

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI  
RAWAT JALAN DENGAN METODE ANTRIAN DI  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

***WAITING TIME ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL  
SERVICE WITH QUEUE METHOD IN PKE  
MUHAMMADIYAH BANTUL***

**TESIS**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 2 Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**NANDA SURYA FEBRIANTA  
20151030077**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA  
2017**

## PERNYATAAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 20 September 2017

Yang membuat pernyataan



Nanda Surya Febrianta

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Tesis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, terutama ayahanda yang selalu memberi kepercayaan yang besar, kemudian kedua adik saya yang selalu menjadikan saya teladan, serta seseorang yang selalu menemani dan mendo'akan, dan seluruh sahabat dan teman terbaik.*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum. Wr. Wb. Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT dan shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW. Alhamdulillah saya dapat menyelesaikan hasil penelitian tesis yang berjudul Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Dengan Metode Antrian di RS PKU Muhammadiyah Batul.

Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. dr. Sri Sundari M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis sampai terselesainya proposal Tesis ini.
5. Dra. Dwi Pudjaningsih, M.Kes, Apt selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis sampai terselesainya proposal tesis ini.
6. Seluruh dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit beserta staf yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

7. Teman-teman MMR angkatan 12A yang telah memberikan *support* dan kebersamaan yang luar biasa

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan untuk kemajuan bersama dan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik. Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 September 2017

Penulis

## **MOTTO**

*“ Dan ALLAH mengeluarkan kamu dari perutmu ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia member kamu pendengaran, penglihatan, dan hati, agar kamu bersyukur”*

**(Q.S An-Nahl: 78)**

*Hiduplah yang bermanfaat dan berguna bagi orang lain..... (NSF)*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka.....	7
1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	7
2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	14

3. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan.....	15
4. Sistem Antrian .....	17
5. Model Struktur Antrian.....	19
6. Kinerja Sistem Antrian.....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Landasan Teori .....	29
D. Kerangka Teori .....	30
E. Kerangka Konsep.....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	34
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
C. Definisi Operasional .....	34
D. Instrumen Penelitian .....	35
E. Analisis Data.....	36
F. Tahapan Penelitian.....	38
G. Etika Penelitian.....	40

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Profil Rumah Sakit .....	42
1. Sejarah RS PKU Muhammadiyah Bantul .....	42
2. Struktur IFRS PKU Muhammadiyah Bantul.....	44
B. Hasil Penelitian.....	45
1. Waktu Tunggu Pelayanan .....	45
2. Analisis Model Antrian .....	48
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu .....	49



C. Pembahasan .....	52
1. Waktu Tunggu Pelayanan IFRS .....	52
2. Karakteristik dan Kinerja Model Sistem Antrian IFRS .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	62
1. Waktu Tunggu Pelayanan IFRS .....	62
2. Karakteristik Model Antrian IFRS .....	62
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu .....	63
B. Saran .....	63
1. Untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul .....	63
2. Untuk Peneliti Selanjutnya .....	64
C. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian .....	64
1. Kekuatan Penelitian.....	64
2. Kelemahan Penelitian.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Single Channel – Singlephase</i> .....	20
Gambar 2.2 Model <i>Single Channel – Multiphase</i> .....	21
Gambar 2.3 Model <i>Multi channel – single phase</i> .....	21
Gambar 2.4 Model <i>Multi Channel – Multi phase</i> .....	22
Gambar 2.5 Kerangka Konsep .....	33
Gambar 5.1 Struktur Organisasi IFRS .....	44
Gambar 5.2 Struktur Model Sistem Antrian .....	58
Gambar 5.3 Model Sistem Antrian IFRS Dengan Jalur Ganda .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Notasi Sistem Antrian .....	24
Tabel 4.1 Waktu Tunggu Resep Non Racikan.....	45
Tabel 4.2 Waktu Tunggu Resep Racikan.....	46
Tabel 4.3 Presentase Waktu Tunggu Sesuai Alur .....	47
Tabel 4.4 Ukuran <i>Steady-State</i> .....	48
Tabel 4.5 Kinerja Sistem Antrian dengan <i>Multi-Channel</i> .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian .....	70
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian.....	71
Lampiran 3	Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	72
Lampiran 4	Lembar Penjelasan Informan.....	75
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Informan .....	76
Lampiran 6	Hasil Pengamatan Waktu Tunggu .....	77
Lampiran 7	Hasil Analisis menggunakan Rumus Antrian.....	81
Lampiran 8	Lembar Pedoman Wawancara .....	85
Lampiran 9	Transkrip Wawancara .....	94