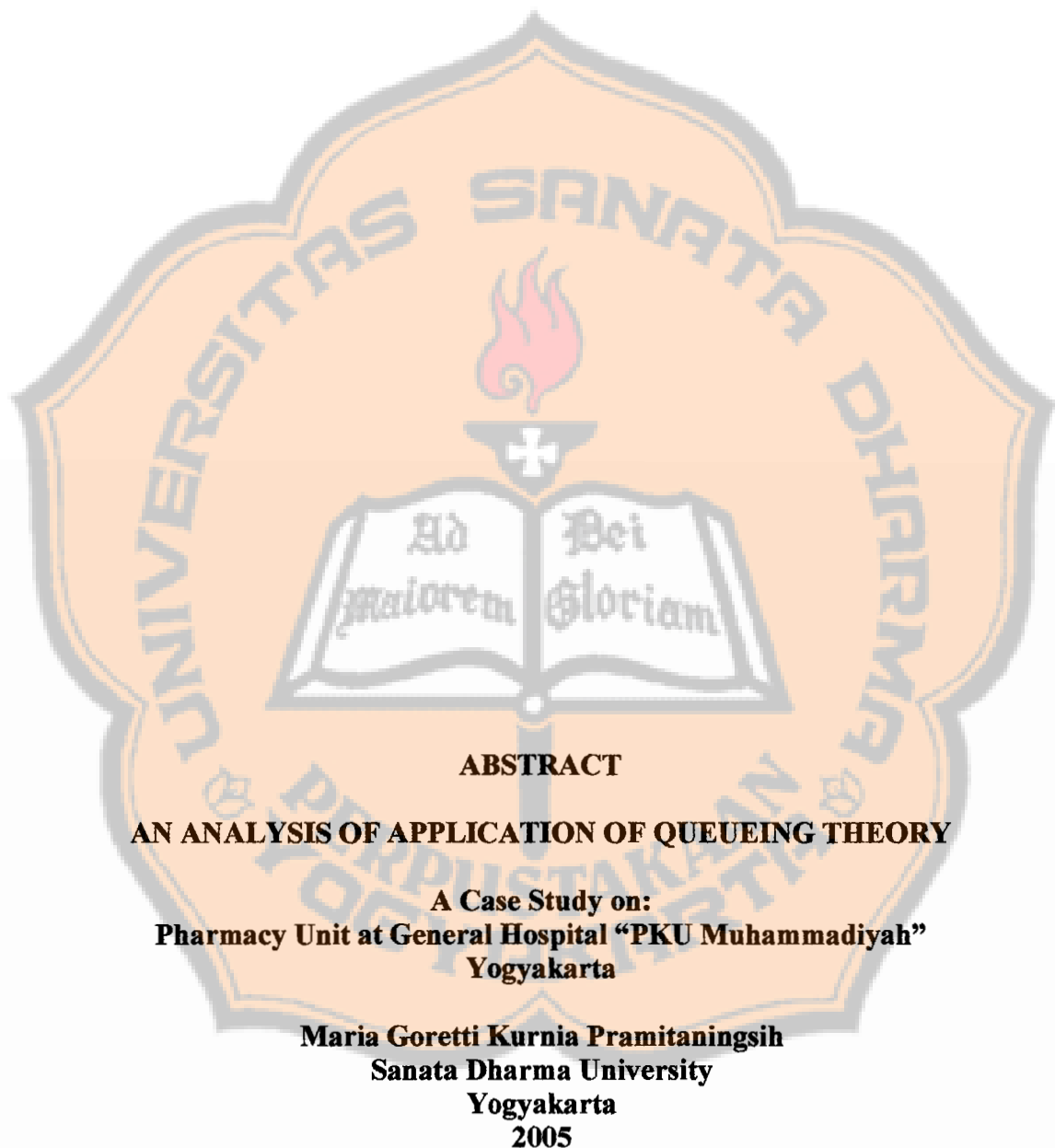




Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Jumlah saluran fasilitas pelayanan pada bulan April 2005 ideal atau tidak, (2) Berapakah jumlah saluran fasilitas pelayanan yang ideal pada bulan Mei sampai dengan Desember 2005.

Penelitian studi kasus ini dilakukan di Unit Farmasi/Apotek Rawat Jalan RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta, pada bulan April 2005. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus-rumus dari teori antrian. Masalah yang pertama dibahas dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1) menerapkan rumus teori antrian model M/M/s; 2) membandingkan jumlah saluran fasilitas secara teoritis dan kenyataan pada perusahaan; 3) menghitung keuntungan bulan April 2005; 4) menghitung biaya



**ABSTRACT**

**AN ANALYSIS OF APPLICATION OF QUEUEING THEORY**

**A Case Study on:  
Pharmacy Unit at General Hospital "PKU Muhammadiyah"  
Yogyakarta**

**Maria Goretti Kurnia Pramitaningsih  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2005**

This research intends to know (1) whether or not the amount of facilities line service in April 2005 was ideal, (2) the ideal amount of facilities line service needed from May to December 2005.

This case study research was done at Pharmacy Unit at General Hospital "PKU Muhammadiyah" Yogyakarta, in April 2005. The techniques used for gathering the data were interview, observation, and documentation. The analysis data techniques used was the formula from queueing theory. The first problem was solved through following steps: 1) applying formula of queueing theory model M/M/s; 2) comparing the amount of facilities line applied by the company with the theoretical view of point; 3) counting the profit on April 2005; 4) counting the additional expense for one facilities unit service in the company; 5) determining optimal profit. The second problem could be solved by using the