

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN PASIEN RAWAT  
JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)  
PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING  
NATAL SUMATERA UTARA**

**Desi Rinika  
NIM : 4152230003**

**ABSTRAK**

Salah satu permasalahan dalam layanan publik ialah masalah antrian. Suatu antrian merupakan suatu garis tunggu dari satuan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayanan (fasilitas layanan). Tujuan penelitian ini adalah Menentukan model dan ukuran-ukuran kinerja sistem antrian pada pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Sumatera Utara sehingga diperoleh sistem pelayanan yang dapat bekerja secara optimal. Data yang digunakan penulis adalah rata-rata kedatangan pasien, rata-rata keberangkatan pasien dan banyaknya server yang melayani pasien yang dilakukan setiap hari senin dan kamis pada pukul 08.00-13.00 WIB dari tanggal 05 Agustus 2019 – 17 Oktober 2019. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Dari hasil penelitian, model dari keempat tahap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Panyabungan berturut-turut adalah  $(M/M/3) : (FCFS/\infty/\infty)$ ,  $(M/M/2) : (FCFS/\infty/\infty)$ ,  $(M/M/3) : (FCFS/\infty/\infty)$  dan  $(M/M/3) : (FCFS/\infty/\infty)$ , Nilai *Steady State* untuk setiap tahap pelayanan yakni 1,63, 1,11, 1,18 dan 1,22, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem antrian pelayanan pasien rawat jalan pada setiap tahap pelayanan di RSUD Panyabungan belum optimal. Berdasarkan hasil simulasi, agar kinerja sistem antrian pelayanan pasien rawat jalan pada setiap tahap pelayanan di RSUD Panyabungan dapat optimal maka banyaknya server minimum untuk setiap tahap pelayanan secara berturut-turut adalah 3,2,3 dan 3 dengan nilai *steady-state* masing-masing adalah 0,91; 0,56; 0,79 dan 0,81.

**Kata kunci : sistem antrian, pelayanan, nilai *Steady State*, uji *Kolmogorov-Smirnov*.**