

ABSTRACT

Eka Rizky Pertiwi

THE RELATION BETWEEN ARRIVAL AND SERVICE LEVEL WITH THE QUEUE'S LENGTH IN TPPRJ PUSKESMAS TLOGOSARI KULON SEMARANG IN MARCH 2008

xv+ 56pages+ 11tables+ 9pictures+ 5files

The service receiver patient (TPPRJ) is a place for receiving continuous care patients, which mean the first place for patient and service provider make a contact, so it can be a standard measurement to see how good or poor the Puskesmas service is. If the service which provided is less than the arrivals it can cause a queue. The long queue will make the patients feel uncomforted. The purpose of this research is to know the relation between arrival and service level with the queue's length in TPPRJ Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang In March 2008.

The type of this research is using analytic explanatory research with survey method, and also using cross sectional approach. The sample was taken with using accidental sampling, means that is researching the patients which apply the member for 15 hours (3 hours x 5 effective working days) service time in TPPRJ Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang, as much as 695 patients.

The data is analyzed with Rank Spearman test. The result of the research shows that the queue's rate is often when more patients arrive (60%) and fast service level (22,2%). The statistic analysis result shows that there is a relation between arrival's level with the queue's length rate ($p = 0,003$, $\rho = 0,707$, the relation is strong and single sirection), there is no relation between service level with the queue's length rate ($p = 0,810$).

In order to anticipate long patient's queue, it highly recommended for Puskesmas Tlogosari Kulon to make a Standard Operating Procedure (SOP), preparing queue number 15 minute before starting receiving service, opening new locket in rush hour (08.00 AM-08.59AM), and providing the service via telephone and increasing the facilities in waiting room.

Keyword : TPPRJ, arrival's level, service's level, queue
Reference : 19 item, 1982-2008

ABSTRAK

EkaRizky Pertiwi

HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEDATANGAN DAN TINGKAT PELAYANAN DENGAN RATA – RATA PANJANG ANTRIAN DI TPPRJ PUSKESMAS TLOGOSARI KULON SEMARANG PERIODE MARET 2008
xv+ 56hal+ 11tabel+ 9gambar++ 5lampiran

Tempat penerimaan pasien rawat jalan (TPPRJ) merupakan tempat pertama terjadinya kontak dengan pengguna jasa pelayanan, sehingga kadang – kadang dijadikan tolak ukur terhadap baik buruknya pelayanan puskesmas secara keseluruhan. Jika tingkat pelayanan yang diberikan lebih kecil daripada tingkat kedatangan maka akan terjadi antrian. Antrian yang panjang, membuat seseorang merasa tidak nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan dengan rata – rata panjang antrian di TPPRJ Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang Periode Maret 2008.

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik *explanatory research* dengan metode survei, dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel yang diteliti adalah pasien yang mendaftar selama 15 jam (3 jam x 5 hari kerja) waktu pelayanan di TPPRJ Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang, sejumlah 695 pasien.

Analisis data menggunakan uji *Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata – rata antrian yang panjang lebih banyak terdapat pada tingkat kedatangan sedikit (60%) dan tingkat pelayanan cepat (22,2%). Hasil analisis statistik menunjukkan ada hubungan antara tingkat kedatangan dengan rata – rata panjang antrian ($p = 0,003$, $\rho = 0,707$, hubungannya kuat dan searah), tidak terdapat hubungan tingkat pelayanan dengan rata – rata panjang antrian ($p = 0,810$).

Dalam rangka mencegah antrian pasien yang panjang disarankan kepada Puskesmas Tlogosari Kulon agar membuat *Standard Operating Procedure* (SOP), menyiapkan nomor antrian 15 menit sebelum pelayanan dimulai, membuka loket baru pada jam – jam sibuk, yaitu jam 08.00 – 08.59, memberikan pelayanan melalui telepon dan meningkatkan fasilitas di ruang tunggu.

Kata kunci : TPPRJ , tingkat kedatangan, tingkat pelayanan, antrian
Kepustakaan : 19 buah, tahun 1982 -