

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR SIMBOL.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PERNYATAAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Jenis Penelitian dan Metode Analisis.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
BAB III LANDASAN TEORI.....	9
3.1. Teori Antrian.....	9
3.1.1. Definisi Antrian.....	9
3.1.2. Komponen Proses Antrian.....	9
3.1.3. Faktor Sistem Antrian.....	10
3.2. Bentuk Antrian.....	12
3.2.1. Satu Antrian Satu Pelayanan.....	12
3.2.2. Satu Antrian Beberapa Pelayanan.....	12
3.2.3. Beberapa Antrian Beberapa Pelayanan Paralel.....	13
3.2.4. Satu Antrian Beberapa Pelayanan Seri.....	13
3.3. Notasi Sistem Antrian.....	13

3.4. Ukuran <i>Steady State</i> dari Kinerja.....	14
3.5. Distribusi Waktu Tunggu.....	15
3.5.1. Distribusi Poisson.....	15
3.5.2. Distribusi Eksponensial.....	16
3.6. Model-Model Sistem Antrian.....	17
3.6.1. Model Sistem Antrian [M/M/1]:[GD/∞/∞].....	17
3.6.2. Model Sistem Antrian [M/M/C]:[GD/∞/∞].....	20
3.6.3. Model Sistem Antrian [G/G/C]:[GD/∞/∞].....	23
3.7. <i>Maximum Entropy Principle (MEP)</i> pada Model Antrian [G/G/1]:[GD/∞/∞].....	24
3.8. Uji Kebaikan Suai - <i>Chi Square</i>	25
3.8.1. Uji Kebaikan Suai - <i>Chi Square</i> pada Distribusi Poisson....	25
3.8.2. Uji Kebaikan Suai - <i>Chi Square</i> pada Distribusi Eksponensial.....	26
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	27
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
4.2. Pengumpulan Data.....	27
4.3. Variabel Penelitian.....	28
4.4. Metode yang Digunakan.....	28
4.5. Diagram Alur Analisis Data.....	28
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
5.1. Karakteristik Antrian Pasien Non Racikan.....	30
5.2. Uji Kebaikan Suai Data.....	31
5.2.1. Tingkat Kedatangan.....	31
5.2.2. Tingkat Pelayanan.....	35
5.3. Model Antrian.....	38
5.4. Ukuran Kinerja Sistem Antrian.....	39
5.5. Pembahasan.....	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
6.1. Kesimpulan.....	48
6.2. Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA.....	50
RINGKASAN TUGAS AKHIR.....	52
LAMPIRAN.....	66

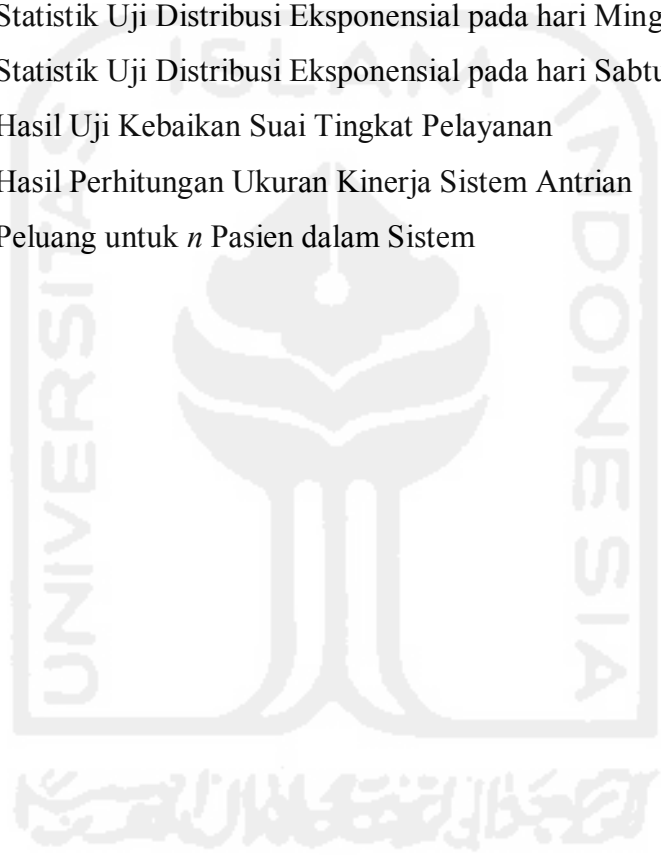


DAFTAR SIMBOL

- λ : Rata-rata jumlah pelanggan yang datang persatuan waktu
- μ : Rata-rata jumlah pelanggan yang dilayani persatuan waktu
- n : Jumlah pelanggan dalam sistem antrian
- C : Jumlah pelayanan (*server*)
- ρ : Faktor utilitas sistem
- P_n : Peluang terdapat n pelanggan dalam sistem
- P_0 : Peluang tidak terdapat pelanggan dalam sistem
- L_s : Rata-rata jumlah pelanggan dalam sistem
- L_q : Rata-rata jumlah pelanggan dalam antrian
- W_s : Rata-rata waktu yang dihabiskan seorang pelanggan dalam sistem
- W_q : Rata-rata waktu yang dihabiskan seorang pelanggan dalam antrian
- C_a : Koefisien variansi dari tingkat kedatangan
- C_s : Koefisien variansi dari tingkat pelayanan
- χ^2 : Nilai *Chi Square* hitung

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
5.1	Statistik Uji Distribusi Poisson pada Hari Sabtu	32
5.2	Statistik Uji Distribusi Poisson pada Hari Minggu	33
5.3	Hasil Uji Kebaikan Suai Tingkat Kedatangan	34
5.4	Statistik Uji Distribusi Eksponensial pada hari Minggu	35
5.5	Statistik Uji Distribusi Eksponensial pada hari Sabtu	37
5.6	Hasil Uji Kebaikan Suai Tingkat Pelayanan	38
5.7	Hasil Perhitungan Ukuran Kinerja Sistem Antrian	43
5.8	Peluang untuk n Pasien dalam Sistem	45



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Skema Sistem Antrian Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	3
3.1	Proses Dasar Antrian	9
3.2	Satu Antrian Satu Pelayanan	12
3.3	Satu Antrian Beberapa Pelayanan	12
3.4	Beberapa Antrian Beberapa Pelayanan Paralel	13
3.5	Satu Antrian Beberapa Pelayanan Seri	13
4.1	Diagram Alur Analisis Data	29
5.1	Karakteristik Sistem Antrian Pasien Non Racikan pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Kedatangan Pasien Resep Non Racikan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
- Lampiran 2 Data Pelayanan Pasien Resep Non Racikan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
- Lampiran 3 Hasil Uji Kebaikan Suai Kedatangan Pasien Minggu, 12 Maret 2017
- Lampiran 4 Hasil Uji Kebaikan Suai Kedatangan Pasien Senin, 13 Maret 2017
- Lampiran 5 Hasil Uji Kebaikan Suai Kedatangan Pasien Selasa, 14 Maret 2017
- Lampiran 6 Hasil Uji Kebaikan Suai Kedatangan Pasien Rabu, 15 Maret 2017
- Lampiran 7 Hasil Uji Kebaikan Suai Kedatangan Pasien Kamis, 16 Maret 2017
- Lampiran 8 Hasil Uji Kebaikan Suai Kedatangan Pasien Jumat, 17 Maret 2017
- Lampiran 9 Hasil Uji Kebaikan Suai Kedatangan Pasien Sabtu, 18 Maret 2017
- Lampiran 10 Hasil Uji Kebaikan Suai Pelayanan Pasien Minggu, 12 Maret 2017
- Lampiran 11 Hasil Uji Kebaikan Suai Pelayanan Pasien Senin, 13 Maret 2017
- Lampiran 12 Hasil Uji Kebaikan Suai Pelayanan Pasien Selasa, 14 Maret 2017
- Lampiran 13 Hasil Uji Kebaikan Suai Pelayanan Pasien Rabu, 15 Maret 2017
- Lampiran 14 Hasil Uji Kebaikan Suai Pelayanan Pasien Kamis, 16 Maret 2017
- Lampiran 15 Hasil Uji Kebaikan Suai Pelayanan Pasien Jumat, 17 Maret 2017

- Lampiran 16 Hasil Uji Kebaikan Suai Pelayanan Pasien Sabtu, 18 Maret 2017
Lampiran 17 Perhitungan Ukuran Kinerja Sistem Antrian
Lampiran 18 Tabel Distribusi *Chi Square*
Lampiran 19 Surat Selesai Pengambilan Data

