

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Manajemen Kualitas Jasa.....	8
2.2.1 Konsep Pelayanan Berkualitas.....	9
2.2.2 Manajemen Kualitas dan Daya Saing Jasa.....	12
2.2.3 Karakteristik Jasa Pelayanan.....	12
2.2.4 Faktor-Faktor Hambatan Dalam Pelayanan.....	14
2.3 Teori Antrian (<i>Queuing Theory</i>).....	15
2.3.1 Karakteristik Antrian.....	17

2.3.2 Kedatangan /Masukan Sistem/Input	17
2.3.3 Antrian	19
2.3.4 Karakteristik Fasilitas Pelayanan.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.3 Jenis dan Teknik (Metode Pengumpulan Data).....	31
3.4 Populasi,Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.5 Metode Analisis Data.....	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Puskesmas	35
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Wonosobo I.....	35
4.1.2 Visi dan Misi	37
4.1.3 Kegiatan/ Penyelenggaraan Puskesmas	38
4.1.4 Sistem Antrian di Puskesmas Wonosobo	39
4.2 Data Penelitian.....	40
4.3 Analisis Data.....	42
4.3.1 Analisis Deskriptif	42
4.3.2 Analisis Sistem Antrian	50
4.3.3 Analisis Jumlah Dokter.....	54
4.3.4 Analisis Biaya Fasilitas.....	56
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Perhitungan Tingkat Kedatangan Pasien	41
Tabel 4.2 Perhitungan Tingkat Pelayanan Pasien.....	41
Tabel 4.3 Tingkat Pendapatan Pasien	43
Tabel 4.4 Usia Pasien.....	44
Tabel 4.5 Pendidikan Pasien	45
Tabel 4.6 Pendapat Pasien Jika Antrian Panjang.....	46
Tabel 4.7 Waktu Yang di Harapkan Untuk Mengantri.....	47
Tabel 4.8 Perlu Tidaknya Menambah Locket	48
Tabel 4.9 Penilaian pasien Terhadap Penataan Locket	48
Tabel 4.10 Penilaian Pasien Tentang Perlu Tidaknya Menambah Ruang Tunggu	50
Tabel 4.11 Tingkat Rata-Rata Kedatangan dan Pelayanan Pasien	52
Tabel 4.12 Analisa Antrian Dengan 2 Dokter	55
Tabel 4.13 Data Observasi dan Interview.....	56
Tabel 4.14 Jumlah Dokter Optimum	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Antrian	16
Gambar 2.2 Model Antrian Single Channel Single Phase.....	25
Gambar 2.3 Model Antrian Single Channel Multi Phase	25
Gambar 2.4 Model Antrian Multi Channel Single Phase	26
Gambar 2.5 Model Antrian Multi Channel Single Phase	27
Gambar 2.6 Biaya Dalam Antrian	28
Gambar 4.1 Grafik Pendapatan Pasien	43
Gambar 4.2 Grafik Usia Pasien	44
Gambar 4.3 Grafik Pendidikan Pasien.....	44
Gambar 4.4 Grafik Pendapat Pasien Jika Antrian Panjang	45
Gambar 4.5 Grafik Waktu Yang di Harapkan Untuk Mengantri	47
Gambar 4.6 Grafik Perlu Tidaknya Menambah Loket Baru	48
Gambar 4.7 Grafik Penilaian Pasien Terhadap Penataan Loket.....	49
Gambar 4.8 Grafik Penilaian Perlu Tidaknya Penambahan Ruang Tunggu	50