

ABSTRAK

Rumah Sakit Ken Saras adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang melayani dan menyediakan fasilitas kesehatan. Salah satu jenis layanan di Rumah Sakit Ken Saras adalah adanya Poli Spesialis. Terdapat 12 Poli Spesialis di Rumah Sakit Ken Saras. Dalam upaya pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas, Rumah Sakit Ken Saras berupaya meningkatkan perfomansi setiap unit pelayanannya. Hasil penelitian yang diperoleh, sistem antrian pada Rumah Sakit Ken Saras menggunakan disiplin antrian FIFO dengan 15 pelayanan paralel yang tersedia. Terjadi tingkat kesibukan yang tinggi pada tiga (3) bagian yaitu loket pendaftaran (91,97%), apotek (95,22%) dan loket pembayaran (78%). Untuk tiap masing-masing poli spesialis tidak terjadi antrian seperti halnya di tiga (3) bagian di atas dengan total biaya sistem antrian pada sistem nyata sebesar Rp 656.743. Melihat dari tingginya tingkat kesibukan (utilitas) pada ketiga bagian tersebut, salah satu solusinya adalah dengan menambah jumlah server yang ada di bagian loket pendaftaran, apotek dan loket pembayaran. Melalui model alternatif yang dikembangkan dari sistem nyata yang ada saat ini, terjadi penurunan tingkat kesibukan (utilitas), yaitu pada loket pendaftaran sebesar 43,54%, apotek sebesar 26,17% dan loket pembayaran sebesar 29,97% dengan pengurangan total biaya sitem antrian sebanyak Rp 35.496 atau 5,4%.

Kata Kunci : *Rumah Sakit Ken Saras, Simulasi, Antrian, Tingkat Kesibukan (utilitas), Total biaya.*