

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya, yang telah memberikan kesehatan kekuatan dan hikmat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini untuk memenuhi syarat kelulusan tingkat sarjana di Jurusan Teknik Universitas Medan Area Medan.

Dalam Tugas Akhir ini penulisan memaparkan tugas akademis penulis, yaitu mengenai ” **Analisis Metode Antrian terhadap Peningkatan Efisiensi dan Efektifitas Pelayanan Laboratorium Klinik Kesehatan pada PT. Prodia Widyahusada** ”.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam pengerjaannya, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis.

Medan, 12 Agustus 2011

Penulis

(Annatia Kristin Damayanti)

07.815.0013

PERSEMBAHAN

Selama persiapan dan pelaksanaan Tugas Akhir hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, untuk itu penulis sudah sepatutnya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menyatakan kasih dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak dan Ibu, yang selalu mendukung dan memberikan cinta kasih sayang serta semangat melalui doa yang senantiasa mengiringi langkah penulis. *I love you so much, my lovely parents.*
3. *My little brother*, Brian Gandha Prasetya terima kasih atas doa dan dukungannya. *Luv u, Be a great man my brada.*
4. Ibu Hj. Haniza, MT selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area dan sekaligus pembimbing I yang telah memberi kesempatan dan kepercayaan kepada penulis serta telah banyak membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu. Hj. Ninny Siregar, Msi selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area dan pembimbing II yang telah banyak membantu, memotivasi, memberi dukungan dan masukan kepada penulis sehingga penulis mampu dan bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Ir. Kamil Mustafa, MT yang telah memberi kesempatan dan kepercayaan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Ibu Titin Agustina selaku Kepala Cabang PT. Prodia Widyahusada yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan pengambilan data di perusahaan yang beliau pimpin.
8. Ibu Supiani Tomoh, S.Psi selaku Kepala Bagian SDM PT. Prodia Widyahusada yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data-data yang penulis perlukan.
9. Andri Afriliaan Harahap, *thanks for everything, dear.*
10. Yuri Ardiansyah, Reza Firdaus, dan Nicki Kurniawan terima kasih buat keluarga "Yuzanaki"nya, *You're always be my dear friends.*
11. Mbak Anna Yuliatin yang setia menemani begadang mengerjakan Tugas Akhir ini setiap malam.
12. Ci Lina, Ko Ayau, Debz, Karina, Ci Mega, Kak Ani, Bang Ian, Bang Udut, Candra, Pardamean terima kasih buat "Connect Grup 7" atas dukungan cinta kasih dan doanya. Tetap setia dalam panggilan dan pelayanan untuk misi "Sumatra for Jesus", *God bless us.*
13. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Teknik Universitas Medan Area dan PT. Prodia Widyahusada atas bantuan dan kerjasamanya hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
14. Rekan-rekan mahasiswa/i Area Teknik Industri Universitas medan Area atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Perumusan Masalah.....	3
I.3. Tujuan Penelitian.....	3
I.4. Manfaat Penelitian.....	3
I.5. Pembatasan Masalah.....	4
I.6. Asumsi-Asumsi.....	4
I.7. Sistematika Penelitian.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
II.1. Sejarah Perusahaan.....	6
II.2. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	9
II.3. Lokasi Perusahaan.....	10
II.4. Struktur Organisasi.....	11
II.5. Bagan Organisasi.....	11

II.6. Tenaga Kerja dan Waktu Kerja.....	12
---	----

BAB III LANDASAN TEORI

III.1. Landasan Teori.....	15
III.1.1. Pengertian Antrian.....	15
III.1.2. Karakteristik Antrian.....	20
III.1.3. Disiplin Antrian.....	25
III.1.4. Tujuan Sistem Antrian.....	26
III.1.5. Jenis-Jenis Sistem Antrian.....	26
III.1.6. Model Antrian.....	28
III.1.7. Unsur-Unsur Penting Dalam Pengembangan Model Antrian.....	33
III.2. Pengertian Efektifitas.....	34
III.2.1. Sumber-Sumber Kriteria Efektifitas.....	35
III.3. Sistem Antrian pada Laboratorium Klinik PT. Prodia Widyahusada... 37	
III.4. Karakteristik Antrian pada Jalur Ganda Pelayanan Tunggal.....	37
III.5. Metode Penelitian.....	37
III.6.1. Tipe Penelitian.....	37
III.6.2. Populasi dan Sampling.....	38

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

IV.1. Perumusan Masalah.....	40
IV.2. Tujuan Penelitian.....	40
IV.3. Studi Orientasi.....	40
IV.4. Studi Literatur.....	41



IV.5.Studi Pengumpulan Data.....	41
IV.6.Pengolahan Data.....	42
IV.7.Analisa.....	44
IV.8.Kesimpulan dan Saran.....	44

BAB V ANALISIS DAN EVALUASI

V.1. Pengolahan Data.....	45
V.1.1.Analisis Sistem Antrian dengan Model <i>Multiple Channel</i> <i>Quiuery System</i>	47
V.1.2.Penyebab Masalah Metode Antrian Menurut Tabel Kinerja Metode Antrian.....	55
V.1.3.Solusi Masalah Metode Antrian Menurut Tabel Kinerja Metode Antrian.....	56

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

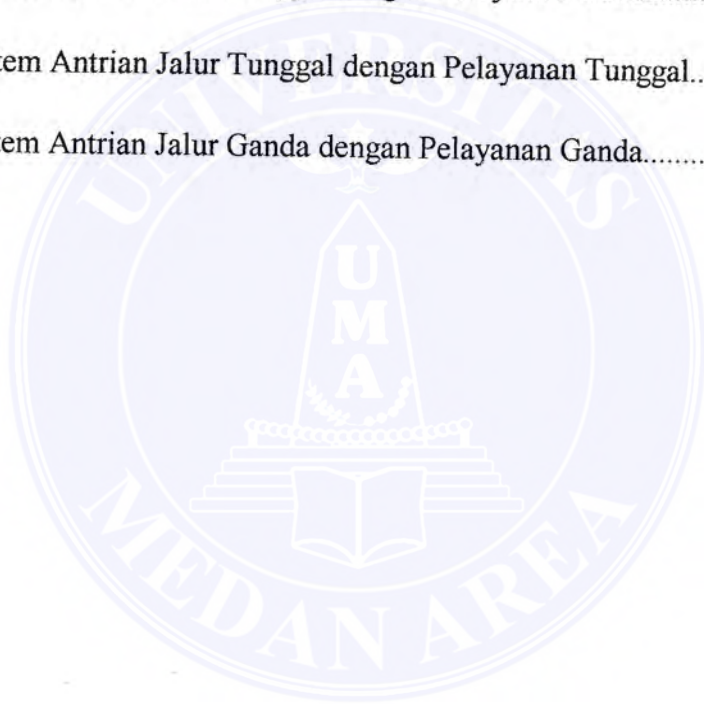
VI.1 Kesimpulan.....	64
VI.2. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA.....	xi
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT. Prodia Widyahusada.....	12
Gambar 3.1. Jalur Antrian dengan server tunggal.....	16
Gambar 3.2. Jalur Antrian dengan server ganda.....	16
Gambar 3.3. Sistem Antrian Jalur Tunggal.....	27
Gambar 3.4. Sistem Anrian Jalur Tunggal dengan Pelayanan Ganda.....	27
Gambar 3.5. Sistem Antrian Jalur Tunggal dengan Pelayanan Tunggal.....	27
Gambar 3.6. Sistem Antrian Jalur Ganda dengan Pelayanan Ganda.....	28



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jumlah Karyawan Berdasarkan Bidang Kerja.....	13
Tabel 3.1. Tabel Metode Antrian.....	28
Tabel 5.1. Data Rata-Rata Kedatangan Pasien April 2011.....	45
Tabel 5.2. Data Rata-Rata Jumlah Pelanggan Yang Dilayani per Satuan Waktu.....	46
Tabel 5.3. Kinerja Metode Antrian.....	54
Tabel 5.4. Perbandingan Kinerja Metode Antrian.....	63
Tabel 6.1. Kinerja Metode Antrian.....	65