

ABSTRAK

Sistem antrian merupakan himpunan pelanggan, pelayan, dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para pelanggan dan pelayannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah loket yang tepat agar dapat memberikan pelayanan yang efektif pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember. Metode sistem antrian yang digunakan yaitu metode jalur berganda (*Multi Channel- Single Phase*) untuk mengetahui jumlah loket yang efektif agar dapat memberikan waktu pelayanan kurang dari waktu standar yang telah ditetapkan pada loket pengambilan obat di Rumah Sakit Citra Husada Kabupaten Jember. Dengan menggunakan data sekunder, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 189 pasien dilihat dari tingkat kedatangan dan pelayanan maximum dan minimum. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis teori antrian melalui perhitungan model antrian jalur berganda, menunjukkan bahwa sistem antrian yang diterapkan dengan 2 loket pengambilan obat pada saat ramai masih kurang efektif dengan persentase efektivitas waktu pelayanan 61%. Alternatif penambahan loket dengan mempertimbangkan waktu rata-rata menunggu yaitu dengan menambah stasiun pelayanan menjadi 3 loket pengambilan obat dengan persentase efektivitas waktu pelayanan 180% agar pelayanan yang diberikan kurang dari waktu standar loket pengambilan obat yang diterapkan sebesar 15 menit.

Kata Kunci : Sistem Antrian, Efektivitas Pelayanan, dan *Multi Channel-Single Phase*



ABSTRACT

The queuing system is a collection of customers, servers, and a rule that regulates the arrival of customers and their services. This study aims to determine the right number of counters in order to provide effective service at the counter for drug collection at Citra Husada Hospital, Jember Regency. The queuing system method used is the multiple channel method (Multi Channel-Single Phase) to find out the number of effective counters in order to provide service time less than the standard time set at the drug collection counter at Citra Husada Hospital, Jember Regency. By using secondary data, the number of samples used was 189 patients seen from the maximum and minimum arrival and service levels. The results of the study using queuing theory analysis through the calculation of the multiple lane queuing model, show that the queuing system applied with 2 drug collection counters at busy times is still ineffective with the proportion of effectiveness of service time of 61%. An alternative to adding counters by considering the average waiting time is by adding drug collection stations to 3 drug collection counters with a proportion of effectiveness of service time of 180% so that the services provided are less than the standard time for taking drug counters which is applied at 15 minutes.

Keywords: *Queuing System, Service Effectiveness and Multi Channel - Single Phase*

