

ABSTRAK

Antrian adalah susunan dari baris penungguan yang terjadi bila kebutuhan atas sebuah pelayanan kesehatan melebihi dari jumlah kapasitas pelayanan yang telah di tentukan. Tujuan penelitian menganalisis karakteristik sistem antrian pelayanan kesehatan pasien rawat jalan poli spesialis kandungan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya

Metode penelitian menggunakan metode observasional dengan desain penelitian cross sectional. Populasi penelitian adalah infinitif dengan besar sampel sejumlah 100 responden yang didapatkan dengan perhitungan rumus sampel infinitif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan tabel observasi dengan variabel observasi antara lain: jam datang, jam antrian, jam pelayanan, dan jam pulang pasien.

Sistem antrian pada pelayanan pasien rawat jalan poli spesialis kandungan Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya memiliki model antrian (M/M/1) : (FCFS/~/~). Pada *shift* siang memiliki tingkat kedatangan rata-rata 6,18 pasien perjam, tingkat pelayanan rata-rata di loket 25,21 pasien perjam, tingkat pelayanan rata-rata di meja perawat 12,57 pasien, tingkat pelayanan rata-rata di poli 7,33 pasien perjam perjam, tingkat pelayanan rata-rata di apotek 8,07 pasien perjam. Tingkat kegunaan fasilitas di masing-masing fase (P) < 1 artinya belum terjadi antrian, namun timbul antrian dikarenakan waktu tunggu rata-rata di fase poli mencapai 54,68 menit yang juga telah melebihi standar pelayanan minimal yang ditetapkan rumah sakit. Pada *shift* malam memiliki tingkat kedatangan rata-rata 9,34 pasien perjam, tingkat pelayanan rata-rata di loket 27,15 pasien perjam, tingkat pelayanan rata-rata di meja perawat 17,96 pasien, tingkat pelayanan rata-rata di poli 8,35 pasien perjam perjam, tingkat pelayanan rata-rata di apotek 11,79 pasien perjam.

Kesimpulan penelitian menyatakan ketetapan standar pelayanan minimal untuk total waktu tunggu poli spesialis kandungan maksimal sebesar 45 menit dengan angka capaian sebesar 80 persen. Lima hari observasi *shift* siang memiliki total waktu tunggu per hari diatas standar waktu tunggu yang telah ditetapkan. Tiga dari lima hari observasi *shift* malam memiliki total waktu tunggu per hari diatas standar waktu tunggu yang telah ditetapkan.

Kata kunci: antrian, model antrian, pasien rawat jalan, variabel antrian