

ABSTRAK

Fenomena menunggu (antri) disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna layanan (pelanggan) tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Namun untuk mengurangi antrian atau mencegah timbulnya antrian adalah dengan tambahan fasilitas pelayanan. Dalam hal ini permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana mengusahakan keseimbangan antara antrian terhadap mencegah antrian itu sendiri guna memberikan pelayanan yang optimal. Cara untuk memperbaiki fasilitas pelayanan dapat dengan metode analisa. Metode analisa yang digunakan adalah analisa teori antrian. Dengan analisa teori antrian kita dapat mengetahui apakah sistem pelayanan yang ada sudah mencapai suatu keadaan yang optimal atau belum untuk Rumah Sakit Pura Raharja Medika Kulon Progo.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengukur tingkat optimasi pelayanan sesungguhnya yang diberikan oleh Rumah Sakit Pura Raharja Medika; (2) Untuk mengetahui dan menganalisis jumlah fasilitas pelayanan yang seharusnya tersedia; dan (3) Untuk menghitung besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Pura Raharja Medika, jika akan dilakukan penambahan fasilitas untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal.

Penelitian dilakukan pada rumah sakit pura raharja medika yang berlokasi di Kecamatan Lendah, Kabupaten Kulon Progo. Pengambilan data dilakukan mulai tanggal 10 juni 2014 sampai 15 juni 2014. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis model antrian model I : M/M/I/I. Karena antrian Rumah Sakit Pura Raharja Medika menggunakan struktur *single channel – single phase*.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa tingkat pelayanan optimal Rumah Sakit dibagian poli umum pada waktu biasa adalah 62,23 atau dibulatkan menjadi 62 pasien per 3 jam. Dari hasil tersebut dapat diketahui $\mu_{optimal} = 62$ masih lebih besar dari $\mu = 53$, sehingga tingkat pelayanan Rumah Sakit dibagian poli umum sudah optimal. Sementara itu untuk tingkat pelayanan optimal Rumah Sakit dibagian poli umum pada waktu sibuk adalah 81,75 atau dibulatkan menjadi 82 pasien per 3 jam. Dari hasil tersebut dapat diketahui $\mu_{optimal} = 82$ lebih besar dengan $\mu = 70$, sehingga tingkat pelayanan Rumah Sakit dibagian poli umum sudah optimal.

Kata kunci: model antrian, antrian pasien Rumah Sakit Pura Raharja Medika Kulon Progo, model I : M/M/I/I, struktur *single channel – single phase*.