

## ABSTRAK

Antrian atau *Queue* adalah sebuah proses dimana terjadinya kepadatan dalam sebuah pelayanan. Kepadatan terjadi karena tempat pelayanan yang terbatas atau tidak ada tempat pelayanan yang lain sehingga *costumer* atau pelanggan hanya mendatangi tempat pelayanan tersebut. Contoh yang paling jelas pada sebuah sistem antrian adalah ketika sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan di sebuah rumah sakit.

Data yang digunakan adalah data pasien di Rumah Sakit Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2013 dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang diterapkan di Rumah Sakit tersebut. Sistem antrian yang digunakan pada Rumah Sakit tersebut adalah Metode *Multi Channel Multi Phase*.

Dalam tugas akhir ini akan dilakukan analisis sistem antrian yang sudah diterapkan di rumah sakit tersebut (*existing*), dan kemudian akan dibuat sistem baru (*propose*) sebagai solusi untuk mengatasi kepadatan antrian yang terjadi pada rumah sakit tersebut. Hasil dari tugas akhir ini adalah sistem baru (*propose*) dapat memberikan solusi dari kepadatan antrian yang terjadi di Rumah Sakit Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Sehingga pelayanan di Rumah Sakit tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

**Kata Kunci:** Antrian, Pelanggan, Existing, Propose, Multi Channel Multi Phase.