

ABSTRAK

Abdul Wahid Monoarfa. Performansi Sistem Antrian Pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Tugas Akhir Program Studi D3 Teknik Industri, Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur performansi sistem antrian pemohon pada kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Pada saat kedatangan pemohon rendah, para pemohon akan lebih tidak perlu menunggu lama. Akan tetapi sebaliknya, ketika tingkat kedatangan pemohon tinggi, para pemohon akan menunggu. Sehingga perlu mengetahui bagaimana performansi antrian dalam mengatasi pelayanan tingkat kedatangan pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo, serta hubungan dengan peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja. Melakukan pengamatan terhadap proses kedatangan dan pelayanan, melakukan wawancara atau *interview* dengan pihak operator Kantor SAMSAT Kota Gorontalo yang melakukan pelayanan kepada pemohon, serta pengambilan data selama 3 pekan pada jam-jam sibuk yaitu pukul 09.00 sampai 11.00 pada pagi hari, serta 14.00 sampai 16.00 pada sore hari merupakan teknik dalam pengumpulan data. Kondisi pelayanan saat ini serta kondisi tingkat kedatangan yang optimum adalah teknik yang tepat dalam menganalisa sistem performansi pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Dari hasil penelitian yang di angkat didapatkan bahwa perlu adanya penambahan *server* pada setiap loket pada Kantor Samsat Kota Gorontalo.

Kata Kunci : *Performansi Sistem Antrian Pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Mengukur Performansi Sistem Antrian. Model Antrian (M/M/C) ∴ (FCFS/~/~).*