

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi optimalisasi pelayanan kefarmasian pada Apotek Sanitas Jakarta dengan pendekatan *queuing theory* model QMMC dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang dan masuk dalam sistem antrian termasuk pelanggan yang tidak membawa resep pada Apotek Sanitas Jakarta, dan pemberi layanan (Asisten Apoteker). Sampel dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang datang mengantri atau masuk dalam sistem antrian dengan membawa resep racikan pada periode penelitian 4 bulan kerja. Teknik pengumpulan data yang digunakan secara observasi. Metode analisis data dilakukan dengan pengujian pada rata-rata kedatangan (ARV\_RATE), rata-rata pelayanan (SRV\_TIME), jumlah server (AA) (NO\_SVRS) untuk mengetahui waktu yang dihabiskan pelanggan dalam antrian (WAITUNC) dan jumlah Asisten Apoteker yang optimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Asisten Apoteker racik belum optimal dan masih menimbulkan antrian yang cukup panjang. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menambah 1 orang asisten apoteker untuk mendapatkan waktu yang optimal sesuai dengan harapan pelanggan.

Kata kunci : antrian, LINGO, QMMC, *queuing theory*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*This study aimed to evaluate the optimalization of service pharmaceutical at Sanitas Jakarta Apothecary with queuing theory approach QMMC model in order to improve the speed of service. The population in this study are customer who come and go in the queuing system include who customer non recipe at Sanitas Jakarta Apothecry and the service provider (Pharmacist Assistant). The sample in this study is all customers who come into the queue or queue system with mixture recipe in the study period charing 4 working months. Data collection techniques use by observation. The mothod of data analysis is done by using average arrival (ARV\_RATE), average service (SRV\_TIME), number of servers (NO\_SVRS) to determine time customers spend in the queue (WAITUNC) and number of optimum pharmacist assistant. The result showed that the pharmacist assistant in mixture not yet optimum and still cause long queue. From calculations carried out by using additional 1 person pharmacist assistant to obtain the optimal time appropriate customer expectations.*

*Keyword : queuing, LINGO, QMMC, queuing theory*

