

ABSTRAK

Latar Belakang: Sebagai salah satu penyedia jasa, sistem pelayanan pasien di rumah sakit sangat menentukan kepuasan pasien. Salah satunya adalah sistem antrian pendaftaran pasien yang merupakan gerbang pelayanan pasien di rumah sakit. Apabila antrian pendaftaran tersebut sangat lama akan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Berdasarkan studi pendahuluan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Muntilan Kabupaten Magelang, Perancang menemukan beberapa kendala yang terjadi kendala tersebut diantaranya pasien harus mengantri dua kali yaitu ketika menunggu panggilan petugas Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dan menunggu panggilan loket keuangan untuk mendapatkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP). Oleh karena itu, perancang tertarik untuk melakukan perancangan ulang terhadap sistem antrian.

Tujuan: Melakukan penyempurnaan sistem antrian menjadi *multi channel single phase* di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan membangun sistem antrian *Multi Channel Single Phase*.

Metode: Identifikasi kebutuhan pengguna pada perancangan ini dilakukan dengan metode pengumpulan data yaitu studi pendahuluan. Alat pengumpulan data menggunakan instrumen observasi dan kuesioner.

Hasil: Tercipta suatu sistem antrian *Multi Channel Single Phase* dan pada penerapannya sistem antrian *Multi Channel Single Phase* memberikan hasil positif pada variabel manfaat.

Kesimpulan: Sistem antrian *Multi Channel Single Phase* telah diterapkan dan memberikan hasil positif pada variabel manfaat.

Kata Kunci; Perancangan, Antrian, Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan, *Multi Channel Single Phase*

ABSTRACT

Background: *As one of the service providers, the patient care system in the hospital determines the patient's satisfaction. One is the patient registration queuing system which is the gateway for patient care at the hospital. If the queue of registration is very long will cause discomfort for the patient. Based on the preliminary study at outpatient admission place RSUD Muntilan District Magelang, the researcher found several obstacles that happened, such as patient had to queue twice that when waiting for the call of outpatient admission place officer and waiting for call counter finance to get participant eligibility letter. Therefore, researchers are interested in redesigning the queuing system.*

Objective: *Performing queuing system improvements into multi-channel single phase in the era of National Health Insurance and establishing a multi-channel single phase queue system.*

Method: *Identification of user needs in this design is carried out by the method of data collection, namely a preliminary study. The tool for collecting data uses observation instruments and questionnaires.*

Result: *Created a multi-channel single phase queue system and on the application of multi-channel single phase queue system gives positive result on usefulness variable.*

Conclusion: *Multi-Channel Single Phase queues system have been applied and give positive results in the usefulness variable.*

Keywords ; *Design, Queue, Outpatient Admission Place, Multi Channel Single Phase*