

## ABSTRAK

Diana Annisa  
NPM 140110190079

Suatu pelayanan akan dikatakan baik jika dapat memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu terlalu lama. Jika dalam suatu pelayanan terdapat antrian yang panjang maka menyebabkan pelanggan menunggu dalam waktu yang lama dan tingkat kepuasan serta kepercayaan pelanggan tersebut menurun. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sumedang memiliki beberapa jenis pelayanan instalasi rawat jalan yang salah satu diantaranya adalah klinik anak. Hampir setiap hari jumlah pasien yang datang ke klinik anak cukup banyak sehingga menyebabkan pasien menunggu cukup lama. Disiplin pelayanan yang digunakan yaitu *First Come First Serve* dan sistem pelayanannya termasuk kedalam *multi phase* dimana setiap pasien harus menyelesaikan beberapa tahapan untuk mendapatkan hasil pelayanan yang maksimal. Penelitian ini akan berfokus pada sistem pelayanan di klinik anak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesibukan pada klinik anak hampir mendekati optimal. Meskipun masih terdapat waktu menganggur yang cukup besar, pengurangan fasilitas tidak dapat dilakukan lagi karena jumlah fasilitas pelayanan sudah tunggal.

**Kata Kunci :** Sistem Pelayanan, *Multi Phase*, Rumah Sakit

## **ABSTRACT**

Diana Annisa  
NPM 140110190079

*A service is considered good if it can provide fast service, so customers are not left waiting for too long. If there is a long queue in a service, it causes customers to wait for a long time, leading to a decrease in customer satisfaction and trust. Sumedang General Regional Hospital (RSUD) offers various types of outpatient services, one of which is the pediatric clinic. Almost every day, a significant number of patients come to the pediatric clinic, resulting in considerable waiting times. The service discipline used is First Come First Serve, and the service system falls under the multi-phase category, where each patient has to go through several stages to obtain optimal service results. This study focuses on the service system in the pediatric clinic. The results of this study show that the level of busyness in the pediatric clinic is approaching optimal. Although there is still a significant amount of idle time, reducing facilities is not possible as the number of service facilities is already minimal.*

**Keywords :** *Service System, Multi Phase, Hospital*