

## Pengembangan model sistem antrian resep di apotik rawat jalan "A" rumah sakit pusat Pertamina

Azizah Rukmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=93395&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah dalam hal waktu tunggu pasien, terutama di Apotik Rawat Jalan "A" RSPP, berdasarkan survey kepuasan oleh Bagian Total Quality Management yang mendapatkan hasil rendahnya kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu.

Dari analisis situasi di RSPP dan pengolahan data rekapitulasi resep di Apotik Rawat Jalan RSPP ditemukan bahwa sekitar 71% dari resep yang dilayani perlunya diselesaikan dalam waktu lebih dari 1 jam, sehingga menimbulkan masalah terjadinya penumpukan resep dan waktu tunggu pengambilan obat yang lama di Apotik Rawat Jalan "A" RSPP.

Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran tentang karakteristik sistem antrian resep dan mencari model yang lebih sesuai untuk melayani resep yang masuk ke Apotik Rawat Jalan "A" RSPP sehingga diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan RSPP khususnya pelayanan apotik.

Penelitian ini merupakan penelitian cross sectional dengan analisis kuantitatif. Data yang diolah berasal dari kegiatan pengumpulan data waktu masuk dan keluarnya resep ke dan dari setiap titik pelayanan di Apotik "A" tanggal 27 - 31 Mei 2002.

Hasil penelitian ini adalah pola kedatangan resep mengikuti distribusi Poisson dengan puncak kedatangan umumnya berada antara pukul 7.30 sampai pukul 12.00, disiplin antriannya FIFO, struktur antrian single channel multi phase. Pola pelayanan resep juga mengikuti distribusi Poisson dengan rata-rata total waktu pemrosesan resep adalah 2 jam 19 menit.

Pada penelitian ini dibahas tiga alternatif untuk mencari model sistem antrian resep yang paling sesuai dengan cara mengubah komposisi petugas di tiap titik pelayanan yang waktu pelayanannya belum optimum, membagi pelayanan resep menjadi 2 bagian antara pelayanan resep iterisasi dan pelayanan resep orisinil.

Pembahasan ketiga alternatif ini difokuskan pada resep dengan obat jadi saja. Ketiga alternatif yang telah disimulasikan menghasilkan parameter antrian yang efisien dengan tingkat utilisasi petugas sudah mencapai nilai optimum. Alternatif kedua dipilih karena parameter antriannya paling baik dan tingkat utilisasi petugasnya paling optimum dengan biaya yang lebih efisien.

<hr>

Background of this research is waiting problem found in Ambulatory Care Pharmacy "A" Pertamina Central Hospital (Pharmacy "A" RSPP) based on survey by Total Quality Management (TQM) Department in Pertamina Central Hospital (RSPP).

Survey found a low satisfaction of patients on waiting, time. From the situation analysis in RSPP and processing of prescription recapitulation data in Pharmacy "A", about 71% of total prescriptions a day is served more than 1 hour. It caused prescriptions accumulation and long waiting time of patients who want to get their medicine from Pharmacy "A" RSPP.

The purpose of this research, to get a description of prescription queuing system and look for a suitable queuing model to increase quality of service at Pharmacy "A" RSPP. This is a cross sectional research with quantitative analysis. Data has collected from May 27<sup>th</sup> - May 31<sup>st</sup>, 2002.

The result of this research is a prescription arrival scheme in Poisson distribution with peak arrival time between 07:30 AM to 12:00 PM. Queuing mode is FIFO, queuing structure is single channel multi phase. Prescription serving scheme also in Poisson distribution rule with total average serving time 2 hours and 9 minutes.

This research discusses three alternatives to look for the most suitable prescription queuing model by way of changing officer at every service point which serving time is not optimum, dividing prescription service into 2 sections between iteration prescription service and original prescription service. Those discussion only focuses on non blend prescription.

Those simulation result of those three alternatives are efficient queuing systems with optimum officer utilization. The second alternative is chosen because it has the most efficient cost and queuing system with an optimum officer utilization.