

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Konsep dan Teori .....	6
2.1.1.1. Pengertian <i>Service Excellence</i> .....	6
2.1.1.2. Prinsip Manajemen Pelayanan dan Titik Perhatiannya .....	7
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima di Rumah Sakit .....	8
2.1.1.5. Perilaku Pelayanan Prima di Rumah Sakit.....	9
2.1.2. Pengertian Antrian .....	10
2.1.2.1. Elemen – Elemen Pokok dalam Antrian .....	11
2.1.3. Model.....	15
2.1.4. Simulasi .....	18
2.1.4.1. Pengertian Simulasi .....	18

2.1.4.3. Simulasi Simul8 .....	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.1.1 Penelitian Deskriptif.....	27
3.1.2 Penelitian Kuantitatif.....	27
3.2 Jenis Data dan Informasi .....	27
3.2.1 Data Primer.....	27
3.2.2 Data Sekunder .....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	29
3.4.1 Penentuan Sistem Antrian .....	29
3.4.2 Perhitungan Pemodelan .....	31
3.5 Langkah – Langkah Penelitian .....	32
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>33</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	33
4.1.1 Sistem Pelayanan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat .....	35
4.1.2 Jumlah Waktu Pelayanan Pasien ( <i>Service Time</i> ).....	38
4.1.3 Jumlah Petugas / Dokter yang Memberikan Pelayanan pada Pasien ...	45
4.2 Pengolahan Data .....	45
a. Penentuan Sampel Penelitian.....	45
b. Data Rekapitulasi Statistik Deskriptif dan Hasil Distribusi Pada Loker 1 .	46
c. Data Rekapitulasi Statistik Deskriptif dan Hasil Distribusi Pada Loker 2 .	46
d. Data Rekapitulasi Statistik Deskriptif dan Hasil Distribusi Pada Apotek..	47

e. Simulasi Sistem Pelayanan pada Simul8.....	47
f. Validasi, Verifikasi dan Model.....	51
g. <i>Sensitivity Analysis</i> .....	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil dan Pembahasan .....	54
1. Hasil Perhitungan Waktu Tunggu dalam Sistem .....	54
2. Laporan Umum Sistem Pelayanan .....	54
3. Hasil Perhitungan Sumber Daya Manusia .....	55
B. Hasil dan Pembahasan .....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
6.1 Kesimpulan.....	61
6.2 Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN.....	66