

## RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Prima Medika Pemalang yang merupakan salah satu instansi swasta yang bergerak di bidang kesehatan yang beralamat di Jalan Slamet Riyadi No. 321 Pemalang atau sebelah terminal Pemalang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem antrian pada loket pendaftaran rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Prima Medika serta untuk mengetahui sudah optimalkah fasilitas yang ada di Rumah Sakit Prima Medika Pemalang dalam menerapkan efisiensi dan efektifitas pelayanan.

Sistem antrian yang diterapkan pada loket pendaftaran Rumah Sakit Prima Medika Pemalang yaitu dengan menggunakan sistem antrian single channel yakni adanya satu fasilitas yang dapat melakukan pelayanan pendaftaran. Disiplin antrian yang diterapkan First Come, First Served (FCFS) dengan panjang antrian tidak terbatas (unlimited).

Berdasarkan hasil perhitungan sistem antrian yang berlangsung di loket pendaftaran pada Rumah Sakit Prima Medika Pemalang adalah probabilitas tidak ada pasien atau pelanggan  $\rho = 0,06$ , jumlah pasien menunggu dalam sistem antrian kurang lebih sebanyak 10 orang, total waktu menunggu dalam antrian 0,463 menit.

Dari hasil tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa dengan menggunakan 1 Loket Pendaftaran, pelayanan belum terlaksana dengan efisien dan efektif melihat kondisi yang terjadi di rumah sakit tersebut bahwa panjang antrian tidak terbatas dan berlangsung lama.

Kata Kunci : Analisis Antrian, Multi Phase, Rumah Sakit Prima Medika Pemalang

## *SUMMARY*

*This research was conducted at Prima Medika Hospital Pemalang which is one of the private institutions engaged in the field of health having its address at Jalan Slamet Riyadi No. 321 Pemalang or next to the Pemalang terminal. The purpose of this research is to find out the queuing system at the outpatient registration counters at Prima Medika Hospital and to find out that the existing facilities at Prima Medika Pemalang Hospital are implementing efficiency and effectiveness of services.*

*The queuing system that is applied at the Prima Medika Hospital Hospital in Pemalang is by using a single channel queuing system, which is a facility that can provide registration services. Queue discipline applied by First Come, First Served (FCFS) with unlimited queue length.*

*Based on the results of the queuing system calculation that takes place at the registration counter at Prima Medika Hospital Pemalang is the probability of no patients or customers -0.06, the number of patients waiting in the queuing system is approximately 10 people, the total waiting time in the queue is 0.463 minutes.*

*From these results, it was concluded that by using 1 Registration Counter, the service has not been carried out efficiently and effectively looking at the conditions that occur in the hospital that the length of the queue is not limited and lasts long.*

**Keywords:** Queue Analysis, Multi Phase, Prima Medika Hospital Pemalang

