

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Sistem antrian bermula ketika pasien yang datang melakukan pendaftaran kemudian menunggu namanya dipanggil untuk masuk ke ruang periksa untuk diperiksa dan kemudian pergi ke bagian farmasi menunggu panggilan untuk menebus resep obat yang diberi dokter dan kemudian keluar dari sistem ketika pelayanan berakhir.
2. Setelah melakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di poliklinik sudah cukup baik hanya saja di bagian farmasi masih kurang baik karena adanya waktu tunggu rata-rata pasien dalam pengambilan obat masih terlalu lama. Sehingga ada beberapa pasien yang menjadi jenuh karena menunggu obat terlalu lama.

#### B. Saran

Berdasarkan simpulan dan pembahasan hasil penelitian, dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Pelayanan konsumen Rumah Sakit Baptis Batu jika dilihat dari sistem antrian memang sudah dapat dikatakan baik, namun untuk bagian farmasi masih kurang baik karena pelayanan yang masih dapat dikatakan cukup

lama. Oleh karena itu, disarankan kepada Rumah Sakit Baptis Batu agar dapat memperbaiki pelayanan di bagian farmasi agar waktu tunggu pasien dalam antrian tidak terlalu lama. Misalnya dengan menambah loket pelayanan di farmasi beserta petugasnya.

2. Sebaiknya Rumah Sakit Baptis Batu melakukan perhitungan analisis sistem antriannya dalam rentang waktu setiap bulan atau lebih baik lagi kalau setiap hari, agar dapat diketahui kinerja perusahaan dalam melayani konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani;Asri, Marwan dan Subagyo Pangestu. 1985. *Edisi 2:Dasar-dasar Operation Research*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Kusumawardhana, Petrus Rose Cahyomagi. 2008. *Aplikasi Model Antrian Sebagai Upaya Optimalisasi Kinerja Pelayanan Pada Jasa Perbankan (Studi pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk., Kantor Cabang Malang)*. Universitas Katolik Widya Karya Malang
- Siagian, P. 1987. *Penelitian Operasional : Teori dan Praktek*. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Subagyo, Pangestu, dkk. 2000. *Dasar – Dasar Operations Research*. BPFE. Yogyakarta.
- Zagladi, Arief Noviarakhman. 2005. *Analisis Kapasitas Pelayanan Teller dengan Simulasi Antrian*. Skripsi.