BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk model antrian yang diterapkan di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung menggunakan model antrian *Multiple Channel Queueing System* (M/M/C) atau Sistem Saluran Berganda, pola tingkat kedatangan diasumsikan mengikuti pola kedatangan distribusi *poisson* dengan pola waktu pelayanan diasumsikan mengikuti waktu pelayanan eksponensial dan terdapat ukuran antrian tidak terbatas dengan disiplin pelayanan antrian *First In First Out* (FIFO).
2. Untuk tingkat rata-rata kedatangan pasien dan tingkat rata-rata pelayanan yang terjadi diperoleh tingkat rata-rata kedatangan pasien tertinggi terjadi pada pukul 07.00-08.00 dan rata-rata tingkat kedatangan selanjutnya terjadi secara menurun. Tingkat rata-rata pelayanan yang dilakukan di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung belum optimal.
3. Untuk analisis sistem antrian dengan jumlah 5 loket dikatakan belum optimal, dimana hasil perhitungan yang terjadi yaitu pada pukul 07.00 - 10.00 tidak dapat diketahui dikarenakan adanya kedatangan pasien yang membludak, untuk pukul 10.00 - 11.00

didapat jumlah rata-rata pasien dalam sistem 109 orang per jam dengan waktu rata-rata pasien menunggu dalam sistem selama 17 menit dan jumlah rata-rata pasien yang menunggu dalam antrian sebanyak 86 orang per jam dengan waktu menunggu rata-rata selama 14 menit, dan untuk pukul 11.00 sampai dengan pukul 12.00 didapat jumlah rata-rata pasien yang menunggu dalam sistem sebanyak 11 orang per jam dengan waktu rata-rata pasien menunggu dalam sistem selama 0 menit, dan jumlah rata-rata pasien yang menunggu dalam antrian sebanyak 4 orang per jam dengan waktu menunggu rata-rata yang dihabiskan pasien selama 0 menit.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka penulis dapat memberikan beberapa saran kepada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung diantaranya adalah:

1. Model antrian yang diterapkan di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sebaiknya di pertahankan karena model antrian yang digunakan sudah sesuai dengan teori yang ada.
2. Tingkat kedatangan pasien pada jam 07.00-10.00 dengan jumlah 5 loket terjadi sangat tinggi sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal, maka dari itu penulis menyarankan pada pukul 07.00 - 10.00 pihak rumah sakit menambahkan 4 loket untuk bagian pendaftaran dengan menggunakan 2 loket dibagian

transaksi untuk pasien yang akan melakukan pembayaran rawat jalan dan rawat inap (loket sepuluh dan loket sebelas) dan 2 loket dibagian informasi mengenai BPJS, JAMSOSTEK/ASKES (loket dua dan loket tiga) dimana petugas yang bertugas di keempat loket tersebut dilatih mengenai semua hal tentang proses pendaftaran.