

INTISARI

Pelayanan merupakan hal utama yang dilihat konsumen untuk menilai baik atau buruknya sistem institusi tersebut. Kepuasan pasien antara lain tergantung dari berapa lama pasien tersebut menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Sistem *appointment scheduling* dapat mengurangi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan. *Appointment scheduling* merupakan suatu jadwal yang terstruktur yang bertujuan meminimalkan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada Klinik Kulit dr. Etnawati Sp. K.K.(K.) yang beralamat di jalan Bumijo 26 Yogyakarta. Pasien di klinik ini selalu melayani lebih dari 30 pasien tiap harinya. Diperkirakan dalam waktu kurang dari 5 jam dan dengan pasien yang banyak akan membuat pasien klinik kulit ini menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pasien pada klinik kulit ini terbagi menjadi 2 kategori, yaitu pasien perjanjian dan pasien langsung. Pasien perjanjian adalah pasien yang sudah membuat janji sebelumnya, sedangkan pasien langsung adalah pasien yang datang langsung ke klinik tanpa ada janji sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode simulasi dengan bantuan *software FlexSim 4*. Pembuatan model simulasi telah melalui tahap verifikasi dan validasi. Penulis membuat 10 model alternatif dengan perlakuan berbeda yang dianggap mampu meminimalkan waktu tunggu pasien. Waktu kedatangan pasien perjanjian dimodifikasi dalam rentang waktu yang berbeda-beda tiap alternatifnya. Kondisi sistem pemberlakuan giliran masuknya pasien perjanjian dan waktu istirahat dokter diperhitungkan dalam menentukan tiap alternatif.

Berdasarkan hasil simulasi dapat disimpulkan bahwa alternatif terbaik adalah dengan menjadwalkan kedatangan pasien perjanjian tiap 10 menit. Alternatif ini mampu meminimalkan waktu tunggu pasien datang langsung yang awalnya dari 132,2 menit menjadi 89,34 menit atau berkurang sebesar 32,4%.

Kata Kunci : *Appointment scheduling*, klinik kulit, simulasi, *FlexSim 4*, waktu tunggu pasien.