

ABSTRACT

Healthcare service is frequently riddled with delays, as all services do. These delays can be dangerous, as healthcare service deals with the lives of people; and thus may exacerbate one's welfare. One of the forms of these delays are long queues of patients in the hospital, which means longer waiting times for the patients. Long waiting time in the hospital can affect greatly towards one's wellbeing and health, therefore this research aims to assess the queue of the pharmaceutical counter by using the queuing theory and the process chart at Condong Catur Hospital. Queuing theory is often used in healthcare to assess a queue's utilization and delays, while the process chart is used to find out, and eliminate or reduce waste in the activities done in the pharmaceutical counter. Results showed that, using the queuing theory, there is indeed considerably long waiting time for the patients in queue for the pharmaceutical counter; and using the process chart, that there are activities that can be eliminated or reduced in order to cut down the waiting time. Based on these findings, Condong Catur Hospital can increase its servers to find the optimum utilization, and cut down on inspection activities as one of the methods to reduce such delays in their queuing system at the pharmaceutical counter.

Keyword: queuing theory, process chart, hospital queue, queuing system

ABSTRAK

Layanan kesehatan sering dipenuhi dengan keterlambatan, sama halnya dengan jasa *service* yang lainnya. Keterlambatan ini bisa berbahaya, karena layanan kesehatan berkaitan dengan nyawa manusia; dan dengan demikian justru dapat memperburuk kesehatan. Salah satu bentuk keterlambatan ini adalah antrian panjang di rumah sakit, yang berarti waktu tunggu yang lebih lama bagi pasien. Waktu tunggu yang lama di rumah sakit dapat mempengaruhi kesehatan seseorang, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menilai antrian instalasi farmasi dengan menggunakan teori antrian dan *process chart* di Rumah Sakit Condong Catur. Teori antrian sering digunakan dalam layanan kesehatan untuk mencari *utilization rate* dan penundaan antrian, sementara *process chart* digunakan untuk mencari tahu, dan menghilangkan atau mengurangi *waste* dalam kegiatan yang dilakukan di konter farmasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dengan menggunakan teori antrian, di Rumah Sakit Condong Catur ditemukan waktu tunggu yang cukup lama bagi pasien dalam antrian untuk instalasi farmasi; dan dengan *process chart*, diketahui bahwa ada kegiatan yang dapat dihilangkan atau dikurangi untuk mengurangi waktu tunggu. Berdasarkan temuan ini, Rumah Sakit Condong Catur dapat meningkatkan *server*-nya untuk menemukan *utilization rate* yang optimal, dan mengurangi kegiatan *inspection* sebagai salah satu metode untuk mengurangi keterlambatan dalam sistem antrian di instalasi farmasi.

Kata kunci: teori antrian, bagan proses, antrian rumah sakit, sistem antrian