

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Pembatasan Masalah	2
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi	5
B. Teori Antrian	7
1. Tujuan Model Antrian	8
2. Sejarah Model Antrian	8
C. Karakteristik Teori Antrian	9
1. Populasi	9
2. Karakteristik Datangnya Permintaan Service	9
a. Pola	9
b. Ukuran	10

3. Kondisi Physic Antrian	10
a. Panjang Antrian	10
b. Jumlah Antrian	11
4. Seleksi	11
a. First come first served (FCFC)	11
b. Last come first served (LCFC)	12
c. Service in Random Oder (SIRO)	12
d. Priority Service (PS)	12
5. Fasilitas Service	12
a. Single Channel – Single Phase	13
b. Single Channel – Multiphase	13
c. Multi Channel – Single Phase	14
d. Multi Channel – Multi Phase	15
e. Campuran	15
6. Keluar (Exit)	16
D. Sistem Antrian	16
E. Mekanisme Pelayanan	17
F. Model Antrian Dalam Perancangan Jasa	18
G. Jasa	19
1. Pengertian Jasa	19
H. Klasifikasi Jasa	20
1. Sigmen Pasar	20
2. Tingkat Keberwujudan (Tangibility)	21

a. Rented Goods Service	21
b. Owned Good service	21
c. Non Goods Service	21
3. Keterampilan Penyedia Jasa	21
4. Tujuan Organisasi Jasa	22
5. Regulasi	22
6. Tingkat Intensitas Karyawan	22
7. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan pelanggan	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum.....	23
1. Lokasi Penelitian.....	23
2. Sejarah Singkat Perusahaan.....	23
a. Topografi dan Geografi	23
b. Demografi	24
c. Sarana Kesehatan.....	25
d. POSYANDU.....	25
e. POSBINDU.....	26
f. PSDM Puskesmas Larangan Utara.....	26
g. Sarana dan Prasarana	27
B. Struktur Organisasi Puskesmas Larangan Utara.....	29
1. Job Description Puskesmas Larangan Utara.....	30
2. Visi dan Misi Puskesmas Larangan Utara.....	36

a. Visi Puskesmas Larangan Utara.....	36
b. Misi Puskesmas Larangan Utara.....	36
3. Nilai-nilai organisasi dan Motto Puskesmas Larangan Utara	37
a. Nilai-nilai organisasi Puskesmas Larangan Utara.....	37
b. Motto Puskesmas Larangan Utara.....	37
C. Metode Penelitian.....	39
D. Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran.....	40
E. Definisi Operasional Variabel	40
F. Metode Pengumpulan Data.....	41
1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)	41
2. Penelitian Lapangan (Field Research).....	42
G. Sumber dan Jenis data.....	43
H. Metode Analisa Data.....	43
1. Model Antrian Satu Saluran Satu Atap.....	43
2. Model Antrian Banyak Saluran Satu Atap.....	44

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Sistem Antrian.....	46
1. Pola Antrian	47
2. Disiplin Antrian.....	49
3. Struktur Antrian.....	50
4. Pola Pelayanan.....	50
5. Waktu Efektif Server.....	52

6. Rata-rata Kecepatan Pelayanan.....	53
7. Ringkasan Pola Kedatangan & Pola Pelayanan	54
B. Kinerja Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas	
Larangan Utara	55
1. Utilitas (ρ) dan P_0	55
2. Rata-rata jumlah pasien dalam sistem.....	56
3. Rata-rata waktu tunggu pasien dalam sistem.....	57
4. Rata-rata jumlah pasien dalam antrian.....	58
5. Rata-rata waktu tunggu dalam antrian.....	60
C. Menentukan jumlah server yang optimal dengan kondisi antrian yang ada.....	
1. Penentuan Jumlah Server berdasarkan model tingkat aspirasi	61
2. Alokasi jumlah server yang optimal.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	66
A. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN RISET

DAFTAR RIWAYAT HIDUP