

ABSTRAK

Perkembangan pelayanan kesehatan menuntut setiap fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan berkualitas. Peningkatan jumlah penduduk serta kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan menyebabkan kebutuhan pelayanan kesehatan terus meningkat sehingga diperlukan sistem pelayanan yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Berdasarkan pengamatan selama lima hari kerja di Puskesmas Dewantara, tercatat 250 pasien melakukan pendaftaran dengan distribusi kunjungan terbanyak pada Poli PTM (85 pasien), diikuti Poli KIA (55 pasien), Poli TB (25 pasien), Poli Gigi (24 pasien), Poli VCT (23 pasien), Poli Keswa (22 pasien), dan Poli Surveilans (16 pasien). Sebagian pasien juga memperoleh pelayanan Laboratorium dan seluruh pasien dilayani di Farmasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis karakteristik sistem antrian dan pelayanan menggunakan simulasi Arena serta menentukan jumlah fasilitas pelayanan yang optimal untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meminimalkan biaya antrian. Metode penelitian menggunakan simulasi kejadian diskrit (*discrete event simulation*) dengan *software* Arena. Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan dengan tingkat utilisasi tertinggi adalah Apotek (76,56%), Poli PTM (71,72%), dan Pendaftaran (42,69%). Hasil simulasi menunjukkan bahwa skenario perbaikan ketiga merupakan alternatif terbaik dengan rata-rata jumlah pasien dalam sistem sebesar 4,8 pasien dengan menurunkan waktu tunggu dari 83,9587 menit menjadi 24,3253 menit sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan di Puskesmas Dewantara.

Kata Kunci : *Fasilitas Pelayanan, Sistem Antrian, Simulasi Arena, Waktu Tunggu Pasien, Biaya Antrian.*