

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Universitas Airlangga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem antrian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Universitas Airlangga dan optimalisasi sistem antrian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Universitas Airlangga. Jenis penelitian ini menggunakan suatu metode penelitian analisis deskriptif. Adapun proses pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu pasien/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Universitas Airlangga sudah baik. Model antrian yang sesuai di Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Universitas Airlangga adalah *Single Chanel – Multi Phase*, akan tetapi masih ada kekurangan dalam model antrian tersebut. Maka, terdapat usulan model antrian yang bisa dipertimbangkan oleh Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Universitas Airlangga yaitu model *Multi Chanel- Multi Phase*. Usulan *flowchart* untuk mengoptimalkan sistem antrian pasien rawat jalan, sehingga mempermudah pasien dalam memahami alur pendaftaran.

Kata Kunci : Rumah sakit, Sistem antrian, Optimalisasi

ABSTRACT

This research was conducted at the Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Airlangga University. The purpose of this study was to determine the outpatient queuing system at Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Airlangga University and to optimize the outpatient queuing system at Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Airlangga University. This type of research uses a descriptive analysis research method. The data collection process used is interviews, literature study and documentation. The results showed that the time for patients/customers to get services at the Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Airlangga University was good. The appropriate queuing model at the Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Airlangga University is Single Channel – Multi Phase, but there are still shortcomings in the queuing model. So, there is a proposed queuing model that can be considered by the Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP) Airlangga University, namely the Multi Channel-Multi Phase model. Proposed flowchart to optimize the outpatient queuing system, making it easier for patients to understand the registration flow.

Keywords : Hospital, Queuing system , Optimization