

## **ABSTRAK**

**Cantika Rosmadalila Morana / 31417296**

### **MEMPELAJARI ANTRIAN PEMBELIAN OBAT DI APOTEK SOFIA FARMA**

Penulisan Ilmiah. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2020.

Kata Kunci : Antrian, Kedatangan, Pelayanan.

(xiii+28+Lampiran)

Apotek merupakan suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Membeli obat di apotek harus menunggu giliran atau mengantri untuk mendapatkan jasa pelayanan dari apoteker. Antrian tersebut timbul dikarenakan banyaknya orang yang membutuhkan jasa pada waktu yang bersamaan sehingga pelanggan harus menunggu giliran agar mendapatkan pelayanan apoteker. Setiap pelanggan yang membeli obat di apotek merasa terbuang waktunya karena antrian panjang dan lama, oleh sebab itu sistem dapat dirancang lebih efisien dengan menggunakan metode antrian. Mendapatkan jasa pelayanan apoteker mengharuskan pelanggan untuk mengantri terlebih dahulu sebelum memasuki sistem pelayanan. Sebelum memasuki sistem pelayanan maka diperlukan waktu rata-rata kedatangan dan pelayanan pelanggan untuk mengetahui kondisi ramai dan sepi sehingga tidak terjadi antrian yang terlalu panjang. Tujuan penulisan yaitu mengetahui rata-rata tingkat pelayanan pelanggan di Apotek Sofia Farma dan mengetahui rata-rata tingkat kedatangan pelanggan di Apotek Sofia Farma.

Rata-rata tingkat pelayanan di Apotek Sofia Farma yang diperoleh yaitu 29 orang setiap 1,5 jamnya yang dimulai dari jam 16.00 sampai dengan 20.30 dan hasil tersebut berdasarkan pengamatan selama 10 hari di Apotek Sofia Farma. Rata-rata kedatangan pelanggan pada kondisi ramai yaitu jam 16.00-17.30 sebanyak 49 orang per 1,5 jam, rata-rata kedatangan pelanggan pada kondisi normal yaitu jam 17.30-19.00 sebanyak 43 orang per 1,5 jam, dan rata-rata kedatangan pelanggan pada kondisi sepi yaitu jam 19.00-20.30 sebanyak 36 orang per 1,5 jam. Rata-rata kedatangan pelanggan terbesar terjadi pada kondisi ramai yang berarti pada jam tersebut merupakan jam sibuk atau jam pelanggan paling bisa meluangkan waktu untuk membeli obat di Apotek Sofia Farma.

### **DAFTAR PUSTAKA (1997-2008)**