

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan disertai pembahasan dan teori pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- A. Jumlah jalur pelayanan yang efisien untuk melayani pengunjung atau pasien yang datang ke Puskesmas Babelan I ini adalah dua Jalur Pelayanan. Penambahan jalur ini bisa dipisahkan berdasarkan perbedaan penyakit atau kartu berobat yang digunakan oleh pasien.
- B. Kinerja sistem antrean pada pelayanan pendaftaran pelayanan puskesmas Babelan I ini berjalan kurang baik, karena :
  - 1) Masalah kinerja sistem antrean pelayanan pendaftaran ini terjadi karena jumlah pengunjung yang mengantre untuk mendapatkan pelayanan terlalu banyak dan jumlah jalur pelayanan yang hanya ada satu. Dengan kata lain penyebab masalah tersebut adalah karena adanya ketidakseimbangan antara kapasitas fasilitas pelayanan dengan jumlah pengunjung yang datang.
  - 2) Berdasarkan hasil perhitungan dengan model sistem antrean satu jalur atau *Single Channel-Single Phase (M/M/1)*, dengan kedatangan rata-rata pengunjung per jam ( $\lambda$ ) pada hari senin (terbanyak) sebanyak 51 orang, dan kecepatan rata-rata pelayanan ( $\mu$ ) sebanyak 52 pengunjung per jam, maka diperoleh jumlah pengunjung yang mengantre pada hari senin mencapai 50 orang, jumlah yang mengantre di dalam sistem

sebanyak 51 orang, dan waktu tunggu mencapai 1 jam (60 menit) di dalam sistem total.

C. Untuk menangani masalah pada jumlah jalur pelayanan, maka pihak puskesmas harus membuka jalur pelayanan pendaftaran menjadi dua jalur, Karena :

1) Berdasarkan hasil perhitungan dengan dua jalur atau dengan model antrean *Multi Channel-single Phase* (M/M/2), dengan kedatangan rata-rata pengunjung per jam ( $\lambda$ ) pada hari senin (terbanyak) sebanyak 51 orang, dan kecepatan rata-rata pelayanan ( $\mu$ ) sebanyak 52 pengunjung per jam, maka diperoleh hasil tidak adanya pengunjung (hanya 0,3) dalam antrean, dan yang menunggu dalam sistem hanya 1 orang. Selain itu, waktu tunggu pengunjung untuk mengantre hanya 0,3 menit dan waktu yang digunakan untuk menunggu di dalam sistem hanya 1,2 menit.

D. Permasalahan lain di luar materi ini adalah kurangnya papan informasi yang menunjukkan jalur pelayanan, serta pengeras suara untuk pemanggilan antrean pengunjung.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka untuk meningkatkan kinerja pelayanan pendaftaran pada proses pelayanan dapat diberikan saran, yaitu :

- a. Dalam melayani pengunjung puskesmas ini, pihak Puskemas disarankan membuka dua jalur pelayanan atau model antrean *Multi Channel-Single Phase* (M/M/2).

- b. Proses pemanggilan pengunjung dalam proses pendaftaran ini dapat menggunakan pengeras suara yang permanen serta fasilitas antrean lain seperti papan nomor antrean agar pengunjung merasa mudah dalam melakukan pendaftaran.

