

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the optimization of service pharmaceutical at Pharmacy Outpatient Department Siloam Hospitals Kebon Jeruk with queuing theory approach in order to improve the speed of service. The population in this study are customers who come and go in the queuing system at Pharmacy Outpatient Department Siloam Hospitals Kebon Jeruk, and the service provider (Pharmacist Assistant). The sample in this study is all the customers who come into the queue or queue system in the study period during 6 working days. Data collection techniques used in observation. The method of data analysis is done by using the goodness of fit test to determine whether the number of customer arrival Poisson distributed.

The results showed that the pattern of customer arrivals follow the Poisson distribution pattern. Customer service pattern follows the exponential distribution. From calculations carried out by using additional 2 persons pharmacist assistant to obtain the optimal time appropriate customer expectations.

Keywords: queuing, optimization, service, service pharmaceutical



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi optimalisasi pelayanan kefarmasian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Siloam Hospitals Kebon Jeruk dengan pendekatan *queuing theory* dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang dan masuk dalam sistem antrian pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Siloam Hospitals Kebon Jeruk, dan pemberi layanan (Asisten Apoteker). Sampel dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang datang mengantri atau masuk dalam sistem antrian pada periode penelitian selama 6 hari kerja. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah secara observasi. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *Goodness Of fit* untuk mengetahui apakah jumlah kedatangan pelanggan berdistribusi *Poisson*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola kedatangan pelanggan mengikuti pola distribusi *poisson*. Pola pelayanan pelanggan mengikuti distribusi *exponential*. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan tambahan 2 orang asisten apoteker untuk mendapatkan waktu yang optimal sesuai harapan pelanggan.

Kata kunci : antrian, optimalisasi, pelayanan, pelayanan farmasi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA