

LAMPIRAN

1. Data Pengamatan Pelayanan

Siklus pengamatan (dalam detik)	JUMAT SUB-CGK 16.50			SABTU SUB-CGK 09.05		
	Counter 1	Counter 2	Counter 3	Counter 1	Counter 2	Counter 3
1	88	82	134	74	72	79
2	87	120	75	111	109	80
3	88	81	80	121	69	114
4	83	72	77	73	119	80
5	115	84	119	76	111	102
6	80	127	82	74	68	77
7	91	74	76	74	71	77
8	74	81	110	131	113	91
9	116	84	85	69	107	79
10	85	109	81	72	71	80
11	86	85	70	75	70	100
12	125	77	76	110	118	79
13	82	74	82	68	70	75
14	94	76	110	70	72	80
15	77	81	82	71	71	78
16	85	84	81	68	71	110
17	80	82	75	110	72	78
18	119	76	79	73	117	93
19	78	121	81	128	71	80
20	90	71	79	73	72	80
21	93	73	129	73	119	77
22	88	83	82	68	70	80
23	89	81	78	73	71	99
24	115	106	79	68	70	74
25	81	72	81	72	112	97

Siklus pengamatan (dalam detik)	MINGGU SUB-BPN 05.55			SENIN SUB-BDO 08.05		
	Counter 1	Counter 2	Counter 3	Counter 1	Counter 2	Counter 3
1	83	126	88	110	95	59
2	82	68	91	117	98	109
3	114	71	91	48	85	66
4	73	69	84	62	68	54
5	80	72	90	77	44	102
6	96	72	93	105	67	79
7	82	129	85	78	116	71
8	85	72	90	54	73	60
9	83	71	76	99	50	107
10	78	125	82	78	56	51
11	78	123	80	82	114	121
12	72	70	84	68	107	62
13	102	72	87	64	78	66
14	80	72	93	116	66	62
15	84	72	83	72	61	101
16	85	72	82	66	100	63
17	85	120	78	82	64	101
18	81	69	81	66	66	68
19	106	71	115	65	79	68
20	108	67	115	79	57	51
21	79	116	90	91	110	64
22	82	69	122	102	45	71
23	82	70	88	88	64	103
24	82	71	92	81	68	130
25	78	70	111	55	54	97

Siklus pengamatan (dalam detik)	JUMAT SUB-CGK 16.50			SABTU SUB-CGK 09.05		
	Counter 1	Counter 2	Counter 3	Counter 1	Counter 2	Counter 3
1	61	63	64	80	79	79
2	72	82	74	77	80	78
3	71	77	77	72	75	74
4	68	53	90	80	80	80
5	72	80	83	76	73	72
6	62	66	65	80	76	78
7	107	75	71	76	103	73
8	62	114	67	74	74	74
9	76	78	81	81	75	79
10	56	70	69	79	78	80
11	77	77	85	77	79	118
12	63	75	75	120	80	75
13	65	70	70	77	75	75
14	66	106	110	76	79	80
15	61	77	77	74	79	77
16	74	79	79	75	116	79
17	75	67	69	80	75	79
18	68	65	66	75	76	74
19	70	76	75	79	77	75
20	70	71	72	112	78	106
21	71	67	67	77	77	79
22	77	74	74	80	75	79
23	66	72	76	72	77	77
24	67	119	79	77	119	80
25	94	75	117	80	79	80

Siklus pengamatan (dalam detik)	MINGGU SUB-BPN 05.55			SENIN SUB-BDO 08.05		
	Counter 1	Counter 2	Counter 3	Counter 1	Counter 2	Counter 3
1	83	67	80	60	80	81
2	83	71	79	70	65	69
3	75	70	80	69	72	88
4	79	69	73	50	64	69
5	76	70	73	108	72	77
6	85	105	79	66	67	57
7	84	72	73	53	69	110
8	74	68	80	58	70	70
9	85	69	80	74	64	76
10	75	72	75	58	79	74
11	81	68	75	80	77	73
12	84	70	80	67	111	73
13	77	72	77	63	68	70
14	115	71	79	67	78	75
15	83	70	74	122	77	115
16	81	71	79	74	75	75
17	78	72	77	48	81	82
18	84	66	69	79	78	77
19	80	72	72	67	66	71
20	77	71	78	68	75	77
21	80	71	103	68	69	111
22	81	72	79	73	58	58
23	79	72	78	70	115	77
24	82	69	76	73	61	63
25	130	70	77	59	79	70

2. Kuisisioner NASA-TLX

KUESIONER NASA-TLX

Definisi beban kerja mental merupakan perbedaan antara tuntutan kerja mental dengan kemampuan mental yang dimiliki oleh pekerja yang bersangkutan. Tujuan kuisisioner ini adalah untuk mengetahui dan mengukur beban kerja mental yang dialami oleh pekerja. Responden diharapkan kesediaannya untuk mengisi kuisisioner yang diberikan sesuai dengan instruksi yang ada pada kuisisioner ini.

Segala isian yang ada pada kuisisioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk kepentingan akademik. Terima kasih atas permintaan dan kesediaan Saudara dalam mengisi kuisisioner ini.

Biodata Responden

Nama Pekerja : Denny Ayu Dwi P
 Jabatan : Staff Check in counter
 Lama bekerja : 3,5 tahun
 Pendidikan terakhir : S1 Manajemen

Deskripsi Indikator

Indikator	Rating	Keterangan
<i>Mental Demand</i> (MD)	rendah, tinggi	Seberapa besar aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat dan mencari. Apakah pekerjaan tersebut mudah atau sulit, kompleks atau sederhana, longgar atau ketat.
<i>Physiscal Demand</i> (PD)	rendah, tinggi	Jumlah aktivitas fisik yang dibutuhkan (misalnya: mendorong, menarik, atau mengontrol putaran).
<i>Temporal Demand</i> (TD)	rendah, tinggi	Jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama elemen pekerjaan berlangsung, apakah perlahan, santai, atau cepat.
<i>Performance</i> (OP)	tidak tepat, sempurna	Seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.
<i>Frustration Level</i> (FR)	rendah, tinggi	Seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan
<i>Effort</i> (EF)	rendah, tinggi	Seberapa keras kerja mental dan fisik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan

Pembobotan Indikator

Pilih satu indikator yang anda anggap memiliki bobot yang lebih tinggi di antara dua indikator yang saling dihadapkan satu sama lain dengan cara menulis kode indikator yang dipilih dan besarnya bobot dari 0 sampai 9 pada kotak yang kosong.

Indikator	MD	PD	TD	OP	FR	EF
MD		MD-1	TD-6	OP-3	FR-4	EF-6
PD			TD-5	OP-4	FR-3	EF-5
TD				OP-3	FR-3	EF-5
OP					FR-2	EF-4
FR						EF-2
EF						

Pemberian Rating Scale

Berikan nilai/skala rating dari 0 sampai 100 untuk masing-masing indikator yang ada.

Indikator	Pertanyaan	Rating Scale
MD (Low - High)	Menurut anda seberapa besar usaha mental yang dibutuhkan untuk pekerjaan ini ?	0 ← 70 → 100
PD (Low - High)	Menurut anda seberapa besar usaha fisik yang dibutuhkan untuk pekerjaan ini ?	0 ← 60 → 100
TD (Low - High)	Menurut anda seberapa besar tekanan yang ada dirasakan berkaitan dengan waktu untuk melakukan pekerjaan ini ?	0 ← 80 → 100
OP (Failure - Perfect)	Menurut anda seberapa besar tingkat keberhasilan anda dalam melakukan pekerjaan ini ?	0 ← 60 → 100
FR (Low - High)	Menurut anda seberapa besar kecemasan dan stres yang anda rasakan dalam melakukan pekerjaan ini ?	0 ← 65 → 100
EF (Low - High)	Menurut anda seberapa besar kerja mental dan fisik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan ini ?	0 ← 80 → 100

Terima Kasih Atas Kesediaan Anda

3. Data Waktu Antar Kedatangan

No	Waktu kedatangan	waktu antar kedatangan (detik)	No	Waktu kedatangan	waktu antar kedatangan (detik)
1	14.52.02	-	110	15.39.34	2
2	14.52.50	48	111	15.39.36	2
3	14.52.57	7	112	15.39.37	1
4	14.53.05	8	113	15.39.47	10
5	14.53.34	29	114	15.39.54	7
6	14.53.56	22	115	15.40.01	7
7	14.54.03	7	116	15.40.03	2
8	14.54.06	3	117	15.40.10	7
9	14.54.49	43	118	15.40.12	2
10	14.55.11	22	119	15.40.32	20
11	14.55.17	6	120	15.40.36	4
12	14.56.24	67	121	15.41.21	45
13	14.57.39	75	122	15.41.51	30
14	14.58.13	34	123	15.42.07	16
15	14.58.57	44	124	15.42.43	36
16	14.59.16	19	125	15.43.31	48
17	14.59.55	39	126	15.44.40	9
18	15.00.01	6	127	15.44.45	25
19	15.00.28	27	128	15.44.48	3
20	15.0Kj0.29	1	129	15.44.53	5
21	15.00.32	3	130	15.45.25	32
22	15.01.03	31	131	15.45.32	8
23	15.01.05	2	132	15.45.34	2
24	15.01.33	28	133	15.45.35	1
25	15.01.44	11	134	15.45.58	23
26	15.02.00	16	135	15.46.20	22
27	15.02.40	40	136	15.47.03	43
28	15.02.48	8	137	15.47.23	20
29	15.02.59	11	138	15.47.24	1
30	15.03.21	22	139	15.47.34	14
31	15.03.30	9	140	15.48.22	48

32	15.04.10	40	141	15.48.23	1
33	15.04.31	21	142	15.48.40	17
34	15.04.32	1	143	15.49.00	20
35	15.04.44	12	144	15.49.23	23
36	15.05.06	22	145	15.49.40	17
37	15.06.22	76	146	15.50.05	25
38	15.07.32	70	147	15.50.17	12
39	15.07.33	1	148	15.50.23	6
40	15.07.51	18	149	15.51.06	44
41	15.08.28	37	150	15.51.11	5
42	15.10.40	104	151	15.51.11	0
43	15.10.55	15	152	15.51.22	11
44	15.11.10	15	153	15.51.41	19
45	15.11.29	19	154	15.51.50	9
46	15.11.45	16	155	15.52.07	17
47	15.12.05	20	156	15.52.20	13
48	15.12.13	8	157	15.52.23	3
49	15.12.49	36	158	15.52.43	20
50	15.13.03	14	159	15.53.36	53
51	15.13.27	24	160	15.54.26	50
52	15.13.28	1	161	15.54.54	28
53	15.13.31	3	162	15.55.52	58
54	15.15.27	85	163	15.58.02	130
55	15.15.33	6	164	15.59.03	61
56	15.15.34	1	165	15.59.04	1
57	15.16.08	35	166	15.59.25	21
58	15.16.35	27	167	16.00.40	79
59	15.16.49	14	168	16.01.01	21
60	15.17.10	32	169	16.01.01	0
61	15.17.22	12	170	16.01.09	8
62	15.17.22	0	171	16.01.18	9
63	15.17.54	32	172	16.01.48	30
64	15.18.16	20	173	16.02.01	13
65	15.19.06	50	174	16.02.40	39
66	15.20.25	73	175	16.02.44	4
67	15.20.46	21	176	16.02.54	10

68	15.20.52	6	177	16.02.56	2
69	15.21.29	37	178	16.03.32	36
70	15.21.35	6	179	16.04.19	47
71	15.21.39	4	180	16.04.35	16
72	15.21.49	10	181	16.04.41	6
73	15.22.01	12	182	16.04.43	2
74	15.22.15	14	183	16.04.47	4
75	15.22.16	1	184	16.05.04	17
76	15.23.12	56	185	16.05.36	32
77	15.23.32	20	186	16.06.18	42
78	15.23.46	14	187	16.06.58	40
79	15.24.55	69	188	15.07.56	58
80	15.25.54	59	189	15.08.09	13
81	15.26.59	65	190	15.08.53	44
82	15.27.01	2	191	15.09.22	29
83	15.27.32	31	192	15.09.29	7
84	15.28.00	28	193	15.09.36	13
85	15.28.18	18	194	15.10.50	74
86	15.28.39	21	195	15.10.51	1
87	16.29.25	46	196	15.11.23	32
88	15.30.04	39	197	15.11.26	3
89	15.31.00	56	198	15.12.07	41
90	15.31.43	43	199	15.13.19	72
91	15.31.52	9	200	15.15.33	134
92	15.32.11	19	201	15.15.58	25
93	15.32.20	9	202	15.16.04	6
94	15.32.30	10	203	15.16.05	1
95	15.32.44	14	204	15.16.35	30
96	15.33.08	24	205	15.16.42	7
97	15.33.09	1	206	15.17.14	32
98	15.33.18	9	207	15.17.22	10
99	15.34.21	63	208	15.17.50	28
100	15.34.48	27	209	15.18.19	29
101	15.35.23	35	210	15.18.37	18
102	15.36.12	49	211	15.19.21	44
103	15.36.29	17	212	15.19.35	14

104	15.36.31	2	213	15.19.36	1
105	15.36.47	16	214	15.21.11	95
106	15.37.23	36	215	15.21.40	29
107	15.38.18	55	215	15.21.40	29
108	15.38.44	26	214	15.21.11	95
109	15.39.32	58	215	15.21.40	29