

## ABSTRAK

Fenomena antrian umumnya sering terjadi dalam berbagai sektor pelayanan termasuk sektor kesehatan, antrian terjadi ketika jumlah pelanggan yang datang melebihi kapasitas layanan yang tersedia dalam suatu periode waktu tertentu, jika tidak dikelola dengan baik antrian dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama . penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem antrian pada loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung dengan menggunakan metode *single channel single phase* dengan standar operasional prosedur yaitu maksimal 5 menit, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kedatangan pasien tertinggi terjadi pada hari jumat pukul 10:00 – 11:00 WIB dengan jumlah (Ws) waktu rata – rata yang dihabiskan pasien dalam antrian sebesar 4,03 menit/pasien dan hari senin pukul 11:00 – 12:00 WIB dengan jumlah (Ws) waktu rata – rata yang dihabiskan pasien dalam antrian sebesar 6,84 menit/pasien, dari perhitungan yang dilakukan bahwa efektivitas waktu pelayanan dapat dikatakan efektif jika lebih dari 100% dengan waktu aktual lebih rendah dari waktu standar operasional prosedur, maka dari itu diperoleh hasil untuk efektivitas waktu pelayanan pada hari jumat sebesar 124,07% dinyatakan efektif sedangkan pada hari senin sebesar 73% dinyatakan masih belum dapat dikatakan efektif karena beresiko tinggi terjadi penumpukan antrian , peneliti menyarankan melakukan penambahan petugas, peningkatan ruang tunggu serta perbaikan pada aplikasi SIKDA untuk mengoptimalkan pelayanan.

**Kata kunci :** Antrian, *Single channel single phase*, Efektivitas waktu pelayanan