

**ANALISIS SISTEM ANTREAN PELAYANAN PASIEN
PADA LOKET PENDAFTARAN RUMAH SAKIT
ROYAL PROGRESS JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

HERMANTO

21180000370



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2022

**ANALISIS SISTEM ANTREAN PELAYANAN PASIEN
PADA LOKET PENDAFTARAN RUMAH SAKIT
ROYAL PROGRESS JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

HERMANTO

21180000370



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA S1 MANAJEMEN SEKOLAH
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS SISTEM ANTREAN PELAYANAN PASIEN PADA LOKET PENDAFTARAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA UTARA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Juli 2022



21180000370

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

ANALISIS SISTEM ANTREAN PELAYANAN PASIEN PADA LOKET PENDAFTARAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA UTARA

ibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bapak Dr. Muhammad Anhar S.E., M.Si., Ak., CA dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2022

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Dr. Muhammad Anhar, M.Si., Ak., CA.

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.





HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS SISTEM ANTREAN PELAYANAN PASIEN PADA LOKET PENDAFTARAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA UTARA

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 25 Juli 2022 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Dr. Muhammad Anhar S.E., M.Si., Ak., CA.
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
(Anggota Penguji I)
4.  ; Rama Chandra, SE., ME
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Strata S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.


Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Anhar S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan serta kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dian Pranitasari, SP., MM dan Bapak Rama Chandra, SE., ME. Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI).
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen serta dosen akademik.
5. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Teristimewa kepada Ayah, Ibu, Kakak, Abang dan seluruh Keluarga besar yang tak pernah putus mendoakan, memberi motivasi serta semangat dalam mengapai impian dan cita cita sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman dan juga Sahabat seperjuangan Fikri Abizar Sitio, Novan Resulangi, Bayu Dwi Ramadhan, Fajar Choirudin, Ade Kurnia, Reyza Putra Adi Pradana, Eko Setiawan Putra, dan anggota PMP tekuh reza dan lainnya yang selalu memotivasi dan membantu saya memberikan arahan.

8. Pihak Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara yang telah memberikan izin kepada penulis dan banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi masih terdapat banyak kekurangan/kelemahan. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi.

Jakarta, 25 Juli 2022



HERMANTO

21180000370

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hermanto
NIM : 2118000370
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS SISTEM ANTREAN PELAYANAN PASIEN PADA LOKET
PENDAFTARAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA
UTARA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Juli 2022

Yang menyatakan,



HERMANTO

Hermanto 21180000370 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Muhammad Anhar, S.E., M.Si., Ak., CA.
ANALISIS SISTEM ANTREAN PELAYANAN PASIEN PADA LOKET PENDAFTARAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA UTARA	
ABSTRAK	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model sistem antrean pada loket pendaftaran, banyaknya server, waktu pelayanan petugas loket terhadap pasien dan waktu yang diperlukan pasien dalam mengantre pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan Kualitatif. Subjek dari penelitian ini adalah Rumah Sakit Royal Progress yang merupakan tempat memperoleh data dan informasi. Objek penelitian ini adalah sistem antrean yaitu berupa tahap-tahap atau metode, sistem pelayanan dengan melibatkan petugas medis sebagai pelaku pelayanan jasa dan loket pendaftaran sebagai unit penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan skunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan dokumentasi. Data diolah menggunakan <i>software POM-QM</i>.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrean Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara dalam menggunakan 4 loket pendaftaran sudah cukup efektif dikarenakan terdapat sedikit pasien dalam sistem, tingkat jumlah pasien yang menunggu dalam antrean sedikit dan tingkat waktu tunggu yang dihabiskan pasien dalam mengantre rendah.</p>	
Kata Kunci : Sistem Antrean, Pelayanan, Manajemen Operasi , Rumah Sakit.	

Hermanto 21180000370 Program Studi S-1 Manajemen	Supervisor : Dr. Muhammad Anhar, S.E., M.Si., Ak., CA.
--	---

**ANALYSIS OF PATIENT SERVICE QUEUE SYSTEM AT THE
REGISTRATION OFFICE OF ROYAL PROGRESS HOSPITAL IN
NORTH JAKARTA**

ABSTRACT

This study aims to determine the model of the queuing system at the registration counter, the number of servers, the service time of the counter staff to patients and the time it takes for patients to queue at the Royal Progress Hospital, North Jakarta.

This research uses descriptive qualitative approach. The subject of this research is the Royal Progress Hospital which is a place to obtain data and information. The object of this research is the queuing system in the form of stages or methods, the service system by involving medical officers as service providers and the registration counter as a research unit. The data used in this study are primary and secondary data. Data collection techniques using observation and documentation methods. The data was processed using POM-QM.

The results showed that the queuing system of the Royal Progress Hospital North Jakarta in using 4 registration counters was quite effective because there were few patients in the system, the level of the number of patients waiting in line was small and the level of waiting time spent by patients in queuing was low.

Keywords: Queue System, Service, Operations Management, Hospital.

DAFTAR ISI

Halaman

ANALISIS SISTEM ANTREAN PELAYANAN PASIEN PADA LOKET PENDAFTARAN RUMAH SAKIT ROYAL PROGRESS JAKARTA UTARA	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Pengertian Rumah Sakit	6
2.1.2. Manajemen Operasional	6
2.1.3. Jasa.....	7
2.1.4. Pelayanan	8
2.1.5. Teori Antrean.....	10
2.1.6. Mengukur Kinerja Antrean.....	16
2.1.7. Model Antrean	16
2.2. Review Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	24
2.3.1. Kerangka Fikir	25

2.3.2. Hipotesis atau Proposisi.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Strategi Penelitian.....	28
3.2. Subjek dan Objek Penelitian	28
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.3.1. Data.....	29
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	30
3.5. Metode Analisis Data	32
3.5.1. Pengolahan Data	32
3.5.2. Penyajian Data	32
3.5.3. Metoda Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1. Sejarah Perusahaan	35
4.1.2. Visi, Misi dan Values Statement.....	37
4.2. Data Penelitian	38
4.3. Analisis Sistem Antrean	39
4.1.3. Evaluasi Sistem Antrean.....	42
4.4. Temuan Hasil Penelitian	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	46
5.1. Simpulan.....	46
5.2. Saran.....	46
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Selanjutnya	47
DAFTAR REFERENSI	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Rumus Model A (M/M/1)	17
Tabel 2. 2. Rumus Model B (M/M/S)	18
Tabel 2. 3. Rumus Model C (M/D/1)	19
Tabel 2. 4. Rumus Model D	19
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. 2. Rumus Antrean (M/M/S)	33
Tabel 4. 1. Visi, Misi dan Values Statement	37
Tabel 4. 2. Data Kedatangan Pasien Per Jam	38
Tabel 4. 3. Hasil perhitungan Sistem Antrean Selama 7 Hari Dengan 4 Loker... 40	
Tabel 4. 4. Hasil Perhitungan Rata-rata Selama 7 Hari Pelayanan	41
Tabel 4. 5. Hasil Perhitungan Evaluasi Menggunakan 3 Loker Pada Hari Sabtu. 43	
Tabel 4. 6. Hasil Perhitungan Rata-rata Evaluasi Menggunakan 3 Loker.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Model Antrean Rumah sakit Royal Progress.....	3
Gambar 2. 1. Komponen Sistem Antrean.....	11
Gambar 2. 2. <i>Single-Chanel Single Phase</i> (Bahar et al., 2018).....	14
Gambar 2. 3. <i>Multi Channel-Multi Phase</i> (Bahar et al., 2018)	15
Gambar 2. 4. <i>Multi Channel-Single Phase</i> (Bahar et al., 2018).....	15
Gambar 2. 5. <i>Multi Channel-Multi Phas</i> (Bahar et al., 2018)	16
Gambar 2. 6. Kerangka Fikir	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara	50
Lampiran 2. Hasil Perhitungan Per Jam Dengan Pelayanan 4 Locket.....	51
Lampiran 3. Hasil Perhitungan Per Hari Dengan Pelayanan 4 Locket	51
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Riset	52
Lampiran 5. Surat Riset.....	53
Lampiran 6. Software POM QM	54
Lampiran 7. Dokumentasi	55
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	56