

## ABSTRAK

Penelitian ini diberi judul “Desain Ulang Sistem Layanan Antrian: Studi Kasus Pada Klinik Jaya Abadi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem layanan antrian yang saat ini diterapkan oleh Klinik Jaya Abadi poliklinik spesialis kulit dan kelamin serta bagaimana desain sistem layanan antrian yang sebaiknya disediakan oleh Klinik Jaya Abadi poliklinik spesialis kulit sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan. Objek penelitian yang dipilih adalah Klinik Jaya Abadi poliklinik spesialis kulit yang berada di Jl. Buah Batu no. 245 Bandung. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Data diolah menggunakan QM for Windows versi 5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem layanan antrian pada Klinik Jaya Abadi poliklinik spesialis kulit dan kelamin memiliki rata-rata waktu tunggu sebesar 85 menit. Hasil yang diperoleh dari usulan mendesain ulang sistem pelayanan adalah rata-rata waktu tunggu berkurang sebesar 58 menit menjadi 27 menit. Berdasarkan hasil dari penelitian peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Klinik Jaya Abadi poliklinik spesialis kulit dan kelamin, yaitu merubah jam dimulainya pengambilan nomor antrian, digitalisasi rekam medis pasien, ketepatan waktu dimulainya pelayanan, dan ditingkatkannya kenyamanan fasilitas yang ada.

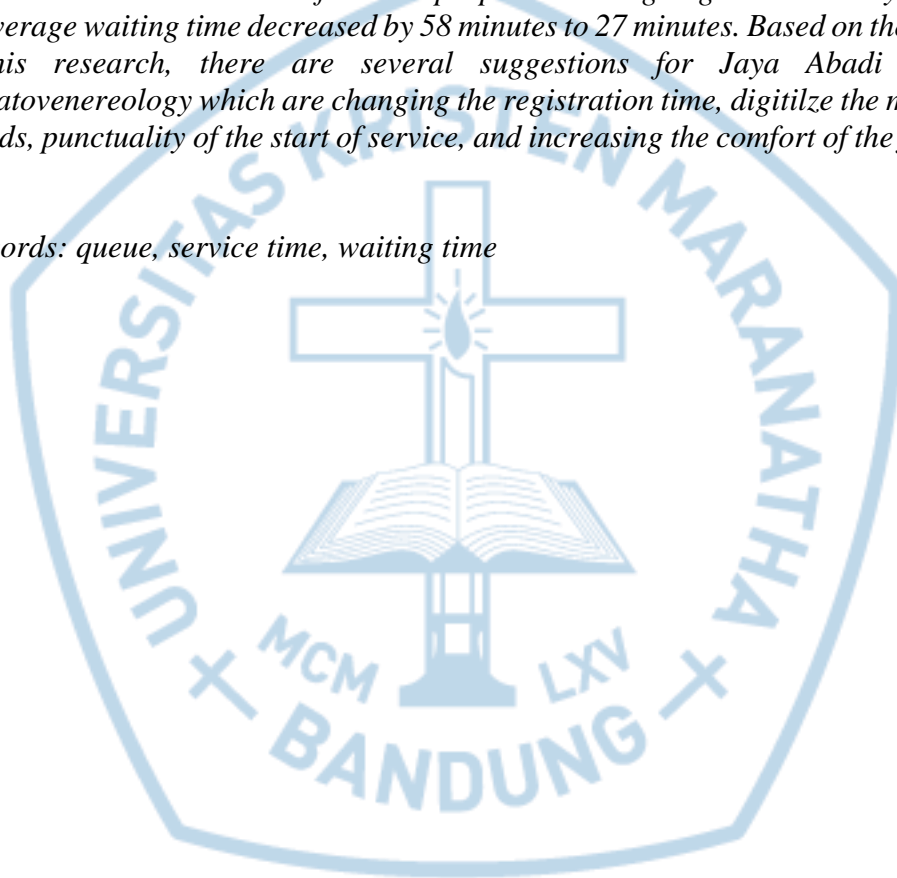
Kata kunci: antrian, waktu pelayanan, waktu tunggu



## ABSTRACT

*This research is entitled “Redesigning The Service Queueing System: Case Study on Jaya Abadi Clinic”. This research had a goal for knowing the applied service queueing system on Jaya Abadi Clinic dermatovenereology and which service queueing system design is should been provide by Jaya Abadi Clinic dermatovenereology as an effort to improve service. This research object is Jaya Abadi Clinic dermatovenereology on Buah Batu Street no. 245 Bandung. The method used in this research is descriptive method. Data processed using QM for Windows version 5. The result of this research indicate that service queueing system on Jaya Abadi Clinic dermatovenereology average waiting time was 85 minutes. The results obtained from the proposed redesigning the service system is the average waiting time decreased by 58 minutes to 27 minutes. Based on the result of this research, there are several suggestions for Jaya Abadi Clinic dermatovenereology which are changing the registration time, digitilze the medical records, punctuality of the start of service, and increasing the comfort of the facilty.*

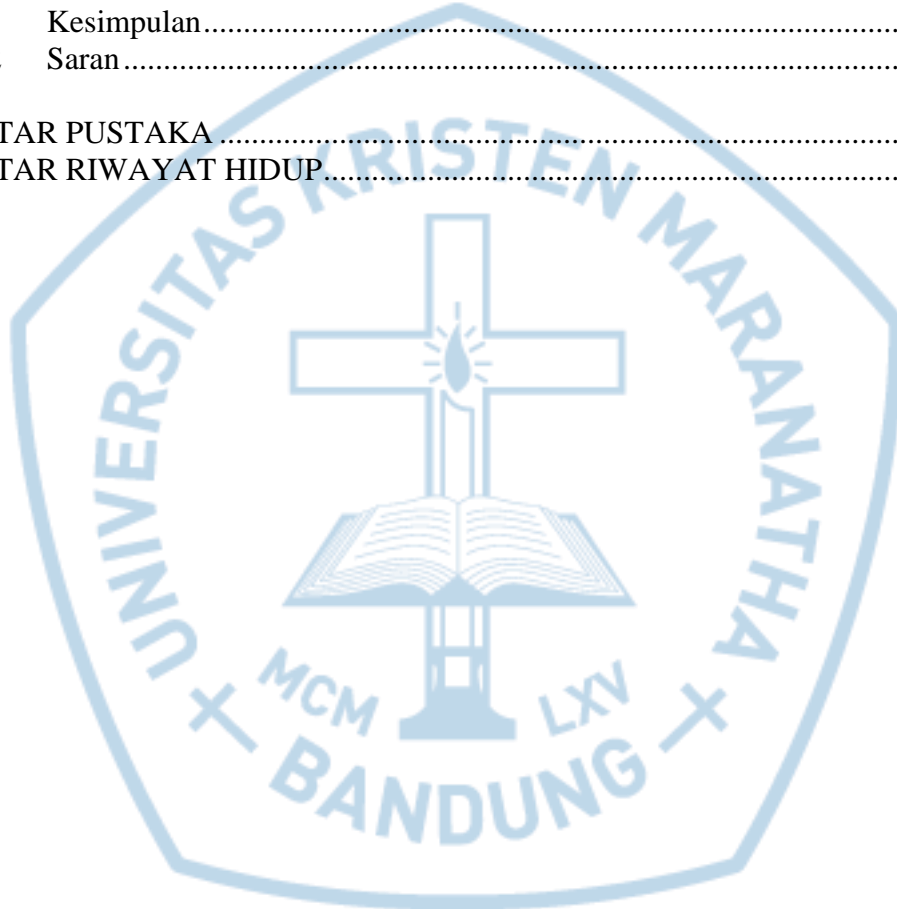
*Keywords: queue, service time, waiting time*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	3
1.2.1 Batasan Masalah.....	4
1.2.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	7
2.1.1 Urgensi Manajemen Operasi.....	8
2.1.2 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasi .....	8
2.2 Desain Layanan .....	10
2.3 Teori Antrian .....	13
2.3.1 Karakteristik Sistem Antrian.....	14
2.3.2 Model Antrian.....	16
2.4 Rancangan Kapasitas.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian .....	24
3.2.1 Sejarah Perusahaan.....	25
3.2.2 Struktur Organisasi .....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.4 Teknik Analisis Data .....	26
3.5 Aplikasi Pengolah Data .....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Sistem Antrian Klinik Jaya Abadi Saat Ini.....	30
4.2 Pengumpulan Data.....	30
4.2.1 Data Hasil Wawancara.....	31
4.2.2 Data Hasil Observasi.....	32
4.2.2.1 Data Kedatangan Pasien .....	32
4.2.2.2 Data Pelayanan Pasien.....	33

4.2.2.3	Data Waktu Tunggu Pasien .....	35
4.2.2.4	Data Rata-Rata Tingkat Kedatangan dan Pelayanan .....	36
4.3	Analisis Data .....	37
4.3.1	Analisis Sistem Antrian Yang Saat Ini Digunakan di Klinik Jaya Abadi Model A (M/M/1) .....	38
4.3.1.1	Usulan Desain Sistem Layanan Antrian Klinik Jaya Abadi ....	40
4.3.1.2	Desain Ulang Sistem Antrian Klinik Jaya Abadi .....	41
4.3.2	Desain Layanan dan Fasilitas Yang Saat Ini Diaplikasikan di Klinik Jaya Abadi .....	47
4.3.2.1	Desain Ulang Fasilitas Layanan Antrian Klinik Jaya Abadi ...	48
BAB V PENUTUP.....		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....		53
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Klinik Jaya Abadi.....	25
Gambar 3.2.a	Tampilan QM for Windows.....	29
Gambar 3.2.b	Tampilan QM for Windows.....	29
Gambar 4.1	Alur Pelayanan Pasien.....	31
Gambar 4.2	Struktur dan Fasilitas Klinik Jaya Abadi.....	47



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Model Antrian.....	17
Tabel 4.1	Data Kedatangan Pasien.....	32
Tabel 4.2	Data Kedatangan dan Pelayanan Pasien Per Jam.....	34
Tabel 4.3	Data Waktu Tunggu Pasien.....	36
Tabel 4.4	Rata-rata Tingkat Kedatangan Pasien.....	37
Tabel 4.5	Rata-rata Tingkat Pelayanan Pasien.....	37
Tabel 4.6	Hasil Kinerja Sistem Antrian Klinik Jaya Abadi Poliklinik Kulit dan Kelamin.....	38
Tabel 4.7	Simulasi Data Kedatangan dan Pelayanan Pasien Per Jam.....	42
Tabel 4.8.a	Simulasi Waktu Tunggu.....	43
Tabel 4.8.b	Selisih Simulasi Waktu Tunggu.....	43
Tabel 4.9	Simulasi Rata-Rata Tingkat Kedatangan.....	44
Tabel 4.10	Simulasi Rata-Rata Tingkat Pelayanan.....	44
Tabel 4.11	Simulasi Hasil Kinerja Sistem Antrian Klinik Jaya Abadi Poliklinik Kulit dan Kelamin.....	45

