

ABSTRAK

Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan umum yang dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu parameter yang digunakan untuk menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan baik atau tidak adalah sistem antrian. Sistem antrian merupakan salah satu indikator dalam proses penyampaian jasa secara langsung yang menunjukkan kualitas pelayanan publik dan berpengaruh pada loyalitas pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai kondisi sistem antrian melalui blueprint, mengukur kinerja sistem antrian dengan menggunakan teori antrian dan simulasi, serta memberikan usulan perbaikan untuk mencegah terjadinya antrian panjang pada Poli Gigi Rumah Sakit DKT. Penelitian ini menggunakan teori antrian dan simulasi yang didasarkan pada jumlah pasien dan waktu pelayanan, dimana simulasi dalam penelitian ini digunakan sebagai standar penilaian dari ukuran kinerja antrian. Parameter ukuran kinerja yang diukur adalah probabilitas terdapat 0 pasien dalam system (P_0), jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem (L_s), waktu rata-rata yang dihabiskan seorang pelanggan dalam sistem (W_s), jumlah pasien yang menunggu dalam antrian (L_q), waktu rata-rata yang dihabiskan oleh seorang pelanggan untuk menunggu dalam antrian (W_q).

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa kondisi sistem antrian berdasarkan teori antrian lebih buruk dari simulasi, ukuran kinerja yang paling berpengaruh adalah tingkat kedatangan dan waktu pemeriksaan (selisih W_s dan W_q), dan antrian panjang terjadi pada hari Senin dan Rabu. Berdasarkan penjelasan diatas, maka diperlukan usulan untuk mencegah terjadinya antrian panjang dengan menambah tenaga medis, menambah jam kerja atau hari kerja, menambah fasilitas pendukung untuk mengalihkan perhatian pasien.

Kata Kunci : Rumah Sakit , Blueprint, Sistem Antrian , Simulasi.