

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.1.2 Pengertian Produksi dan Operasi	11
2.1.3 Pengertian Manajemen Operasi	11
2.1.3.1 Fungsi Manajemen Operasi	13
2.1.4 Definisi Jasa	15
2.1.4.1 Proses Pelayanan Jasa	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan	17
2.1.5.1 Pengertian Kualitas	17
2.1.5.2 Pengertian Pelayanan	17
2.1.6 Teori Antrian.....	18
2.1.6.1 Pengertian Antrian	18

2.1.6.2 Tujuan dan Sistem Dasar Antrian	19
2.1.6.3 Karakteristik Sistem Antrian.....	20
2.1.6.4 Mengukur Kinerja Antrian.....	24
2.1.6.5 Model Antrian	25
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.....	37
3.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung	39
3.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.....	40
3.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung	41
3.1.5 Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung	41
3.2 Metode Penelitian	42
3.2.1 Sumber Data Penelitian.....	43
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3 Metode Sampling.....	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel.....	45
3.3.3 Teknik Pemilihan Sampel	45
3.4 Operasional Variabel	46
3.5 Penggunaan Metode Antrian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Sistem Antrian Pada Unit Rawat Jalan RSUD Kota Bandung.....	48
4.2 Data Sistem Antrian Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Bandung.....	49
4.3 Analisis Kinerja Antrian RSUD Kota Bandung	54
4.4 Pemilihan Model Antrian	58
4.4.1 Mengubah Waktu Kerja.....	59
4.4.2 Mengubah Komposisi <i>Server</i> (Orang yang Melayani)	59

4.5 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

