

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	1
1.1.1. Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	1
1.1.2. Logo Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	2
1.1.3. Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	2
1.1.4. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KCU Bandung	3
1.2. LATAR BELAKANG PENELITIAN	3
1.3. PERUMUSAN MASALAH.....	9
1.4. TUJUAN PENELITIAN.....	9
1.5. MANFAAT PENELITIAN.....	10
1.5.1. Manfaat Teoritis	10
1.5.2. Manfaat Praktis	10
1.6. BATASAN MASALAH	10
1.7. SISTEMATIKA PENELITIAN.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12

2.1. TINJAUAN PUSTAKA PENELITIAN	12
2.1.1. Pengertian Manajemen Operasi	12
2.1.2. Pengertian Pelayanan	12
2.1.3. Teori Antrian	13
2.1.4. Model Antrian	18
2.2. PENELITIAN TERDAHULU.....	24
2.3. KERANGKA PEMIKIRAN.....	36
2.4. RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	38
2.4.1. Lokasi dan Objek Penelitian	38
2.4.2. Waktu dan Periode Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. JENIS PENELITIAN.....	39
3.2. VARIABEL OPERASIONAL.....	39
3.3. TAHAPAN PENELITIAN	40
3.4. POPULASI DAN SAMPEL	42
3.4.1. Populasi	42
3.4.2. Sampel.....	43
3.5. JENIS DAN SUMBER DATA.....	43
3.5.1. Data Primer	43
3.5.2. Data Sekunder	43
3.6. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	44
3.6.1. Penelitian Lapangan	44
3.6.2. Studi Kepustakaan.....	44
3.7. TEKNIK ANALISIS DATA.....	44
3.7.1. Analisis Kinerja Sistem Antrian.....	44
3.7.2. <i>Software POM QM for Windows 4</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. KINERJA SISTEM ANTRIAN	49
4.2. HASIL PENELITIAN.....	50

4.2.1. Tingkat kedatangan dan Tingkat Pelayanan.....	50
4.2.2. Perhitungan Data	54
4.2.3. Analisis Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. KESIMPULAN.....	66
5.2. SARAN	67
5.2.1. Saran Untuk BPJS Kesehatan KCU Bandung.....	67
4.2.2. Saran Untuk Penelitian Lanjutan.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69