

ABSTRAK

Salah satu tolak ukur dari kualitas hidup masyarakat adalah kesehatan, termasuk kesehatan gigi dan mulut. Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat terdapat rumah sakit terspesialisasi yaitu Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM). Permasalahan yang kerap terjadi di RSKGM adalah antrian di loket pendaftaran, klinik ortodonti dan klinik konservasi.

Proses antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan konsumen pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu barisan (antrian) bila fasilitas pelayanan sedang sibuk konsumen tersebut akan menunggu dan konsumen akan meninggalkan fasilitas pelayanan tersebut apabila sudah mendapatkan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menentukan jumlah loket pendaftaran dan jumlah unit pelayanan dokter klinik ortodonti dan klinik konservasi optimal pada sistem antrian di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung berdasarkan model tingkat aspirasi.

Model matematis yang sesuai dengan sistem antrian loket pendaftaran, klinik ortodonti dan klinik konservasi di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung dapat dinotasikan ke dalam notasi Kendall yaitu $(a/b/c) : (d/e/f)$.

Berdasarkan hasil perhitungan model tingkat aspirasi untuk loket pendaftaran dapat dinotasikan sebagai model antrian $(M/M/1) : (FCFS/\infty/\infty)$ dengan W_s selama 8,33 menit dan X sebesar 21,43%, klinik ortodonti $(M/M/4) : (FCFS/\infty/\infty)$ dengan W_s selama 30,33 menit dan X sebesar 37,50%, dan klinik konservasi $(M/M/6) : (FCFS/\infty/\infty)$ dengan W_s selama 18,17 menit dan X sebesar 38,89%. Usulan perbaikan untuk loket pendaftaran adalah dengan menambahkan satu buah meja khusus pengisian formulir pendaftaran, dan klinik ortodonti serta klinik konservasi adalah dengan mengoptimalkan fasilitas yang sudah ada.

Kata kunci : proses antrian, notasi Kendall, model tingkat aspirasi