

## ABSTRAK

Nama : Desi Anggraeni  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul : Analisis Tingkat Kesibukan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon Tahun 2023

Rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang optimal harus memberikan kemudahan, kecepatan dan kepuasan pelanggan dengan tidak membiarkan pelanggan mengantri terlalu lama. Proses antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan kemudian menunggu dalam baris antrian, kemudian dilayani, dan akhirnya meninggalkan fasilitas pelayanan tersebut setelah dilayani. Antrian pendaftaran rawat jalan di RS Krakatau Medika Cilegon belum optimal. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis tingkat kedatangan, tingkat pelayanan dan tingkat kesibukan pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RS Krakatau Medika Cilegon pada 3 periode jam operasional yaitu 08.00-12.00, 12.00-16.00, dan 16.00-20.00. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif observasional dan desain penelitian *Cross Sectional*. Pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability sampling* dengan teknik *Sampling Jenuh*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kedatangan tertinggi yaitu hari Senin sebanyak 71,3 pasien per jam, rata-rata tingkat pelayanan tertinggi pada hari Senin sebanyak 84,55 pasien per jam dengan rata-rata waktu pelayanan 3,53 menit per pasien, dan rata-rata tingkat kesibukan pasien rawat jalan tertinggi pada hari Senin sebesar 76% dan rata-rata jam kesibukan tertinggi yaitu jam 08.00-09.00 sebesar 131%. Sehingga disarankan adanya penambahan sistem pelayanan pengambilan nomor pendaftaran online (berbasis web, social media dan APM KM-ON), Menerapkan disiplin antrian *First In First Out*, dan penyesuaian jumlah loket pendaftaran yang dibuka sehingga pelayanan pendaftaran lebih optimal.

Kata kunci: Tingkat Kedatangan, Tingkat Pelayanan, Tingkat Kesibukan, Antrian Pendaftaran Rawat Jalan.

Pustaka : 26 (2004-2023)

### **ABSTRACT**

*Name : Desi Anggraeni  
Study Program : Public Health  
Title : Analysis of the Utility Level of Outpatient Registration at Krakatau Medika Hospital Cilegon in 2023*

*Hospitals in providing optimal service must provide convenience, speed and customer satisfaction by not letting customers queue for too long. The queuing process is a process that relates to the arrival of customers at a service facility then waiting in a queue, then being served, and finally leaving the service facility after being served. The outpatient registration queue at Krakatau Medika Hospital Cilegon is not optimal. The purpose of the study was to analyze the arrival rate, service level and level of busyness in outpatient registration services at Krakatau Medika Hospital Cilegon in 3 operational hour periods, namely 08.00-12.00, 12.00-16.00, and 16.00-20.00. This study was conducted with an observational descriptive quantitative approach and Cross Sectional research design. Sampling using Nonprobability sampling with Saturated Sampling technique. The results showed that the highest average arrival rate was Monday at 71.3 patients per hour, the highest average service level on Monday was 84.55 patients per hour with an average service time of 3.53 minutes per patient, and the highest average outpatient activity rate on Monday was 76% and the highest average busy hours were 08.00-09.00 at 131%. So it is recommended to add an online registration number retrieval service system (web-based, social media and APM KM-ON), implement First In First Out queue discipline, and adjust the number of registration counters opened so that registration services are more optimal.*

*Keywords: Arrival Rate, Service Level, Busy Level, Outpatient Registration Queue. Bibliography : 26 (2004-2023)*