

ABSTRAK

Juliatin. 2018. Skripsi. **Perbandingan Model Saluran Tunggal Dan Saluran Multipel Poisson Dalam Pelayanan Antrian Pasien Rawat Jalan Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan model saluran tunggal dan saluran multipel poisson dalam pelayanan antrian pasien rawat jalan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo dan untuk mengetahui model saluran tunggal dan model saluran multipel poisson yang lebih cepat waktunya dalam pelayanan antrian pasien rawat jalan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan komparatif. Populasi yang dipilih adalah pasien rawat jalan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang berjumlah 200 pasien. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis model saluran tunggal, analisis model saluran multipel, dan uji t sampel bebas dan pengolahannya akan dilakukan dengan program SPSS Ver 24.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa P_0 model saluran tunggal sebesar 0,4456 sedangkan pada model saluran multipel yaitu 0,010598. L_s model saluran tunggal sebanyak 1 orang, sedangkan pada model saluran multipel sebanyak 3 orang. Pada W_s model saluran tunggal yaitu 36 detik sedangkan pada model saluran multipel yaitu 82 detik. Sedangkan untuk L_q model saluran tunggal yaitu sebanyak 1 orang, sedangkan pada model saluran multipel sebanyak -1,90. Untuk W_q model saluran tunggal yaitu 5,56 menit sedangkan pada model saluran multipel yaitu -0,0153 menit. Maka model saluran tunggal lebih cepat waktunya dari model saluran multipel dalam pelayanan antrean pasien rawat jalan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh taraf signifikan sebesar 0,000 karena nilai taraf signifikan $0,000 < 0,01$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa H_a yang menyatakan bahwa ada perbedaan antara model saluran tunggal dan saluran multipel dalam pelayanan antrian pasien rawat jalan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo, untuk hasil pengujian menunjukkan bahwa model saluran tunggal lebih membutuhkan waktu pelayanan yang sedikit dibanding model saluran multipel ($16,1100 < 137,0200$) selisih yang diberikan 120,91.

Kata kunci: Model Saluran Tunggal, Saluran Multipel, Pelayanan Rawat Jalan