

INTISARI

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk instansi pelayanan kesehatan, dimana di dalamnya terdapat interaksi antara pasien, fasilitas pelayanan dan *server*. Interaksi antar entitas tersebut dapat membentuk suatu sistem antrian yang disebabkan karena kebutuhan akan layanan yang melebihi kapasitas fasilitas pelayanan. Hal ini menyebabkan pasien yang datang tidak dapat segera mendapatkan pelayanan dan harus menunggu dalam waktu tertentu. Di Indonesia, waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit dalam Peraturan Menteri Kesehatan no.129/Menkes/SK/II/2008 untuk pelayanan rawat jalan adalah kurang atau sama dengan 60 menit. Hal ini menunjukkan bahwa pasien tidak seharusnya menunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilakukan pada unit rawat jalan subspecialis *vitreo* retina dan subspecialis tumor/rekonstruksi di Rumah Sakit Mata Dr. Yap. Subspecialis *vitreo* retina memiliki 2 dokter yang dalam penelitian ini akan dibedakan menjadi *vitreo* retina A dan *vitreo* retina B, sementara subspecialis tumor/rekonstruksi hanya terdapat 1 dokter. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pasien di masing-masing subspecialis dan mengembangkan model skenario perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit dengan indikator berkurangnya waktu tunggu pasien. Analisis dilakukan dengan metode simulasi antrian berbasis *spreadsheet* menggunakan Microsoft Excel.

Dari penelitian, diketahui bahwa antrian dalam rumah sakit ini adalah *Single Channel Multi Phase* dan didasarkan pada nomor urut pasien, yaitu dari nomor urut kecil ke nomor urut besar. Rata-rata waktu tunggu di subspecialis *vitreo* retina A, *vitreo* retina B, dan tumor/rekonstruksi, berturut-turut adalah selama 1 jam 52 menit, 1 jam 39 menit, dan 1 jam 2 menit. Model skenario yang paling baik dalam hal minimasi waktu tunggu di seluruh subspecialis adalah *First Come First Serve* (FCFS) tanpa mempertimbangkan nomor urut pasien. Apabila nomor urut pasien masih dipertimbangkan dalam pelayanan, maka alternatif model skenario yang dapat menghasilkan rata-rata waktu tunggu di bawah 60 menit adalah pengurutan pelayanan dokter sesuai nomor per 5 pasien untuk *vitreo* retina A dan *vitreo* retina B, dan pelayanan dokter bergantian antara pasien perjanjian dan pasien langsung dalam 5 kelompok pasien untuk tumor/rekonstruksi.

Kata kunci: waktu tunggu, antrian, rumah sakit, rawat jalan, simulasi, *spreadsheet*, *Single Channel Multi Phase*.