

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Waktu Tunggu dan Teori Antrian	9
2.2 Konsep Variabilitas	10

2.3	Penggabungan Variabilitas	11
2.4	Jenis Sistem Antrian	12
2.5	Karakteristik Sistem Garis Tunggu Antrian.....	13
2.5.1	Karakteristik Kedatangan.....	13
2.5.2	Karakteristik Garis Tunggu.....	14
2.5.3	Karakteristik Layanan.....	15
2.6	Pengukuran Kinerja Antrian	17
2.7	Berbagai Model Antrian	17
2.7.1	Model A (M/M/1): Antrian <i>Server</i> Tunggal atau Model dengan Kedatangan Poisson dan Waktu Layanan Eksponensial	18
2.7.2	Model B (M/M/S): Model Antrian Beberapa <i>Server</i>	20
2.7.3	Model C (M/D/1): Model Waktu Layanan Konstan	20
2.7.4	Metode Teori <i>Little</i>	21
2.7.5	Model D (M/M/1 dengan Sumber Terbatas): Model Populasi Terbatas.	21
2.7.6	Pendekatan Antrian Lainnya	22
2.7.7	Pengukuran Waktu Kerja.....	23
2.7.8	Keseimbangan Lintasan (<i>Line Balancing</i>).....	24
2.7.9	Parameter Keseimbangan Lintasan	25
2.8	Kajian Penelitian Terdahulu.....	31
2.9	Model Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.2.1	Lokasi Penelitian	35

3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.3	Populasi dan Teknik <i>Sampling</i>	36
3.2.4	Menentukan Ukuran Sampel.....	36
3.3	Instrumen Penelitian	37
3.3.1	Variabel Penelitian	38
3.3.2	Variabel Operasional	38
3.4	Metode Analisis Data	39
3.5	Profil Kasus.....	39
BAB IV PEMBAHASAN.....		43
4.1	Analisis Data	43
4.1.1	Analisis Uji Perbandingan	47
4.1.2	Analisis Perbedaan Waktu Tunggu pada Tiap Tahap	48
4.1.3	Uji Normalitas	51
4.1.4	Analisis Signifikansi Perbedaan pada Pra- dan Pascaaplikasi	52
4.1.5	Analisis Kinerja Sistem Antrian.....	53
4.2	Pembahasan.....	55
4.2.1	Perbedaan Waktu Tunggu Antrian Layanan <i>Swab Test Drive-Thru</i> Di RSPI-PI Sebelum Dan Sesudah Menggunakan Aplikasi <i>Online</i>	55
4.2.2	Signifikansi Perbedaan Kinerja Pada Waktu Tunggu Antar Tahap Dalam Layanan <i>Swab Test Drive-Thru</i> Di RSPI-PI Sebelum Dan Sesudah Menggunakan Aplikasi <i>Online</i>	56
4.2.3	Usulan Perbaikan Dari Masalah Kinerja Antrian Layanan <i>Swab Test Drive-Thru</i> Di RSPI-PI Yang Masih Kurang Atau Belum Sesuai Target	62
BAB V SIMPULAN.....		67
5.1	Simpulan	67

5.2	Implikasi	68
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	68
5.2.2	Implikasi Praktis.....	68
5.3	Keterbatasan.....	69
5.4	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
Lampiran.....		74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Total Waktu Tunggu Pra- dan Pascaaplikasi.....	41
Tabel 4.1 Hasil Pengolahan Minitab Data Pra Aplikasi	44
Tabel 4.2 Hasil Pengolahan Minitab Data Pasca Aplikasi.....	45
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Dua Periode	46
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Waktu Tunggu Praaplikasi	46
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Waktu Tunggu Pascaaplikasi.....	47
Tabel 4.6 Selisih Rata-Rata Waktu Tunggu Tahap Pertama Pra- dan Pasca- Aplikasi	48
Tabel 4.7 Selisih Rata-Rata Waktu Tunggu Tahap Kedua Pra- dan Pasca- Aplikasi	49
Tabel 4.8 Selisih Rata-Rata Waktu Tunggu Tahap Ketiga Pra- dan Pasca- Aplikasi	49
Tabel 4.9 Selisih Rata-Rata Waktu Tunggu Tahap Keempat Pra- dan Pasca- Aplikasi	50
Tabel 4.10 Tabel Persentase Perbedaan Total Waktu Tunggu Pra dan Pascaaplikasi	50
Tabel 4.11 Tabel Persentase Perbedaan Total Waktu Tunggu Pra dan Pascaaplikasi Tiap Tahapan.....	51
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Normalitas	52

Tabel 4.13 Tingkat Kedatangan Pelanggan Per Menit dan Tingkat Pelayanan Per Tahap Per Menit	52
Tabel 4.14 Perbandingan Kinerja Sistem Antrian Hasil Olah Data WinQSB	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Formula Antrian Single <i>Server</i>	19
Gambar 2.2 Diagram <i>Precedence</i> Hubungan Seri.....	28
Gambar 2.3 Diagram <i>Precedence</i> Hubungan Paralel (<i>Mutually Independent</i>).....	28
Gambar 2.4 Kerangka Konsep Proses Antrian <i>Swab Test Drive-thru</i> RSPI-PI....	34
Gambar 3.1 Tahapan Pelayanan <i>Swab Test Drive-Thru</i> RSPI-PI	40
Gambar 4.1 Sistem Antrian Layanan Swab Test Drive-Thru RSPI-PI	43
Gambar 4.2 Sistem Antrian Layanan Swab Test Drive-Thru RSPI-PI Pasca Penerapan Aplikasi	45
Gambar 4.3 <i>Input</i> dan <i>Output</i> Pengolahan Data Menggunakan WinQSB.....	53
Gambar 4.4 Alur Antrian Proses Layanan Praaplikasi Registrasi <i>Online</i>	56
Gambar 4.5 Alur Antrian Proses Layanan Pascaaplikasi Registrasi <i>Online</i>	58
Gambar 4.6 Saran Perbaikan terhadap Masalah Waktu Tunggu Tahap Ketiga....	63
Gambar 4.7 Saran Perbaikan terhadap Masalah Waktu Tunggu Tahap Keempat	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Waktu Tunggu Pasien <i>Swab Test Drive-Thru</i>	74
Lampiran 2 <i>Output</i> Analisis Data Keseimbangan Antrian (<i>Software</i> WinQSB) ..	91
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Distribusi (<i>Software</i> Minitab).....	93
Lampiran 4 Notulensi Forum Group Discussion (FGD)	94
Lampiran 5 Dokumentasi Lapangan.....	97