

ABSTRAK

Sektor jasa dewasa ini memiliki tingkat pertumbuhan yang cukup signifikan yaitu sebesar 7,36% pada tahun 2016 tingginya perkembangan ini tidak luput dari adanya permasalahan yang dapat menghambat jalannya pelayanan jasa. Salah satu permasalahan yang dapat terjadi pada sektor jasa yaitu tingginya tingkat antrian. Klinik Saraf RUMIKTAL DR. Ramelan Surabaya memiliki 3 orang dokter dengan rata-rata kedatangan pasien 13 orang per jam dan rata-rata tingkat pelayanan sebanyak 4 orang per jam. Penelitian ini menggunakan POM- QM for Windows dengan hasil tiap pasien membutuhkan waktu selama 72 menit dari antri hingga dilayani di Klinik Saraf RUMIKTAL DR. Ramelan Surabaya. Saran bagi Klinik Saraf RUMIKTAL DR. Ramelan Surabaya yaitu membuat standar waktu pelayanan pasien dan pemisahan antara jabatan struktural dengan jabatan fungsional bagi anggota RUMIKTAL DR. Ramelan Surabaya.

Kata kunci : system antrian, waktu tunggu, rumah sakit

ABSTRACT

The service sector today has a significant growth rate of 7.36% in 2016. This high rate of development has not escaped the existence of problems that could hinder the running of services. One of the problems that can occur in the service sector is the high level of queue. Neurology Clinic RUMIKTAL Dr. Ramelan Surabaya has 3 doctors with an average patient arrival of 13 people per hour and an average service level of 4 people per hour. This research uses POM-QM for Windows with each patient's result takes 72 minutes from queue to be served in Neurology Clinic RUMIKTAL DR. Ramelan Surabaya. Suggestions for the Neurology Clinic RUMIKTAL DR. Ramelan Surabaya is to make the standard time of patient service and also separation between structural positions with functional positions for members of RUMIKTAL DR. Ramelan Surabaya.

Keywords: queuing system, waiting time, hospital