

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FARMASI  
RAWAT JALAN DENGAN METODE ANTRIAN DI RS PKU  
MUHAMMADIYAH BANTUL

WAITING TIME ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL  
SERVICES WITH QUEUE METHOD IN PKU  
MUHAMMADIYAH HOSPITAL BANTUL

Nanda Surya Febrianta\*, Sri Sundari\*, Dwi Pudjaningsih\*  
\*Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta  
Email : [Nandasurya78@yahoo.com](mailto:Nandasurya78@yahoo.com)

**ABSTRAK**

**Latar belakang:** Meningkatnya jumlah kunjungan pasien di Instalasi farmasi rawat jalan RS Pku Muhammadiyah Bantul pada tahun 2016, berimbas terhadap jumlah resep yang harus dilayani oleh petugas semakin tinggi. Hal ini menyebabkan antrian yang panjang karena proses pelayanan menjadi lambat sehingga berpengaruh juga terhadap waktu tunggu yang lama.

**Metode:** Penelitian ini berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*), dari sampel yang diambil dan untuk mendukung pendekatan ini, maka peneliti juga melakukan pengamatan dengan melakukan *observation interview*

**Hasil dan Pembahasan:** Dari hasil menggunakan metode antrian diperoleh kondisi antrian Farmasi Rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul tidak *steady-state* (stabil). Rata-rata waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan yaitu 39,23 menit dengan waktu terlama pelayanan mencapai 54,08 menit dan waktu tercepat 19,04 menit. Proses *delay* pelayanan pada merupakan yang paling berkontribusi besar yang mempengaruhi waktu pelayanan. Didapat faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan antara lain; Ketersediaan sdm, sarana prasarana, *delay*, jam sibuk pelayanan.

**Kesimpulan:** Maka Dari hasil analisis di IFRS RS PKU Muhammadiyah Bantul diperoleh model antrian terbaik adalah M/M/2 FCFS/ $\infty/\infty$  dengan pola kedatangan pasien berdistribusi Poisson,

waktu pelayanan pasien berdistribusi Poisson dan hasil, sebagai berikut:  $L_q = 14,27$ ;  $L = 16,15$ ;  $W_q = 0,3036$ ;  $W = 0,3436$ ;  $P_0 = 3,09\%$ , serta Tingkat kesibukan petugas adalah 94%

**Kata Kunci :** waktu tunggu, farmasi rawat jalan, sistem antrian

## ABSTRACT

**Background:** Increasing the number of patient visits in an outpatient hospital pharmacy unit PKU Bantul Muhammadiyah in 2016, an impact on the number of prescriptions that must be served by the higher officers. This lead to a long queue for the service process to be slow and therefore contributes the waiting times.

**Method:** This research method is a case study, samples taken as a respondent to support this approach bydoing an observation and interview.

**Results and Discussion:** From the results using the queuing method obtained queue system in an outpatient hospital pharmacy unit PKU Muhammadiyah Bantul not steady-state (stable). The average waiting time for outpatient pharmacy service is 39.23 minutes with the longest service time reaching 54.08 minutes and the fastest time of 19.04 minutes. The process of service delay in the most contribute greatly affect the service time. There are factors that influence the service time, among others; Availability of tbsp, means of infrastructure, delay, peak hours of service.

**Conclusion:** From the results of the analysis at outpatient hospital pharmacy unit PKU Muhammadiyah Bantul obtained the best queue model is  $M / M / 2$  FCFS /  $\infty / \infty$  with the arrival pattern of Poisson distributed patients, the patient time distribution of Poisson and the results, as follows:  $Lq = 14,27$ ;  $L = 16,15$ ;  $Wq = 0,3036$ ;  $W = 0,3436$ ;  $Po = 3,09\%$ , as well as the level of busyness of the officer is 94%

**Keywords:** waiting time, outpatient pharmacy unit, queue system