

ANALISIS ANTRIAN DALAM MENENTUKAN TINGKAT PELAYANAN OPTIMAL  
PADA LOKET PELAYANAN OBAT APOTIK BERDIKARI RSUP DR KARIADI  
SEMARANG

ARIF KURNIAWAN -- E2AO96006 (2001 - Skripsi)

Apotik Berdikari RSUP Dr Kariadi memberikan pelayanan obat bagi pasien rawat jalan dan rawat inap dengan fasilitas pelayanan sejumlah 1 loket penerimaan resep, 1 loket pembayaran obat dan 2 loket pelayanan obat. Waktu tunggu pelayanan yang lama dan antrian pasien yang panjang di apotik ini akan mengurangi kenyamanan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis antrian pada pelayanan loket pelayanan apotik Berdikari RSUP DrKariadi Semarang apakah telah optimal atau belum pelayanannya dalam hal antrian pasien.

Jenis penelitian adalah penelitian deskripsi dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah waktu kerja pelayanan loket pelayanan apotik Berdikari dan seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan obat di apotik Berdikari selama 1 minggu pengamatan. Sampel waktu pelayanan di loket pelayanan dapat diketahui. Sampel pasien 87 orang dengan menggunakan rumus minimal sample Size. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi dengan check list melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan teknik analisis teori antrian yang diterapkan pada antrian loket pelayanan apotik Berdikari.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kedatangan pasien 12,24 orang/jam dengan tingkat pelayanan 16,33 orang/jam di loket pembayaran obat. Tingkat kedatangan pasien 6,12 orang/jam dengan tingkat pelayanan 8,13 orang/jam di loket 1 pelayanan obat. Tingkat kedatangan pasien 6,13 orang/jam dengan tingkat pelayanan 8,20 orang/jam di loket 2. biaya fasilitas pelayanan Rp 66,68,- pasien perhari di loket pembayaran obat dan Rp 335,79 pasien perhari di loket pelayanan obat. Biaya menunggu pasien Rp 592,46 pasien perhari untuk semua loket pelayanan di apotik Berdikari.

Hasil analisis deskripsi menunjukkan sebagian besar responden berpendapat waktu tunggu pelayanan obat di apotik Berdikari adalah lama sebesar 38 orang. Responden berpendapat bahwa waktu tunggu pelayanan di apotik Berdikari dapat mengurangi kenyamanan ada 66 orang dan tidak mengurangi kenyamanan ada 21 orang. Sebagian besar responden 60,9% menginginkan waktu tunggu pelayanan obat di apotik selama 5-10 menit.

Tingkat pelayanan optimal di loket pelayanan apotik Berdikari dapat tercapai dengan fasilitas pelayanan sejumlah 2 loket pembayaran obat, 4 loket pelayanan obat. Waktu tunggu pasien dalam antrian pada tingkat pelayanan optimal dapat diturunkan menjadi 35,58 detik di loket pembayaran obat, selama 8 menit, 34 detik di loket 1 pelayanan obat dan selama 8 menit 30 di loket 2. jumlah rata-rata orang dalam sistem dapat diturunkan menjadi 1

orang/jam di loket pembayaran obat, 1 orang/jam di loket 1, dan 1 orang/jam di loket 2. biaya total pelayanan dapat diturunkan dari Rp 1834,88 menjadi Rp 649,40 di loket pembayaran obat, Rp 2130,94 menjadi Rp 1189,98 di loket pelayanan obat dan Rp 2084 menjadi Rp 1185,83 di loket 2.

**Kata Kunci:** ANALISIS ANTRIAN