

## ABSTRACT

Pharmacy service is one of the services that cannot be separated from all hospital activities. Over 90% of the hospital activities use pharmaceutical supplies. According to Health Minister Decree (KMK) No. 129 of 2008, one of the pharmacy services is waiting time of non-patent and patent medicine services. Waiting time standard for non-patent medicine service is  $\leq 30$  minutes while for the concoction medicine service is  $\leq 60$  minutes. In 2017, the waiting time of prescription service at outpatient pharmacy of RSUD Ibnu Sina Gresik has not fulfilled IFRS target which attained 80%. The problem on waiting time of medical prescription service becomes the background of this present study. Queuing theory is used to find out the average of waiting time of medical prescription service. This study aims to analyze the waiting time of medical prescription service based on the theory.

This study uses descriptive analysis with observational method and cross sectional design. The sample of this study is the total population of prescriptions that comes in one day. They include 373 recipes on the first day and 161 recipes on the second day. The primary data are obtained from taking note on arrival time of the recipes and delivery time of the medicines. Meanwhile, the secondary data are obtained from document review on the outpatient pharmacy of RSUD Ibnu Sina Gresik.

The results shows that the criteria of queuing condition in the outpatient pharmacy of Ibnu Sina Gresik Hospital which includes arrival pattern and service pattern is found to be random; there are two counters which in charge to receive prescriptions; First Come First Served (FCFS) is implemented as its queuing discipline; and the number of arrivals is unlimited. Therefore, the appropriate model of queuing system is using Double Service queue system with Unlimited Population. Based on the calculation results, it can be concluded that the average waiting time of medical prescription service either in the queue or the system at out-patient pharmacy of RSUD Ibnu Sina Gresik has been in accordance with Health Minister Decree (KMK) No. 129 of 2008.

Keywords: patent medicine, non-patent medicine, queue theory, waiting time

**ABSTRAK**

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari seluruh kegiatan di rumah sakit. Lebih dari 90% kegiatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi. Salah satu pelayanan farmasi berdasarkan KMK Nomor 129 Tahun 2008 adalah pelayanan waktu tunggu pelayanan obat jadi dan obat racikan. Standar waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah  $\leq 30$  menit sedangkan pelayanan obat racikan adalah  $\leq 60$  menit. Pada tahun 2017 pencapaian waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di apotek rawat jalan RSUD Ibnu Sina Gresik belum memenuhi sasaran IFRS sebesar 80%. Penelitian ini berlatar belakang masalah waktu tunggu pelayanan resep obat. Penelitian ini menggunakan teori antrian untuk mengetahui waktu tunggu rata-rata pelayanan resep obat. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan resep obat berdasarkan teori antrian.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan metode observasional dan rancang bangun *cross sectional*. Sampel penelitian merupakan total populasi resep yang datang dalam satu hari. Jumlah resep yang diteliti sebanyak 373 resep pada hari pertama dan 161 resep pada hari kedua. Data primer diperoleh dari pencatatan waktu kedatangan dan waktu penyerahan obat. Sedangkan data sekunder diperoleh dari telaah dokumen dari apotek rawat jalan RSUD Ibnu Sina Gresik.

Hasil penelitian menunjukkan kriteria keadaan antrian di apotek rawat jalan RSUD Ibnu Sina Gresik meliputi pola kedatangan dan pola pelayanan adalah acak, loket penerimaan resep ada dua, disiplin antrian yang berlaku adalah *First Come First Served* (FCFS), dan jumlah kedatangan tidak terbatas. Sehingga model sistem antrian yang sesuai adalah sistem antrian Pelayanan Ganda dengan Populasi Tidak Terbatas. Berdasarkan hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu rata-rata baik dalam antrian maupun dalam sistem, waktu tunggu pelayanan resep obat di apotek rawat jalan RSUD Ibnu Sina Gresik sudah sesuai dengan KMK Nomor 129 Tahun 2008.

Kata kunci: obat jadi, obat racikan, teori antrian, waktu tunggu