

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
AYAT AL-QURAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Pembatasan Masalah .....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Teori Antrian .....	5
2.2 Distribusi Poisson dan Distribusi Eksponensial.....	11
2.3 Proses Kedatangan Konsumen dan Proses Pelayanan Konsumen .....	12
2.4 Fasilitas Sistem Antrian.....	14
2.5 Model Sistem Antrian .....	15
2.5.1 Model Tingkat Aspirasi.....	17
2.6 Pengujian Hasil Pengumpulan Data .....	19
2.6.1 Pengujian Bentuk Distribusi .....	19
2.6.2 Uji Kesesuaian ( <i>Goodness of Fit Test</i> ).....	19
2.7 Industri Jasa .....	20
2.8 Jasa .....	21
2.8.1 Karakteristik Jasa .....	21
2.8.2 Pengertian Pelayanan .....	22
2.9 Pelayanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut .....	22

2.10	Pengertian Model .....	23
2.11	Pengertian Optimasi .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
1.	Studi Awal / Pendahuluan .....	27
2.	Perumusan Masalah .....	27
3.	Penentuan Tujuan Penelitian .....	27
4.	Studi Pustaka .....	28
5.	Penentuan Tahapan Penelitian .....	28
6.	Pengumpulan Data .....	28
7.	Menentukan Jenis Antrian .....	29
8.	Membuat Model Antrian .....	29
9.	Melakukan Pengolahan Data .....	29
10.	Analisis dan Pembahasan .....	32
11.	Kesimpulan dan Saran .....	33
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>34</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	34
4.1.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) 34	
4.1.2	Sistem Pelayanan .....	39
4.1.3	Pengumpulan Data Pengamatan .....	44
4.2	Pengolahan Data .....	50
4.2.1	Pengolahan Data Jumlah Kedatangan Pasien .....	50
4.2.2	Pengolahan Data Waktu Pelayanan .....	55
4.3	Perhitungan Performansi Antrian .....	69
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>76</b>
5.1	Analisis Jumlah Kedatangan Pasien .....	76
5.2	Analisis Waktu Pelayanan Pasien .....	77
5.3	Usulan Untuk Meningkatkan Pelayanan Pasien .....	78
5.4	Hubungan Dengan Ayat Al-Quran .....	104
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>106</b>
6.1	Kesimpulan .....	106
6.2	Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>108</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Model Antrian .....	9
Tabel 4. 1 Data Pengamatan Pasien Loker Pendaftaran.....	44
Tabel 4. 2 Data Pengamatan Pasien Klinik Ortodonti .....	45
Tabel 4. 3 Data Pengamatan Pasien Klinik Konservasi.....	45
Tabel 4. 4 Waktu Pelayanan Loker Pendaftaran (Menit).....	45
Tabel 4. 5 Waktu Pelayanan Klinik Ortodonti (Menit).....	48
Tabel 4. 6 Waktu Pelayanan Klinik Konservasi (Menit).....	49
Tabel 4. 7 Jumlah Kedatangan Pasien Loker Pendaftaran .....	51
Tabel 4. 8 Standar Deviasi Jumlah Kedatangan Loker Pendaftaran .....	52
Tabel 4. 9 Rata-rata Waktu Pelayanan Loker Pendaftaran .....	56
Tabel 4. 10 Standar Deviasi Waktu Pelayanan Loker Pendaftaran.....	58
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Loker Pendaftaran .....	71
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Klinik Ortodonti.....	73
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Klinik Konservasi .....	75
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Model Tingkat Aspirasi Loker Pendaftaran .....	84
Tabel 5. 2 Rata – rata Waktu Pelayanan Usulan Loker Pendaftaran .....	87
Tabel 5. 3 Rekapitulasi Model Tingkat Aspirasi Klinik Ortodonti.....	95
Tabel 5. 4 Rekapitulasi Model Tingkat Aspirasi Klinik Konservasi .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Komponen Sistem Antrian .....	5
Gambar 2. 2 Single - Channel, Single – Phase System.....	7
Gambar 2. 3 Single - Channel, Multiphase System .....	7
Gambar 2. 4 Multichannel, Single – Phase System .....	8
Gambar 2. 5 Multichannel, Multiphase System.....	8
Gambar 2. 6 Grafik Model Tingkat Aspirasi .....	18
Gambar 3. 1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	26
Gambar 4. 1 Susunan Organisasi Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Kota Bandung .....	37
Gambar 4. 2 Tahapan Proses Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien .....	39
Gambar 4. 3 Denah Lokasi Loker Pendaftaran Pasien.....	40
Gambar 4. 4 Tahapan Proses Pelayanan Klinik Ortodonti .....	41
Gambar 4. 5 Denah Lokasi Klinik Ortodonti.....	42
Gambar 4. 6 Tahapan Proses Pelayanan Klinik Konservasi .....	43
Gambar 4. 7 Denah Lokasi Klinik Konservasi .....	43
Gambar 4. 8 Jumlah Kedatangan Loker Pendaftaran.....	51
Gambar 4. 9 Waktu Pelayanan Loker Pendaftaran .....	56
Gambar 5. 1 Grafik Model Tingkat Aspirasi Loker Pendaftaran.....	86
Gambar 5. 2 Usulan Perbaikan Tahapan Proses Pelayanan Loker Pendaftaran ...	86
Gambar 5. 3 Grafik Model Tingkat Aspirasi Klinik Ortodonti .....	96
Gambar 5. 4 Grafik Model Tingkat Aspirasi Klinik Konservasi .....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Perhitungan Data Pengamatan.....	111
Lampiran B Data Pengamatan.....	134
Lampiran C Uji Distribusi Jumlah Kedatangan dan Waktu Pelayanan .....	160
Lampiran D Tabel Khi Kuadrat .....	174

