

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1s
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Teori Antrian .....	7
2.2. Komponen Proses Antrian .....	7
2.2.1. Kedatangan .....	7
2.2.2. Pelayanan .....	7
2.2.3. Antri .....	7
2.3. Sistem Antrian .....	8
2.4. Struktur-Struktur Antrian.....	8
2.5. Notasi Kendell .....	10
2.6. Steady-State Ukuran Performa.....	11
2.7. Model-Model Antrian .....	11
2.8. Karakteristik Kedatangan.....	13
2.9. Sifat Fasilitas Pelayanan .....	15
2.10. Uji Kecocokan Distribusi.....	16

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	18
3.2. Jenis Penelitian dan Sumber Data .....	18
3.3. Prosedur Penelitian .....	

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum RSUD Panyabungan .....	25
4.2. Penyajian dan Pengolahan Data .....	26
4.2.1. Pelayanan Tahap Pertama .....	26
4.2.2. Pelayanan Tahap Kedua .....	27
4.2.3. Pelayanan Tahap ketiga .....	29
4.2.4. Pelayanan Tahap keempat .....	31
4.3. Uji Kecocokan Distribusi .....	34
4.4. Model Sistem Antrian .....	41
4.5. Ukuran <i>Steady-State</i> Untuk Setiap Kinerja Antrian .....	42
4.6. Simulasi .....	43
4.7. Kinerja Setiap Sistem Antrian .....	43

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Saran .....	52

DAFTAR PUSTAKA .....	53
----------------------	----

Lampiran A Data Penelitian .....	54
----------------------------------	----

Lampiran B Perhitungan Simulasi Nilai $c$ .....	62
---	----

Lampiran C Dokumentasi .....	63
------------------------------	----

Lampiran D Surat Keterangan Persetujuan Dosen PS .....	64
--	----

Lampiran F Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas .....	65
---	----

Lampiran G Surat Penelitian dari Tempat Penelitian Asli .....	66
---	----