

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN LOKET PENGAMBILAN OBAT PADA RUMAH SAKIT CITRA
HUSADA KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu
syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : DELLA VERA ANDINY
19.1041.1166**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Vera Andiny
NIM : 1910411166
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN LOKET PENGAMBILAN OBAT PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA KABUPATEN JEMBER**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 20 Juli 2023
Yang menyatakan



Della Vera Andiny
NIM. 19.1041.1166

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN LOKET PENGAMBILAN OBAT PADA RUMAH SAKIT CITRA
HUSADA KABUPATEN JEMBER**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Septy Holisa Umamy SM., MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Loket Pengambilan Obat Pada Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Della Vera Andiny
NIM : 1910411166
Hari : Kamis
Tanggal : 20 Juli 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Achmad Hasan Hafidzi, SE. MM
NPK : 1986051411703796

Anggota 1,



Bayu Wijayantini SE., MM.
NPK. 1979021711009661

Anggota 2,



Septy Holisa Umamy SM., MM.
NPK. 19950922122091029

Mengesahkan:

Dekan,



Maheni Ika Sari, S.E., M.M
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Ilias Setyowati, S.H., SE., MM
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat Kesehatan, pemahaman dan kemurahan yang diberikan sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Karya ini kupersembahkan sebagai tanda cinta, kasih sayang dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Suryadi Setiawan dan Almh Ibu Erna Fera Erawati tercinta dan tersayang yang senantiasa mendoakan untuk kebaikan hidup anaknya. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan dan semangat yang selama ini telah diberikan tanpa henti.
2. Sahabat-sahabatku Mayda Madinatul, Lenny Oktaviatul, Galindra Fiola Delisanti, Rezha Prista, Gaza Gabriella, Venska Zahra, Dita Ffitria, dan Tutik Alawiyah yang selalu memberikan dukungan, semangat serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahan.
3. Rekan – rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis
4. Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Jember.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Adapun nikmat yang tiada henti ketika penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Loker Pengambilan Obat Pada Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember”** guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih belum mencapai kata sempurna. Maka dari itu, penulis dengan besar hati dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi yang telah menulis susun ini dapat memberi manfaat bagi rekan mahasiswa dan mahasiswi serta para pembaca sekalian.

Pada proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta tantangan yang penulis hadapi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud dan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis sangat menyadari akan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki sebagai penunjang keberlangsungan penyusunan skripsi ini. Kemudian pula penghargaan yang setinggi tingginya dan terima kasih yang sebanyak banyaknya penulis sampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E.,M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
4. Ibu Bayu Wijyantini, SE, MM., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Septy Holisah Umami, SM., MM., selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga skripsi selesai dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang tak kenal lelah banyak meluangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Pimpinan Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember dan seluruh karyawan yang telah bersedia menerima penulis untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyelesaian studi.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Kedua orang tua saya, ibuku tersayang Alm. Erna Fera Erawati dan ayahku Suryadi Setiawan yang telah membesarkanku, mendidik dan tidak pernah kenal lelah dalam memberikan dukungan semangat, materi dan selalu mengajarkanku arti sebuah kesabaran, kejujuran dalam hidup. Tak lupa juga untuk adikku tersayang Bayu Handoyo Putra yang selalu siap membantuku dalam situasi apapun.

10. Sahabat-sahabatku Mayda Madinatul, Lenny Oktaviatul, Galindra Fiola Delisanti, Rezha Prista, Gaza Gabriella, Venska Zahra, Dita Fitria dan Tutik Alawiyah, yang selalu memberikan dukungan semangat, dan membantu dalam penyusunan skripsi ini serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahan.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
12. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap penelitian yang dilakukan ini bisa memberi manfaat bagi kita semua yang membacanya nanti. Rasa hormat dan terima kasih pun saya haturkan bagi semua pihak atas segala dukungannya. Semoga Allah SWT melimpahkan karunia-Nya dan membalas kebaikan dan dukungan serta bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak. Aamiin Yaa Rabbal Aalamiin.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu A'laikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jember, 20 Juli 2023
Penulis

Della Vera Andiny
NIM. 19.1041.1166

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Operasional.....	9
2.1.2 Teori Antrian.....	10
2.1.4 Pasien.....	21
2.1.3 Efektivitas Pelayanan.....	21
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Identifikasi Variabel.....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3 Desain Penelitian.....	29

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
3.5 Populasi	30
3.6 Sampel	30
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.8 Teknik Pengumpulan Data	31
3.9 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
4.1.1 Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember	33
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember	34
4.1.4 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember.....	35
4.1.5 Struktur Organisasi pada Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember	36
4.1.6 Sistem Antrian pada Loker Pada Loker Pengambilan Obat Di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember	36
4.2 Hasil Analisis Penelitian	38
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kedatangan dan Pelayanan Pasien Loker Pengambilan Obat Pada Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember Tahun 2023	5
Tabel 1. 2 Waktu Pelayanan Pada Loker Pengambilan Obat Di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember	6
Tabel 2. 1 Model Antrian.....	16
Tabel 4. 1 Jadwal praktek Pasien Rawat Jalan	34
Tabel 4. 2 Fasilitas Pasien Rawat Inap.....	35
Tabel 4. 3 Jumlah Kedatangan Dan Pelayanan Pasien	38
Tabel 4. 4 Tingkat Kedatangan dan Pelayanan Pasien pada Hari Selasa dan Sabtu	39
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Sistem Antrian pada Hari Selasa	42
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Sistem Antrian pada Hari Sabtu.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Skema Antrian Pelayanan Pasien Pada <i>Rumah Sakit Citra Husada</i>	4
Gambar 2. 1 Visualisasi Sistem Antrian	11
Gambar 2. 2 <i>Single Channel - Single Phase</i>	14
Gambar 2. 3 <i>Single Channel Multi Phase</i>	15
Gambar 2. 4 <i>Multi Channel Single Phase</i>	15
Gambar 2. 5 <i>Multi Channel Multi Phase</i>	15
Gambar 2. 6 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian51

