

RINGKASAN

Judul dari penelitian ini adalah “Analisis Sistem Antrian Pada Loker Administrasi Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas”.

Pemerintah memiliki fungsi penting dalam memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas harus dapat memberikan pelayanan prima kepada pengunjung yang membutuhkan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, maka kinerja sistem antrian merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan karena dengan adanya kinerja sistem antrian yang optimal dapat mendukung kelancaran suatu layanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kinerja sistem antrian pada loket administrasi publik telah mencapai tingkat optimal atau belum. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke loket administrasi publik.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data tersebut melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori antrian. Model antrian yang digunakan pada loket administrasi publik adalah *Multiple Channel - Single Phase* atau model antrian jalur berganda dengan satu tahap pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui rata-rata tingkat kedatangan pengunjung (λ) yaitu 47 orang/jam dan rata-rata tingkat pelayanan loket (μ) yaitu 10 orang/jam.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sistem antrian dengan menggunakan lima fasilitas pelayanan atau loket belum optimal, karena mempunyai nilai tingkat kegunaan loket yang tinggi yaitu sebesar 0,94 atau 94%. Artinya loket administrasi publik mengalami kesibukkan dalam memberikan pelayanan, sehingga terjadinya antrian. Sistem antrian yang optimal dicapai pada delapan fasilitas pelayanan atau loket dengan nilai tingkat kegunaan loket sebesar 0,5875 atau 58,75%.

Terdapat perbedaan biaya antara sistem antrian yang sesungguhnya dengan sistem antrian yang optimal yaitu sebesar 70,68%, dimana pada sistem antrian yang optimal mengeluarkan biaya yang minimum dibandingkan pada sistem antrian yang sesungguhnya. Dengan demikian, penambahan jumlah fasilitas pelayanan atau loket sangat diperlukan agar kinerja sistem antrian pada loket administrasi publik dapat menjadi optimal.

SUMMARY

Title of this study is "Analysis of Queuing Systems in Public Administration Counters in the Population and Civil Registration Service of Banyumas Regency".

The government has an important function in providing various public services needed by the community. Therefore, the Departement of Population and Civil Registration of Banyumas must be able to provide excellent service to visitors who need services. In providing services, the performance of the queuing system is one of the things that must be considered because the optimal queuing system performance can support the smoothness of a given service.

The purpose of this study is to analyze and find out the performance of the queuing system at the public administration counter has reached the optimal level or not. The population in this study were all visitors who came to the public administration counter.

The type of data in this study is qualitative and quantitative. Data sources in this study are primary and secondary. The technique of collecting data is through observation, interviews, and literature. The data in this study were analyzed using queuing theory. The queue model used at the public administration counter is *Multiple Channel - Single Phase* or multiple line queuing model with one service stage. Based on the data obtained it is known that the average arrival rate of visitors (λ) is 47 people/hour and the average service level of the counter (μ) is 10 people/hour.

The results of data analysis show that the queuing system used five service facilities or counters is not optimal, because it has a high value for the use of high counters which is equal to 0,94 or 94%. That is the public administration counters experience busyness in providing services, so that there is a queue. The optimal queuing system is reached at eight service facilities or counters with a counter value of the value of 0,5875 or 58,75%.

There is a difference in costs between the actual queuing system and the optimal queuing system that is equal to 70,68%, where the optimal queuing system incurs minimum costs compared to the actual queuing system. Therefore, the addition of the number of service facilities or counters is very necessary so that the performance of the queuing system at the public administration counters can be optimal.