

PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM PELAYANAN KONSUMEN
PADA POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DAN FARMASI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BAPTIS BATU

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memeperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen

Universitas Katolik Widya Karya Malang



Disusun Oleh :

TONI AGUSTINUS

NIM : 200811046

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI-JURUSAN MANAJEMEN

2012

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : TONI AGUSTINUS
NIM : 200811046
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM PELAYANAN
KONSUMEN PADA POLIKLINIK PENYAKIT DALAM
DAN FARMASI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT BAPTIS BATU

Pembimbing I

Malang, Juli 2012
Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIK : 190 015

Drs. Junianto Tjahjo, M.M.

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Silvia Indrarini, MM, Ak
NIK : 193027

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIK: 185 004

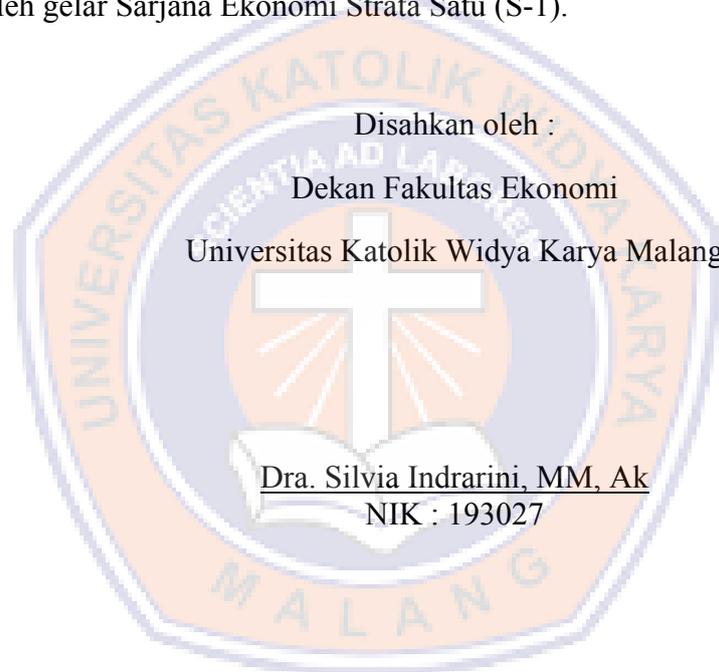
Skripsi yang berjudul :
” PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM PELAYANAN KONSUMEN
PADA POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DAN FARMASI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BAPTIS BATU”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : TONI AGUSTINUS

NIM : 200811046

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 5 Juli 2012 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).



Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dra. Silvia Indrarini, MM, Ak

NIK : 193027

DEWAN PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.

.....

2. Drs. Junianto Tjahjo, M.M.

.....

3. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M

.....

SURAT KETERANGAN

No. 12/Ket/DT/VII/2012

Dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Toni Agustinus

NIM : 200810046

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

telah melaksanakan penelitian guna keperluan Skripsi di Rumah Sakit Baptis Batu dengan judul “PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM PELAYANAN KONSUMEN PADA POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DAN FARMASI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BAPTIS BATU” terhitung mulai tanggal 16-20 Mei 2012.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Juli 2012

Direktur RS Baptis Batu

Arhwinda P.A., dr.,SpKFR, MARS

NIP : 04.99.01.0245

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM PELAYANAN KONSUMEN PADA POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DAN FARMASI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BAPTIS BATU”; merupakan karya asli dari :

Nama : Toni Agustinus
NIM : 200811046
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan, kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, Juli 2012

Toni Agustinus

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIK : 190 015

Drs. Junianto Tjahjo, M.M.

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Silvia Indrarini, MM, Ak
NIK : 193027

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIK: 185 004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Toni Agustinus

NIM : 200811046

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat / Tanggal lahir : Malang, 8 Agustus 1990

Alamat : Jl. Darsono Barat RT:04 RW:10 Ngaglik, Batu

Nama orangtua (ayah) : Sukamto (Alm)

(ibu) : Watini

Riwayat Pendidikan : - TK Katolik Sang Timur Batu (1994-1996)

- SD Katolik Sang Timur Batu (1996-2002)

- SLTP Katolik Widyatama Batu (2002-2005)

- SMA Negeri 1 Batu (2005-2008)

- Perguruan Tinggi Katolik Widya Karya Malang (2008-2012 Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi)

KATA PENGANTAR

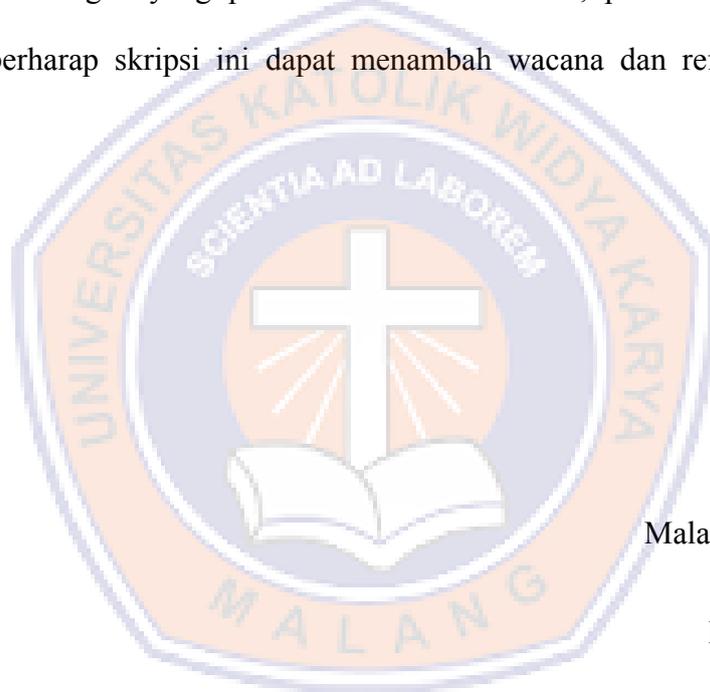
Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul “PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM PELAYANAN KONSUMEN PADA POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DAN FARMASI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BAPTIS BATU” sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh sarjana S1 di Universitas Katolik Widya Karya.

Pada kesempatan ini peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, M.P. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini,
2. Bapak Drs. Junianto Tjahyo, M.M. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini,
3. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam penyelesaian tugas akhir ini,
4. Ibu Arhwinda P.A.,dr.,SpKFR, MARS selaku Direktur Rumah Sakit Baptis Batu yang telah memberi ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di salah satu bagian Polikliniknya, yaitu Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasinya,

5. Orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan moral dan material serta doa dalam penyusunan skripsi ini,
6. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi. Untuk itu, peneliti memohon maaf. Peneliti berharap skripsi ini dapat menambah wacana dan referensi bagi para pembaca.



Malang, Juli 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
HALAMAN PERNYATAAN PLAGIAT	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN DAFTAR ISI.....	iii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	vii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	
1. Penelitian Terdahulu.....	7
2. Kajian Pustaka.....	10

a. Pengertian Antrian.....	10
b. Pengertian Sistem Antrian.....	10
c. Komponen Sistem Antrian	11
1) Kedatangan	11
2) Antrian	12
3) Pelayanan	12
d. Sistem dan Struktur Antrian	12
1) Sistem Antrian.....	12
2) Struktur Antrian	14
e. Kapasitas Sistem	16
f. Model Antrian	16
g. Notasi Antrian	17
h. Model-model Antrian	22
1. Pengelompokan Model-model Antrian	22
2. Model-model Antrian dengan Aplikasinya	23
i. Unsur-unsur Dasar dari Model Antrian	28
j. Pemilihan Model Antrian yang Sesuai	28
3. Kerangka Pikir.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	31

D. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	33
E. Jenis dan Sumber Data	30
1. Jenis Data	33
2. Sumber Data	34
F. Definisi Operasional	34
G. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	36
H. Teknik Analisis Data	37

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan	39
1. Sejarah Rumah Sakit Baptis Batu (RSBB)	39
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Baptis Batu	40
3. <i>Vallue</i>	40
4. Lokasi Perusahaan	41
5. Struktur Organisasi Perusahaan	41
6. Jumlah Karyawan	44
7. Jam Kerja dan Hari Kerja Karyawan	44
8. Fasilitas-fasilitas Perusahaan	45
B. Penyajian Data Penelitian	45
C. Analisis dan Interpretasi Data Penelitian	46

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA	61
----------------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Notasi-notasi untuk Model-model Antrian (M/M/I/I/I)	38
Tabel 2. Jumlah Karyawan Rumah Sakit Baptis Batu	44
Tabel 3 Jumlah Kedatangan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam	47
Tabel 4 Waktu Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam	48
Tabel 5 Jumlah Kedatangan Pasien Farmasi	50
Tabel 6 Waktu Pelayanan Farmasi	51
Tabel 7 Tingkat Kegunaan Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi.....	54
Tabel 8 Probabilitas Jumlah Individu Dalam Sistem Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi	54
Tabel 9 Waktu rata-rata dalam Antrian Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi	55
Tabel 10 Waktu rata-rata dalam Sistem Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi....	55
Tabel 11 Jumlah Pasien Rata-rata Menunggu untuk Dilayani Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi	56
Tabel 12 Jumlah Individu dalam Sistem Total Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Baptis Batu	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perhitungan Waktu Antrian dalam Poliklinik Penyakit Dalam dan
Farmasi



**PENERAPAN MODEL ANTRIAN DALAM PELAYANAN KONSUMEN
PADA POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DAN FARMASI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BAPTIS BATU**

ABSTRAKSI

Dalam kehidupan sehari-hari bahwa antrian sangat sering kita jumpai. Dan antrian yang sangat panjang memang dapat membosankan dan merugikan. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian atau menganalisis mengenai antrian tersebut.

Penelitian ini membahas tentang antrian yang terjadi pada Poliklinik Penyakit Dalam dan bagian Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu. Tujuan daripada penelitian ini adalah untuk mengetahui kecukupan yang sesuai pada kapasitas pelayanan pada Rumah Sakit Baptis Batu dalam pelayanan bagi para pasien dan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan pada Rumah Sakit Baptis Batu untuk memenuhi permintaan Pasien.

Pelaku-pelaku utama dalam sebuah situasi antrian pada Rumah Sakit Baptis adalah Pasien (*customer*), Poliklinik, dan Bagian Farmasi.

Tujuan dari penerapan analisa model antrian adalah optimalisasi pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam dan Bagian Farmasi kepada para pasiennya, karena hal ini adalah unsure penting dalam usaha Rumah Sakit untuk mengefisienkan pelayanan yang ada dalam waktu yang teruji dan terencana.

Analisis ini menggunakan metode *Single Channel Single Phase*. Dimana *Single Channel Single Phase* yaitu terdapat satu pelayanan dan hanya dialiri antrian tunggal. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pada pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Babtis Batu sudah mencukupi atas kapasitas pelayanan. Begitu juga dengan bagian Farmasi juga sudah mencukupi atas kapasitas pelayanan.

Kata Kunci : Model Antrian, Kinerja Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu fenomena dalam kehidupan sehari-hari yang sering terjadi adalah fenomena antrian. Antrian adalah suatu kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kehidupan saat ini fenomena antrian banyak sekali terjadi dimana-mana. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket kereta api atau tiket bioskop, pada pintu jalan tol, pada bank, pada kasir supermarket, dan situasi-situasi yang lain merupakan kejadian yang sering ditemui.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Hal ini dapat dilihat ketika terjadi baris tunggu dari konsumen, komponen atau mesin-mesin yang sedang menunggu pelayanan, karena pada saat itu bagian pelayanan sedang melayani yang lainnya, sehingga tidak mampu melayani pada saat tersebut. Pada banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Akan tetapi biaya karena memberikan pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat diterima. Sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya pelanggan/nasabah.

Pelanggan yang dimaksud bisa orang atau benda, seperti mesin yang memerlukan perawatan, pesanan yang menunggu dikirim, atau persediaan material untuk digunakan. Dalam kehidupan sehari-hari, tingkat permintaan bervariasi dan pelanggan datang pada waktu dan interval yang tidak dapat diprediksi. Tingkat pelayanan juga bervariasi tergantung kebutuhan pelanggan. Garis tunggu dapat berkembang jika waktu memproses pelanggan konstan.

Menunggu di dalam matematika terapan dapat diidentikkan dengan suatu proses antrian. Dalam kehidupan sehari-hari selalu dihadapkan pada persoalan tentang antrian, baik skala kecil maupun skala besar yang membutuhkan penyelesaian serta solusi yang optimal. Antrian dapat ditemui pada beberapa fasilitas pelayanan umum dimana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari kedatangan, memasuki antrian, menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung. Pada sebuah tempat pembayaran listrik misalnya, pelanggan yang datang langsung dapat mengambil nomor antrian, kemudian menunggu sampai nomor antriannya dipanggil untuk melakukan transaksi pembayaran.

Garis tunggu atau antrian merupakan satu atau lebih pelanggan yang menunggu untuk dilayani (D. Wahyu. 2009:315).

P. Siagian (1987:390), antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan).

Masalah yang sering timbul adalah ketidaknyamanan para pelanggan karena harus menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mengantri. Bahkan penolakan dan pembatalan sering terjadi. Penolakan terjadi karena pada sistem antrian kapasitasnya sudah penuh. Pembatalan terjadi karena pelanggan meninggalkan sistem akibat alasan tertentu, seperti terlalu panjangnya antrian, kepentingan intern pelanggan dan lain-lain. Oleh karena itu waktu merupakan sumber daya yang sangat berharga, maka efisiensi dalam pelayanan pada waktu-waktu tertentu merupakan topik penting untuk dianalisis.

Rumah Sakit Baptis Batu merupakan salah satu Rumah Sakit yang mengalami fenomena antrian. Hal ini terjadi contohnya pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasinya. Antrian yang terjadi di Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi dapat dikatakan cukup panjang, terbukti dari antrian pasien yang cukup panjang dan waktu antrian yang cukup lama. Metode yang digunakan adalah FIFO (*First In First Out*). Alur kedatangan pasien adalah mendaftar di bagian pendaftaran, kemudian para pasien dapat meneruskan ke Poliklinik, dan selanjutnya pasien melakukan pemesanan obat pada bagian farmasi. Pada proses alur tersebut terjadi fenomena antrian yang cukup panjang sehingga membuat pasien menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Berdasarkan uraian di atas dan juga mengingat betapa pentingnya pembahasan tentang pelayanan konsumen terutama mengenai metode antrian, maka peneliti memilih memberi judul : "Analisis Teori Model Antrian Terhadap Pelayanan Konsumen Pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Baptis Batu".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Berapa Tingkat Kegunaan pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu ?
2. Berapa Probabilitas Jumlah Individu Dalam Sistem pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu ?
3. Berapa Waktu rata-rata Dalam Antrian pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu ?
4. Berapa Waktu Rata-rata dalam Sistem pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu ?
5. Berapa Jumlah Pasien Rata-rata Menunggu untuk Dilayani pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu ?
6. Berapa Jumlah Individu dalam Sistem Total (Antrian dan Fasilitas Pelayanan) pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka didapat tujuan dari penelitian ini yaitu :
 - a. Mengetahui Tingkat Kegunaan pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu

- b. Mengetahui Probabilitas Jumlah Individu Dalam Sistem pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu
- c. Mengetahui Waktu rata-rata Dalam Antrian pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu
- d. Mengetahui Waktu Rata-rata dalam Sistem pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu
- e. Mengetahui Jumlah Pasien Rata-rata Menunggu untuk Dilayani pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu
- f. Mengetahui Jumlah Individu dalam Sistem Total (Antrian dan Fasilitas Pelayanan) pada Poliklinik Penyakit Dalam dan Farmasi di Rumah Sakit Baptis Batu

2. Manfaat Penelitian

Sesuai tujuan tersebut di atas penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini peneliti dapat menambah dan memperluas wawasan serta mengaplikasikan teori yang diperoleh dalam perkuliahan, khususnya bidang manajemen operasional mengenai model antrian

b. Bagi Rumah Sakit Baptis Batu

Memberikan informasi yang dapat membantu dalam pengambilan kebijakan dalam peningkatan efektifitas pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam mengantisipasi antrian.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan referensi bagi universitas dalam menyediakan materi kajian terkait dengan teori antrian.

