

Em.
658.72
Kha.
a
-98.

**ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN PEMBELIAN OBAT
PADA APOTIK BERDIKARI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT
Dr. KARIADI SEMARANG**

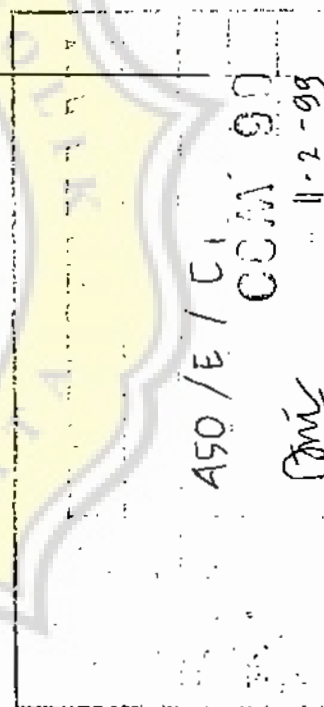
SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program S1 pada Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen**



Oleh :

**Nama : Rr. ENDANG KHAMELIANTI
NIM : 93.30.1706
NIRM : 93.6.111.02016.50211
Jurusan: MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
1998**

HALAMAN PESETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rr. ENDANG KHAMELIANTI

NIM : 93.30.1706

NIRM : 93.6.111.02016.50211

Fakultas : EKONOMI

Jurusan : MANAJEMEN

**Judul Skripsi : ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN PEMBELIAN OBAT
PADA APOTIK BERDIKARI RUMAH SAKIT UMUM
PUSAT Dr. KARIADI SEMARANG.**

Disetujui di : Semarang

Pembimbing I



(Drs. J. SUGIARTO Ph.SU)

Pembimbing II

(YUS ENDRA RAHMADI, SE)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN PEMBELIAN
OBAT PADA APOTIK BERDIKARI RUMAH SAKIT
UMUM PUSAT Dr. KARIADI SEMARANG.**

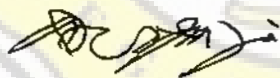
Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Dewan penguji pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 11 Desember 1998

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Penguji I



(DRS. R. BOWO HARCAHYO, MBA)

Penguji II



(DWI HAYU AGUSTINI, SE.MBA)

Penguji III



(KOMALA INGGARWATI, SE.MM)

Abstraksi

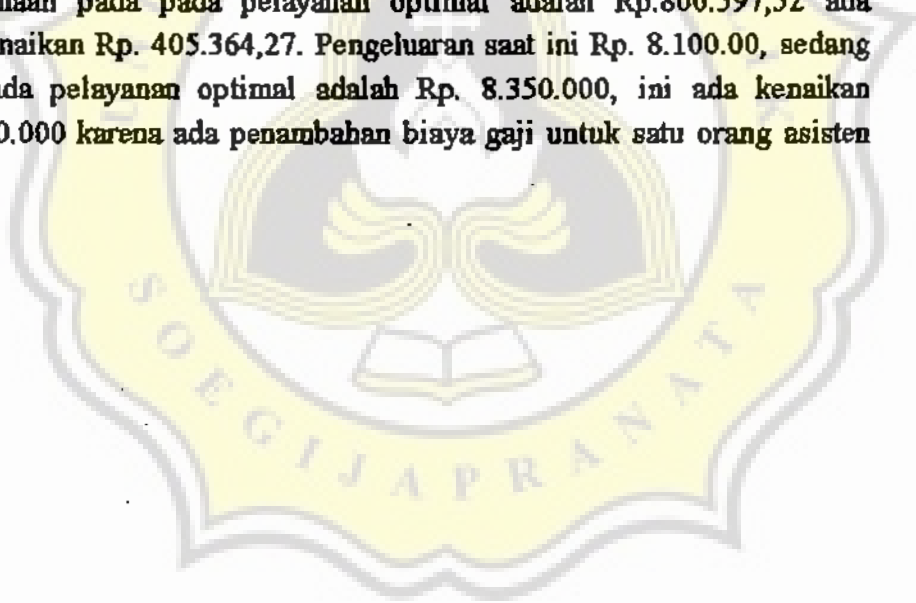
Dalam menjalankan usahanya setiap perusahaan tidak terlepas dari strategi-strategi yang diterapkan untuk memajukan usahanya. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumennya. Terutama bagi perusahaan-perusahaan yang dalam kegiatannya bertemu langsung dengan konsumen. Dengan pelayanan yang memuaskan diharapkan perusahaannya nantinya akan mempunyai pelanggan-pelanggan yang setia.

Salah satu bentuk pelayanan yang memuaskan adalah dengan tidak membiarkan para pelanggan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut yang menyebabkan perusahaan harus mempunyai fasilitas pelayanan yang mencukupi untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan.

Kendala yang dihadapi oleh Apotik Berdikari Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang untuk mewujudkan suatu pelayanan yang memuaskan bagi konsumen adalah belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh asisten apoteker sehingga menimbulkan waktu tunggu yang cukup lama yang pada akhirnya merugikan pihak apotik sendiri. Penelitian pada Apotik Berdikari Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang dengan mengambil banyaknya kertas resep yang masuk pada jam-jam sibuk yaitu dari jam 09.00 sampai 14.00, dengan jumlah asisten apoteker 5 orang, data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan survey, sedangkan data sekunder diperoleh dari daftar / studi pustaka dan literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis terhadap pelayanan obat ini adalah Teori Antrian dimana analisis ini dimulai dengan mengetahui kedatangan konsumen (dalam hal ini kertas-kertas resep yang masuk) selama 15 hari, hingga dapat diketahui rata-rata kedatangan kertas resep perjam dan rata-rata pelayanan kelayakan kertas resep perjam. Selanjutnya adalah menghitung biaya-biaya yang relevan dengan menganalisis antrian yaitu menghitung biaya menunggu yang terjadi dan biaya fasilitas pelayanan. Kemudian dicari juga tingkat pelayanan optimal, sehingga dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan apotik selama ini sudah mencapai tingkat optimal atau belum, yaitu dengan membandingkan pelayanan yang terjadi sekarang dengan pelayanan tingkat optimal. Setelah menghitung tingkat pelayanan optimal, langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah asisten apoteker yang optimal dengan mempertimbangkan biaya fasilitas pelayanan.

Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa dengan 5 orang asisten apoteker pada Apotik Berdikari Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang

belum optimal. Agar mencapai tingkat optimal, pihak apotik perlu menambah 1 orang asisten apoteker. Perubahan ini didasarkan pada perhitungan biaya menunggu, dari Rp. 781,74 menjadi Rp. 938,088 dan biaya fasilitas pelayanan yang terjadi dari Rp. 3.935,42 menjadi Rp. 3.635,56 biaya total pada tingkat pelayanan sekarang dengan 5 asisten apoteker adalah Rp. 4.716,210 sedangkan pada tingkat optimal yaitu dengan 6 orang asisten apoteker biaya totalnya adalah Rp. 4.573,66. Dengan penambahan 1 orang asisten apoteker ternyata juga mengurangi waktu tunggu yang terjadi, pada sistem (Ws) adalah 13',24" menjadi 12',21" dan pada antrian (Wq) 1',24" menjadi 0',21". Jadi jelaslah sudah dengan adanya penambahan 1 orang asisten apoteker maka sudah dapat membuktikan bahwa pelayanan pada Apotik Berdikari Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang sudah optimal dengan penurunan total biaya dari Rp. 4.716,210 (5 orang asisten apoteker) menjadi Rp. 4.573,643 (6 orang asisten apoteker). Begitu pula pada penerimaan dan pengeluaran, penerimaan saat ini adalah Rp. 395.233,25, sedang penerimaan pada pada pelayanan optimal adalah Rp.800.597,52 ada penambahan/kenaikan Rp. 405.364,27. Pengeluaran saat ini Rp. 8.100.00, sedang pengeluaran pada pelayanan optimal adalah Rp. 8.350.000, ini ada kenaikan sebesar Rp. 250.000 karena ada penambahan biaya gaji untuk satu orang asisten apoteker.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN PEMBELIAN OBAT PADA APOTIK BERDIKARI RUMAH SAKIT UMUM Dr. KARIADI SEMARANG ”**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus di tempuh untuk menyelesaikan kuliah program S-1 di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katholik Soegijapranata Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah berusaha sekuat tenaga guna memperoleh keterangan, ditunjang dengan bahan literatur dari perpustakaan. Namun seperti kata pepatah *“tak ada gading yang tak retak”*, maka skripsi ini pun tak luput dari kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Penulis sangat menyadarinya masih dalam tahap belajar membuat suatu penelitian.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi bahan perbandingan penulis lain maupun sebagai masukan bagi pihak lain. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Komala Inggarwati, SE, MM sebagai dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Bapak Drs. J. Sugiarto, Ph sebagai dosen pembimbing utama yang telah banyak memberi bimbingan dan masukan kepada penulis.

3. Bapak Yus Endra Rahmadi, SE sebagai pembimbing kedua yang telah banyak memberikan masukan dan dorongan kepada penulis.
4. Bapak Drs. Bambang Triwara, selaku kepala Apoteker Rumah sakit Umum Pusat dr. Kariadi Semarang.
5. Ibu Budi, Selaku kepala bagian pembekalan / pengadaan RSUP Dr, Kariadi Semarang. Keluarga Bapak Burkon Assam Semarang.
6. Pihak Apotik Berdikari RSUP Dr. Kariadi Semarang.
7. Ayah, mamah dan ibu tercinta, yang telah banyak membantu baik di bidang moril dan dan spirituil maupun material.
8. Adik dan teman-temanku tercinta, yang selalu membantu dan memberikan dukungan.
9. Wahyu Jatmiko tercinta, yang tak pernah lelah memberi dukungan, semangat dan doa.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semarang,

1998

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Perumusan masalah	5
1.3 Pembatasan masalah	6
1.4 Tujuan dan kegunaan penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Kegunaan penelitian	6
1.4.2.1 Bagi penulis	6
1.4.2.2 Bagi perusahaan	6
1.4.2.3 Bagi konsumen	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Manajemen Produksi dan Oprasi	8
2.1.1 Pengertian Masalah Antrian	10
2.1.2 Elemen-elemen Dasar Antrian	11
2.1.2.1 Sumber masukan	12
2.1.2.2 Pola Pertibaan (Arival Pattern)	12
2.1.2.3 Antrian	13

2.1.2.4	Disiplin Layanan	13
2.1.2.4.1	First Come First Served	14
2.1.2.4.2	Last Come First Served	14
2.1.2.4.3	Service In Random Order	14
2.1.2.4.4	Priority Service, Emergency First	14
2.1.2.5	Kepanjangan Antrian	15
2.1.2.6	Balking	15
2.1.2.7	Keluar	15
2.1.2.8	Mekanisme Pelayanan	16
2.1.2.9	Struktur-struktur Antrian	16
2.1.2.10	Biaya Menunggu	24
2.1.2.11	Biaya Fasilitas Pelayanan	25
2.1.2.12	Biaya Total	26
2.1.2.13	Tingkat Pelayanan Optimal	26
2.2	Kerangka Pikir	27
2.3	Hipotesis	28
2.4	Difinisi Operasional	29
2.4.1	Waktu Tunggu	29
2.4.2	Fasilitas Pelayanan	29
2.4.3	Analisis	29
2.4.4	Panjang garis tunggu.....	29
2.4.5	Panjang antrian.....	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Metode Penelitian	30
3.1.1	Tempat Penelitian	30
3.1.2	Teknik Pengumpulan Data	30
3.2	Metode Pengumpulan Data	31
3.3	Teknik Analisis Data	32

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	37
4.1.1	Karyawan Instalasi farmasi (apotik) RSUP	38
4.1.2	Proses Pelayanan Kertas Resep	39
4.2	Tahap-tahap Analisis Data	40
4.2.1	Analisis Tingkat Kedatangan	42
4.2.2	Analisis Tingkat Pelayanan Rata-rata	43
4.2.3	Penentuan Laba Bersih selama 6 bulan	43
4.2.3.1	Penentuan Laba Bersih	43
4.2.3.2	Lab Bersih Perkertas Resep	44
4.2.4	Penentuan Biaya Menunggu	44
4.2.5	Penentuan Biaya Fasilitas Pelayanan	44
4.3	Pemecahan Masalah	46
4.3.1	Perhitungan Pelayanan saat ini	46
4.3.2	Perhitungan tingkat pelayanan optimal	47
4.3.3	Penentuan alternatif banyaknya asisten apoteker notasi untuk jumlah fasilitas pelayanan yang optimal	47
4.3.4	Penentuan total biaya	50
4.4	Perbandingan penerimaan dan pengeluaran saat ini dengan tingkat pelayanan optimal	51
BAB V	PENUTUP	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah resep racikan dan bungkus bulan April 1998.

Tabel 4.1 Banyaknya kertas resep yang masuk bulan April 1998.

Tabel 4.2 Daftar Pelayanan kertas resep 1 – 15 hari, April 1998.

Tabel 4.3 Penentuan alternatif pelayanan saat ini dan alternatif dapat dioprasikan.

Tabel 4.4 Perbandingan 5 orang asisten apoteker dengan 7 orang asisten apoteker.

Tabel 4.5 Jumlah individu/kertas resep rata-rata dalam sistem (1s) pada beberapa alternatif c

Tabel 4.6 Banyak asisten apoteker dan biaya total.

Tabel 4.7 Banyak Resep tak terlayani selama 15 hari.

Tabel 4.8 Rata-rata pelayanan kertas resep.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Antrian Sederhana.

Gambar 2.2 Single Channel Single Phase.

Gambar 2.3 Single Channel Multi Phase.

Gambar 2.4 Multi Channel Single Phase.

Gambar 2.5 Multi Channel Multi Phase.

Gambar 2.6 Model Antrian dengan penerapan notasi $M/M/c$.

Gambar 2.7 kerangka Pikir.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Gambar 4.2 Proses pelayanan kertas resep.

