

Bab 5

Analisis

5.1. Analisis Simulasi Pelayanan Promodel

Model yang di simulasikan adalah siklus pelayanan konsumen oleh karyawan dan transaksi pembayaran barang di kasir yang berada dalam satu ruangan yang sama yang bertempat di Apotek XYZ. Analisis pengolahan data yang didapatkan yaitu merupakan hasil dari pembuatan simulasi proses pelayanan di Apotek XYZ. Berdasarkan pada hasil simulasi yang dibuat, didapat hasil yang memperlihatkan berapa jumlah kuota pelayanan yang mampu ditampung dan yang tidak dapat terlayani pada hari tersebut. Dalam tahap ini peneliti membuat 4 skenario untuk kemudian membandingkan hasil dari beberapa skenario simulasi pelayanan tersebut. Hasil yang diharapkan ialah data waktu pelayanan konsumen yang sesuai dengan peraturan menteri kesehatan dalam Permenkes No. 73 Tahun 2016. Model yang dijalankan dengan menggunakan jumlah pasien sebanyak 574 pasien dalam satu hari. Dalam pengolahan data simulasi pelayanan, terdapat sebuah output berupa informasi bahwa pada waktu kedatangan konsumen/pelanggan digunakan untuk jadwal (digunakan pada Attribute cycles) waktu kedatangan yang sudah diambil sebelumnya. Hal ini dilakukan agar pola kepadatan di Apotek terlihat, ditandai dengan adanya *Bottle neck* atau kepadatan di waktu-waktu tertentu.

Dari tabel perbandingan peneliti menyimpulkan untuk menetapkan skenario 1 sebagai skenario terpilih karena rata-rata waktu pelayanan relatif lebih cepat dari skenario lainnya. Dalam Skenario 1 ini waktu di antrian kasir memiliki waktu yang sesuai dengan standar mutu waktu pelayanan sesuai dengan Permeskes No. 73 tahun 2016 yaitu sebesar 1366 detik atau sekitar 28 menit sehingga dipilihlah **Skenario 1**.

Pada pelayanan obat untuk jenis obat Generik memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *normal* sebesar 9 detik dan standar deviasi sebesar 3.21 dimana rata-rata konsumen yang membeli obat jenis ini ada 276 konsumen dalam sehari, artinya jumlah konsumen yang hendak membeli obat Generik hari itu berjumlah 276 konsumen atau 52% dari populasi konsumen dalam sehari.

Pada pelayanan obat untuk jenis obat Paten memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *normal* sebesar 12 detik dan standar deviasi sebesar 3.21 dimana rata-rata konsumen yang membeli obat jenis ini ada 262 konsumen dalam sehari, artinya jumlah konsumen yang hendak membeli obat Paten hari itu berjumlah 262 konsumen atau 44% dari populasi konsumen dalam sehari.

Pada pelayanan obat untuk jenis obat racik memiliki waktu pelayanan hasil distribusi yaitu *normal* sebesar 188 detik dan standar deviasi sebesar 764 dimana rata-rata konsumen yang membeli obat jenis ini ada 36 konsumen dalam sehari, artinya jumlah konsumen yang hendak membeli obat Generik hari itu berjumlah 36 konsumen atau 4% dari populasi konsumen dalam sehari. Hal ini disebabkan peluang konsumen yang hendak membeli obat racik/resep sangat jarang karena harus disertai rekomendasi dokter terkait.