BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi/Objek Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Balai Pengobatan Misbah pekanbaru yang terletak di Jl. Sembilang Ruko 3 Rumbai, Pekanbaru Provinsi Riau. Balai Pengobatan Misbah ini hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat Rumbai yang berbasis pelayanan dokter keluarga yang dirasakan masih kurang menyentuh masyarakat Rumbai

3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang akan dianalisis dalam pembahasan ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala/Item
Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan untuk dilayani. (Heizer,2005:107)	1. Karakteristik kedatangan	a. Jumlah pasien yg datang b. Pola kedatangan	Ordinal
	2. Karakteristis <i>waiting line</i>	a. Panjang antrian b. Disiplin antrian	Ordinal
	3.Fasilitas pelayanan	a. Keadaan sarana dan prasarana klinik	Ordinal

Sumber: Data Penelitian, 2017.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002). Populasi pada penelitian ini adalah hari kerja, dimana pelayanan pada balai pengobatan misbah pekanbaru dalam seminggu selama 7 hari kerja yaitu hari Senin sampai dengan Minggu.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,1999:73). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi dijadikan sampel penelitian

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini pada dasarnya ada 2 data. Adapun jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Yaitu daftar kunjungan pasien di balai pengobatan misbah pekanbaru pada tahun 2016.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini berasal

dari buku, jurnal, artikel dari internet, berbagai sumber lainnya, dan data olahan yang sudah tersedia di balai pengobatan misbah pekanbaru.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penyusunan proposal penelitian ini, maka teknik yang digunakan adalah wawancara yaitu teknik dialog dan tanya jawab langsung dengan pimpinan balai pengobatan misbah pekanbaru yang berkaitan langsung dengan objek penelitian berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Sedangkan data jumlah kunjungan pasien pada poliklinik umum didapatkan melalui bagian administrasi di balai pengobatan misbah pekanbaru dan observasi langsung kelapangan oleh peneliti yaitu di balai pengobatan misbah pekanbaru.

3.6 Teknik Analisis Data

Didalam menganalisis data pada penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu merupakan suatu cara menganalisa data yang telah tersedia pada objek penelitian dan membandingkannya dengan uraian teoritis dari berbagai literatur yang terdapat dalam daftar pustaka. Sistem antrian yang digunakan adalah model antrian tunggal.

Analisis data menggunakan rumus antrian M/ M/ S (*multi channel-single phase*) sebagai berikut :

$$P_0 = \frac{1}{\left(\sum_{n=0}^{M-1} \frac{1}{n!} \left[\frac{\lambda}{\mu} \right]^n \right) + \frac{1}{M!} \left[\frac{\lambda}{\mu} \right]^M \frac{M\mu}{M\mu - \lambda}}$$

$$L_s = \frac{\lambda \mu (\lambda / \mu)^M}{(M-1)!(M\mu - \lambda)^2} P_0 + \frac{\lambda}{\mu}$$

$$Lq = Ls - \frac{\lambda}{\mu}$$

$$Ws = \frac{Ls}{\lambda}$$

$$Wq = \frac{Lq}{\lambda}$$

Parameter - parameter model pelayanan M/ M/ S adalah sebagai berikut :

μ = tingkat pelayanan rata-rata

λ = tingkat kedatangan rata-rata

P_0 = probabilitas tidak ada individu dalam sistem

L_s = jumlah pelanggan rata-rata dalam system

L_q = jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian

W_s = waktu rata-rata yang dibutuhkan pelanggan dalam sistem

W_q = waktu rata-rata yang dibutuhkan pelanggan dalam antrian

Dan untuk menentukan biaya menunggu dan biaya fasilitas digunakan rumus sebagai berikut:

$$E(C_w) = n t C_w \text{ dan } E(C_s) = S \cdot C_s .$$

Dimana:

S = Jumlah fasilitas pelayanan,

C_s = Biaya/periode waktu per fasilitas pelayanan

C_w = Biaya total per unit waktu

$n t$ atau L_s = Jumlah rata-rata individu dalam system

$E(C_w)$ = Total expected waiting cost/ periode waktu.