

## ABSTRAK

Sebuah rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal tetapi juga harus mampu memberikan suatu layanan prima yang sesuai dengan harapan pasien. Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien dalam suatu antrian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model antrian yang diterapkan pada instalasi rawat jalan RSUD Kota Bandung, dan pengembangan model antrian baru yang dapat mengoptimalkan pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode *deskriptif*. Jenis teknik *nonprobability* yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian instalasi rawat jalan RSUD Kota Bandung memiliki pola antrian jalur tunggal dengan beberapa tahap dan dengan beberapa *server* (*Single Channel-Multi Phase*), dengan total waktu tunggu pasien dalam sistem melalui satu loket masih melebihi standar pelayanan minimum. Model antrian yang dikembangkan untuk mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan penggabungan loket pendaftaran dan penambahan dokter pada bagian poliklinik penyakit dalam menjadi dua dokter, maka pola antrian menjadi jalur berganda (*Multi Channel-Multi Phase*) dan menghasilkan waktu tunggu pasien dalam sistem sesuai dengan standar pelayanan minimum rumah sakit.

Kata kunci : sistem antrian, waktu tunggu, rumah sakit

## **ABSTRACT**

*A hospital is not only required to provide a reliable medical personnel but also must be able to provide an excellent service that corresponds to the expectations of the patient. One of the dimensions of the quality of service is access to services that are marked with the patient's waiting time in a queue. This research aims to know the model is applied to the installation queue outpatient HOSPITALS of Bandung city, and the development of a new queue model can optimize services. The method used is descriptive method. The type of technique used nonprobability sampling purposive i.e. with the number of samples as many as 100 patients. The results showed that the system queues the installation outpatient HOSPITALS city of Bandung has a single line Queuing pattern with several stages and with multiple servers (Single-Channel Multi Phase), with the total waiting time of the patients in the system through the one counter still exceeded the minimum service standard. Queueing models are developed to optimize the service by merging the registration counters and the addition of the doctor at the clinic internal medicine physician into two, then queue multiple line pattern (Multi Channel Multi-Phase) patient waiting time and result in the system in accordance with the minimum service standard hospital.*

*Keywords: queuing system, waiting time, hospital*