

## ABSTRAKSI

Pada umumnya mengantri untuk mendapatkan layanan adalah aktifitas yang kurang disenangi banyak orang. Terutama untuk mendapatkan layanan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kondisi dan menilai kinerja sistem antrian. Dengan perbandingan teori antrian dan teori simulasi, serta memberikan usulan perbaikan terhadap pihak Rumah Sakit pada Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Penelitian ini menggunakan obyek Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya.

Dari Hasil perhitungan dan analisis diketahui bahwa Karakteristik antrian poli tersebut adalah *First-Come-First-Served*, dan dihitung menggunakan perhitungan *single-channel, single-phase* untuk menganalisis perbedaan kinerja antar dokter. Dengan perbandingan teori antrian dan teori simulasi, Parameter ukuran kinerja yang diukur adalah probabilitas terdapat 0 pasien dalam system ( $P_0$ ), untuk dokter 1 perbandingan teori antrian dan simulasi sebesar 41,5% dan 58,5% , sedangkan untuk dokter 2 sebesar 38,8% dan 68,8%. Jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem ( $L_s$ ), untuk dokter 1 perbandingan teori antrian dan simulasi sebesar 7,6 pasien dan 3,8 pasien, sedangkan untuk dokter 2 sebesar 8,9 pasien dan 3,9 pasien. Waktu rata-rata yang dihabiskan seorang pelanggan dalam sistem ( $W_s$ ) untuk dokter 1 perbandingan teori antrian dan simulasi sebesar sebesar 28,6 menit dan 23,2 menit, sedangkan untuk dokter 2 sebesar 20,1 menit dan 11,46 menit. Jumlah pasien yang menunggu dalam antrian( $L_q$ ), untuk dokter 1 perbandingan teori antrian dan simulasi sebesar 6,3 pasien dan 4,1 pasien, sedangkan untuk dokter 2 sebesar 9,8 pasien dan 3,3 pasien. waktu rata-rata yang dihabiskan oleh seorang pelanggan untuk menunggu dalam antrian ( $W_q$ ), untuk dokter 1 perbandingan teori antrian dan simulasi sebesar 20,4 menit dan 10,5 menit, sedangkan untuk dokter 2 sebesar 21,7 menit dan 12,0 menit.

Dapat diketahui kinerja Poli tersebut belum optimal terutama untuk hari rabu dan hari kamis, sehingga diperlukan adanya perbaikan untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan pelayanan terhadap pasien pada Poli Penyakit Dalam Surabaya.

Kata kunci : Rumah Sakit, sistem antrian, simulasi , *First-Come-First-Served*.