Data	31
3.5.1. Pengolahan data	31
3.5.2. Penyajian data	31
3.5.3. Analisis statistik data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Deskripsi Perusahaan	34
4.2. Deskripsi Data	35
4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	32
4.4. Analisis Data	33
4.4.1 Kinerja sistem antrean pada Loker Pendaftaran BPJS Puskesmas Kecamatan koja (Senin, 03 Agustus 2020)	39
4.4.2 Kinerja sistem antrean pada Loker Pendaftaran BPJS Puskesmas Kecamatan koja (Selasa, 04 Agustus 2020)	39

4.4.3. Kinerja sistem antrean pada Loker Pendaftaran BPJS Puskesmas Kecamatan Sojo (Senin, 03 Agustus 2020	36
4.4.4. Kinerja sistem antrean pada Loker JKN Pendaftaran BPJS (Kamis, 6 Agustus 2020).....	45
4.4.5. Kinerja sistem antrean pada Loker Pendaftaran BPJS (Jumat, 7 Agustus 2020).....	47
4.5. Simulasi Jumlah Loker	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1. Simpulan	53
5.2. Saran	53
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	53
DAFTARREFERENSI	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Tingkat Pelayanan Pasien Puskesmas Kecamatan Koja	38
Tabel 4.2. Tingkat Kedatangan pasien puskesmas kecamatan koja	38
Tabel 4.3. Ukuran Kinerja Sistem Antrean pada Loker Pendaftaran Pasien BPJS	49
Tabel 4.4. Hasil Simulasi Rata-rata Dengan 2 <i>Server</i> , 3 <i>Server</i> dan 4 <i>Server</i> (5 Hari Pengamatan)	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Peserta Program JKN 2020	2
Gambar 1.2 Alur Pelayanan Puskesmas (Covid-19).....	3
Gambar 1.3 Data Kunjungan Pasien	4
Gambar 1.4 Alur Pelayanan Pasien Unit Admisi Rawat Jalan	5
Gambar 2.1 Desain Jalur Antrean Single Channel-Single Phase	19
Gambar 2.2 Desain Model Antrean Multi Channel-Single Phase	20
Gambar 2.3. Desain Model Antrean Multi Channel-Single Phase	20
Gambar 2.4. Desain Model Antrean Multi Channel-Multi Phase	21
Gambar 2.5. Komponen Sistem Antrean	26
Gambar 4.1 Alur Pelayanan Pasien di Loker Pendaftaran BPJS	36
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Puskesmas (Covid-19)	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Koja.....	55
Lampiran 2. Sumber Daya Manusia Puskesmas Kecamatan Koja	56
Lampiran 3. Fasilitas Gedung Puskesmas Kecamatan Koja.....	57
Lampiran 4. Simulasi Menggunakan 3 server.....	58
Lampiran 5. Simulasi Menggunakan 4 <i>server</i>	60
Lampiran 6. Perhitungan server 2 loket	62
Lampiran 8. Surat Keterangan	73
Lampiran 9. Surat izin penelitian	74
Lampiran 10. Surat Penelitian dan Pengambilan Data di Puskesmas Kecamatan Koja	75