

USULAN PERBAIKAN SISTEM KERJA PELAYANAN ANTRIAN PADA KANTOR SAMSAT KOTA SORONG PAPUA BARAT

Tamrin Tajuddin¹⁾ Asih Ahistasari²⁾

¹⁾Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Sorong

²⁾Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Sorong

Diterima: 25 Agustus 2017. Disetujui: 23 September 2017. Dipublikasikan: 1 Oktober 2017

ABSTRAK

kualitas pelayanan adalah salah satu indikator keberhasilan dalam member pelayanan. kualitas pelayanan dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat dan dinilai langsung oleh masyarakat yang menerima pelayanan. bagian pelayanan pada umumnya berupa loket-loket yang minimal dioperasikan oleh seorang pegawai yang ditugaskan untuk melayani suatu keperluan masyarakat. bagian ini mudah terkena kritik dari masyarakat karena merupakan bagian yang tampak di mata mereka. kinerja dan berbagai fasilitas pelayanan akan dirasakan dan tampak dimata masyarakat. pada kantor samsat kota sorong terutama pada pelayanan pengesahan pajak kendaraan, masih tampak beberapa kekurangan antara lain seperti masyarakat yang akan menerima pelayanan masih kebingungan saat akan mendaftarkan pajak kendaraan mereka karena keterangan tempat pendaftaran tertutup dengan keramaian saat mengantri dan terkadang saat mengantri tidak sesuai dengan kedatangan penerima layanan, dan lain sebagainya. hal ini perlu dipertimbangkan mengingat citra lembaga yang harus dipertahankan. samsat kota sorong merespon positif kekurangan ini dengan ingin meningkatkan mutu pelayanannya. hasil pengolahan datanya membahas tentang model dan struktur antrian yang diusulkan berdasarkan asumsi-asumsi agar antriannya menjadi lebih baik yang dihitung dari hasil pengamatan secara langsung dan juga hasil kinerja pelayanan dan antriannya guna untuk mengetahui banyaknya waktu menunggu dan jumlah orang yang menunggu selama mengantri untuk menerima pelayanan yang dimulai dari pendaftaran, membayar, dan terakhir menerima notis pajak yang telah diperbaharui.

kata kunci: model dan struktur antrian, sistem antrian, pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan adalah salah satu indikator keberhasilan dalam member pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat dan dinilai langsung oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Bagian pelayanan pada umumnya berupa loket-loket yang minimal dioperasikan oleh seorang pegawai yang ditugaskan untuk melayani suatu keperluan masyarakat. Bagian

ini mudah terkena kritik dari masyarakat karena merupakan bagian yang tampak di mata mereka. Kinerja dan berbagai fasilitas pelayanan akan dirasakan dan tampak dimata masyarakat. Reputasi badan atau pun perusahaan yang memberi pelayanan tersebut dipertaruhkan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat. Maka dari itu, akan lebih baik jika pada bagian pelayanan selalu diutamakan dengan melakukan

peningkatan kualitas pelayanan. Loket pelayanan tidak serta merta hanya sebuah loket dan pegawai tapi beberapa faktor lain ikut berperan serta didalamnya seperti kapasitas tempat duduk, kinerja pegawai, penataan tempat, lama pelayanan, dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut menjadi perhatian masyarakat dalam menilai kualitas badan tersebut serta perlu diperhatikan dalam melakukan pengembangan pelayanan publik terutama pada sistem antrian loket pelayanannya.

Pada Kantor SAMSAT KOTA SORONG terutama pada pelayanan pengesahan pajak kendaraan, masih tampak beberapa kekurangan antara lain seperti masyarakat yang akan menerima pelayanan masih kebingungan saat akan mendaftarkan pajak kendaraan mereka karena keterangan tempat pendaftaran tertutup dengan keramaian saat mengantri dan terkadang saat mengantri tidak sesuai dengan kedatangan penerima layanan, dan lain sebagainya. Hal ini perlu dipertimbangkan mengingat citra lembaga yang harus dipertahankan. SAMSAT KOTA SORONG merespon positif kekurangan-kekurangan ini dengan ingin meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini dapat diamati pada sebuah poster yang berasal dari SAMSAT KOTA SORONG.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis mengangkat judul Tugas Akhir **Usulan Perbaikan Sistem Kerja Antrian Pada Kantor SAMSAT Kota Sorong**. Dengan mengangkat judul dan masalah tersebut penulis ingin mengusulkan suatu perbaikan agar antrian dan pelayanan dapat disesuaikan dengan baik dan benar dan penulis mengangkat kasus antrian ini dalam

metode penelitian untuk bisa ditindak lanjuti dan juga dapat memberikan solusi pada perusahaan agar merubah sistem antriannya menjadi lebih baik agar konsumen merasa lebih puas dan lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan dalam penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Mengenai sistem kerja yang dilakukan dan antrian yang digunakan dalam pelayanannya pada loket pendaftaran, pembayaran, dan penyerahan serta mengusulkan solusi.
2. Penulis hanya mengusulkan perbaikan dalam pelayanan antriannya tanpa penerapan hasilnya.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui model antrian yang digunakan di Kantor SAMSAT Kota Sorong.
2. Untuk memberikan rekomendasi atau usulan dan solusi perbaikan terhadap kelemahan pelayanan antrian di Kantor SAMSAT Kota Sorong.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Antrian adalah suatu kejadian yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket kereta api atau tiket bioskop, pada pintu jalan tol, pada bank, pada kasir supermarket, dan situasi-situasi yang

lain merupakan kejadian yang sering ditemui. Namun dalam mengantri terutama antrian yang panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan dapat menimbulkan perasaan kesal, jengkel, bahkan bosan.

Antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah atau pelanggan (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda – beda di mana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas. Klasifikasinya adalah sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan komersial
2. Sistem pelayanan bisnis – industri
3. Sistem pelayanan transportasi
4. Sistem pelayanan sosial

Model Struktur Antrian

Terdiri dari 4 model struktur antrian dasar umum yaitu (1) *Single Channel – Single Phase* (2) *Single Channel – Multi Phase* (3) *Multi Channel – Single Phase* (4) *Multi Channel – Multi Phase* , dengan membentuk rumus – rumus untuk model antrian, perlu digunakan notasi parameter, yaitu:

- λ = jumlah rata – rata kedatangan per satuan waktu
- μ = jumlah rata – rata pelayanan per satuan waktu
- Lq = jumlah rata – rata yang menunggu dalam antrian
- Ls = jumlah rata – rata yang menunggu dalam sistem
- Wq = waktu menunggu rata – rata dalam antrian
- Ws = waktu rata – rata menunggu dalam sistem
- Ps = probabilitas fasilitas pelayanan sibuk (faktor utiliasi)

P_0 = probabilitas terdapat nol unit dalam sistem

Uji Keseragaman

$$\bar{P} = \frac{\sum pi}{k} \bar{n} = \frac{\sum ni}{k}$$

$$BK = \frac{\bar{P} \pm 2\sqrt{\bar{P}(1-\bar{P})}}{\bar{n}} \dots\dots\dots(1)$$

- P = persentase produktif dihari ke I dan n adalah jumlah dari pengamatan.
- N = jumlah pengamatan dilakukan pada hari ke I .
- BK = untuk melihat data berada atau tidak didalam batas kontrol.

Uji Kecukupan Data

$$N^2 = \frac{\left(\frac{K^2}{S^2}\right)(1-P)}{P} \dots\dots\dots(2)$$

- Dimana :
- K = Koefisien tingkat kepercayaan
- S =Tingkat ketelitian
- N^2 =Jumlah data yang diperlukan
- N =Jumlah data yang ada

Sistem Kerja Kantor SAMSAT Kota Sorong

Pada sistem ini terjadi dua kegiatan pembayaran pajak yang berbeda, yaitu pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pembayaran pajak 5 tahun. Untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan, tahapan-tahapan yang harus dilewati adalah:

1. Mengumpulkan fotokopi BPKB, STNK (asli dan fotokopi) dan atau notis pajak (asli dan fotokopi) di loket pendaftaran.
2. Menerima panggilan untuk pembayaran pajak lalu membayarkan sejumlah uang di loket pembayaran (kasir).

3. Menerima panggilan untuk mendapatkan notis pajak dan atau STNK yang telah diperbaharui.

Untuk pembayaran pajak kendaraan 5 tahun, tahapan-tahapan yang harus dilewati adalah:

1. Mengumpulkan fotokopi BPKB, STNK (asli dan fotokopi) dan atau notis pajak (asli dan fotokopi) di loket pendaftaran.
2. Menerima panggilan untuk pembayaran pajak lalu membayarkan sejumlah uang di loket pembayaran (kasir).
3. Menerima panggilan untuk mendapatkan notis pajak dan atau STNK yang telah diperbaharui.
4. Menuju lantai dua untuk perbaharuan STNK dan menunjukkan STNK yang telah diperbaharui dan didapatkan plat nomor baru.

Tahapan yang harus dilalui kedua pembayaran pajak ini tampak berbeda tapi pada intinya akan melalui jalur yang sama yaitu sama-sama melewati loket pelayanan. Loket pelayanan terdiri dari beberapa bagian yaitu loket pengumpulan berkas (fotokopi KTP, STNK, BPKB), loket pembayaran pajak dan loket penyerahan STNK. Berdasarkan apa yang telah diketahui di atas bahwa model sistem antrian pada loket pelayanan Kantor SAMSAT KOTA SORONG adalah model sistem antrian *multi phase*. Model ini menggambarkan bahwa seseorang yang ingin menyelesaikan prosedur pembayaran pajak harus melewati tiga tahapan (*phase*) yang berbeda.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi penelitian di Kantor SAMSAT Kota Sorong dengan waktu penelitian kurang lebih 1 bulan pada bulan November tahun 2015.

Teknik Pengumpulan Data

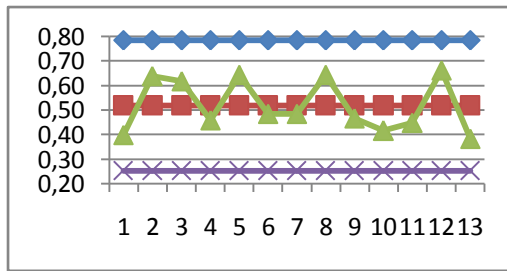
Dalam melakukan penelitian ini penulis mencoba semaksimal mungkin untuk mendapatkan data yang objektif guna menjamin kelancaran penelitian, adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut (1) Observasi, yaitu dengan mengamati secara langsung masalah yang ada pada objek penelitian, (2) Studi pustaka, yaitu pengumpulan data dengan melakukan penelitian dari berbagai literatur dan referensi baik dari buku-buku atau pun internet yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian, (3) Wawancara, yaitu menanyakan secara langsung baik pada karyawan dan atau pada pimpinan mengenai perusahaan dan sistem kerja pelayanannya sesuai dengan objek penelitian.

Teknik Pengolahan Data

Menganalisa data dari hasil penelitian dengan menggunakan teori-teori yang digunakan dalam ilmu Penelitian Operasional khususnya tentang SISTEM ANTRIAN yaitu pengambilan keputusan tentang bentuk antrian yang baik.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

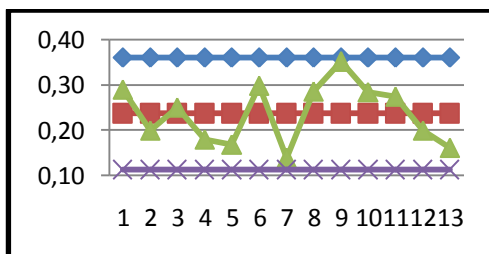
4.1 Uji Keseragaman Data dan Uji Kecukupan Data



Gambar 4.1 Grafik Keseragaman Data Elemen 1

$$\begin{aligned}
 N^* &= \left[\frac{K/s\sqrt{N(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2}}{\sum Xi} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{1/0.06\sqrt{260(445) - 70804}}{229.21} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67\sqrt{115722.5 - 70804}}{229.21} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67\sqrt{44.919}}{229.21} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67 * 211.94}{229.21} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{3532}{229.21} \right]^2 \\
 &= [15.41]^2 \\
 &= 237.5 \approx 238
 \end{aligned}$$

Berdasarkan uji kecukupan data, $N^* < N$ memenuhi $237 < 260$ maka data yang dikumpulkan cukup.

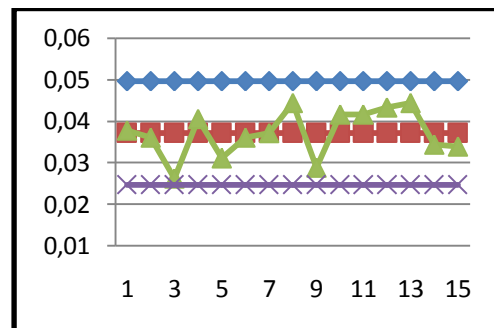


Gambar 4.2 Grafik Keseragaman Data Elemen 2

$$N^* = \left[\frac{K/s\sqrt{N(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2}}{\sum Xi} \right]^2$$

$$\begin{aligned}
 &= \left[\frac{1/0.06\sqrt{260(100) - 16376}}{110.02} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67\sqrt{26019.32 - 16376}}{110.02} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67\sqrt{9643}}{110.02} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67 * 98.199}{110.02} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{1637}{110.02} \right]^2 \\
 &= [14.88]^2 \\
 &= 221.3 \approx 221
 \end{aligned}$$

Berdasarkan uji kecukupan data, $N^* < N$ memenuhi $221 < 260$ maka data yang dikumpulkan cukup.



Gambarr 4.3 Grafik Keseragaman Data Elemen 3

$$\begin{aligned}
 N^* &= \left[\frac{K/s\sqrt{N(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2}}{\sum Xi} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{1/0.06\sqrt{260(1.431) - 241}}{14.363} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67\sqrt{371.99 - 241}}{14.363} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67\sqrt{131.321}}{14.363} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{16.67 * 11.459}{14.363} \right]^2
 \end{aligned}$$

$$= \left[\frac{191}{1410.02} \right]^2$$

$$= [13.30]^2$$

$$= 176.8 \approx 177$$

Berdasarkan uji kecukupan data, $N' < N$ memenuhi $177 < 260$ maka data yang dikumpulkan cukup.

4.2 Tingkat Kedatangan

Tabel 4.1 Data Kedatangan

NO	HARI KERJA	TANGGAL	KEDATANGAN	TOTAL JAM PELAYANAN
1	SENEN	16/11/2015	81	4.5 JAM
2	SELASA	17/11/2015	59	
3	RABU	18/11/2015	57	
4	KAMIS	19/11/2015	63	
5	JUMAT	20/11/2015	70	
6	SENEN	23/11/2016	84	
7	SELASA	24/11/2017	71	
8	RABU	25/11/2018	75	
9	KAMIS	26/11/2019	62	
10	JUMAT	27/11/2020	52	
TOTAL			674	4.5 JAM

Sumber: Pengumpulan Data

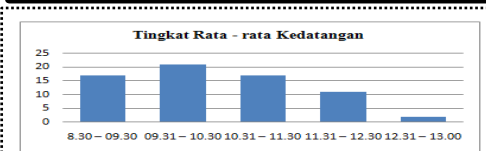
4.3 Tingkat Pelayanan

*Banyaknya pelanggan jam tertentu selama sepuluh hari
Banyaknya hari tersebut selama 10 hari*

Tabel 4.3 Rata - rata Tingkat Kedatangan

Periode Waktu (Jam)	Rata - rata Tingkat kedatangan (Orang)	
8.30 - 09.30	16.8	17
09.31 - 10.30	20.8	21
10.31 - 11.30	16.7	17
11.31 - 12.30	11.2	11
12.31 - 13.00	1.9	2

Sumber: Perhitungan Data



Sumber: Data pada Tabel 4.3

4.3. Data Pelayanan

$$\frac{\text{Jumlah kedatangan pelanggan}}{\text{Total Jam Pelayanan}}$$

Tabel 4.4 Tingkat Rata - rata Pelayanan

Periode Waktu (Jam)	Rata - rata Tingkat kedatangan (Orang)	Total Jam Pelayanan	Tingkat pelayanan
8.30 - 09.30	17	4.5 Jam	15 Orang/jam
09.31 - 10.30	21		
10.31 - 11.30	17		
11.31 - 12.30	11		
12.31 - 13.00	2		
Total	68	4.5 Jam	15 orang/jam

Sumber: Perhitungan Data

4.4 Pemecahan Masalah

- a) Populasi tak terbatas
Populasi tak terbatas adalah konsumen yang datang untuk melakukan perpanjangan pajak dan STNK yang dilayani fasilitas jumlahnya tak terbatas.
- b) Pola kedatangan
Pola kedatangan dari pelanggan tidak sama, kedatangannya secara acak dan tidak dapat diramalkan.
- c) Panjang antrian tak terbatas
Pelayanan yang diberikan oleh fasilitas SAMSAT Kota Sorong kepada pelanggan yang jumlah antriannya tidak dibatasi. Jadi berapapun jumlah pelanggan yang antri tetap akan mendapatkan pelayanan.

4.5 Pengolahan Data

Jumlah Pelanggan Rata-rata Seluruh Sistem (Ls)

Tabel 4.5 Jumlah Pelanggan Rata - rata dalam Sistem (Ls)

Periode Waktu (Jam)	Jumlah Rata - rata dalam Sistem (Orang)
8.30 - 9.30	1.208
9.30 - 10.30	1.577
10.30 - 11.30	1.208
11.30 - 12.30	0.747
12.30 - 13.00	0.1334

Sumber: Perhitungan Data

Jumlah Waktu Rata-rata Dalam Sistem (Ws)

Tabel 4.6 Rata – rata Waktu dalam Sistem (Ws)

Periode Waktu (Jam)	Rata – rata menunggu dalam Sistem (Menit)
08.30 – 09.30	4.264
09.31 – 10.30	4.506
10.31 – 11.30	4.264
11.31 – 12.30	4.073
12.31 – 13.00	4.0005

Sumber: Perhitungan Data

Jumlah Pelanggan Rata-rata Dalam Antrian (Lq)

Tabel 4.7 Jumlah Pelanggan dalam Antrian (Lq)

Periode Waktu (Jam)	Rata – rata menunggu dalam Antrian (orang)
08.30 – 09.30	1.133
09.31 – 10.30	1.400
10.31 – 11.30	1.133
11.31 – 12.30	0.733
12.31 – 13.00	0.133

Sumber: Perhitungan Data

Jumlah Waktu Rata – rata Dalam Antrian (Wq)

Tabel 4.8 Waktu rata-rata untuk Menunggu dalam Antrian (Wq)

Periode Waktu (Jam)	Rata – rata Total Waktu dalam Antrian (Menit)
08.30 – 09.30	0.264
09.31 – 10.30	0.506
10.31 – 11.30	0.264
11.31 – 12.30	0.703
12.31 – 13.00	0.0005

Sumber: Perhitungan Data

Kinerja Sistem Antrian

Tabel 4.9 Hasil Kinerja Sistem Antrian

Periode Waktu (Jam)	Hasil Kinerja Sistem Antrian				
	Po	Ls	Ws	Lq	Wq
08.30 - 09.30	0.316	1.208	4.264	1.133	0.264
09.31 - 10.30	0.236	1.577	4.506	1.400	0.506
10.31 - 11.30	0.316	1.208	4.264	1.133	0.264
11.31 - 12.30	0.479	0.747	4.073	0.733	0.703
12.31 - 13.00	0.8752	0.1334	4.0005	0.1333	0.0005

Sumber: Perhitungan Data

Tabel 4.11 Asumsi Sebelum dan Sesudah Perbaikan Pelayanan Antrian

Sebelum	Sesudah
<ul style="list-style-type: none"> Antrian yang berantakan (belum ada model antrian yang ditetapkan). 	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan antrian model FIFO (<i>First in First Out</i>), dengan memberikan nomor antrian kepada yang akan mengantri.
<ul style="list-style-type: none"> Kesamaan dan kesalahan nama saat pemanggilan nama pemilik notis pajak dan atau STNK. 	<ul style="list-style-type: none"> Kesamaan dan kesalahan nama saat pemanggilan nama pemilik notis pajak dan atau STNK tidak terjadi, karena menggunakan nomor saat pemanggilan berlangsung (memanggil dengan menyebutkan nomor).
<ul style="list-style-type: none"> Pembawa notis pajak dan atau STNK lupa dengan pemilik notis pajak dan atau STNK yang dibawanya (atas nama dan pembawa berbeda orang). 	<ul style="list-style-type: none"> Pembawa notis pajak dan STNK yang bukan pemilik aslinya tidak lupa saat pemanggilan karena telah menggunakan nomor saat pemanggilan berlangsung.
<ul style="list-style-type: none"> Waktu yang dikeluarkan saat pemanggilan nama yang panjang (seperti pemanggilan nama perusahaan yang dibaca lengkap dan nama yang memiliki FAM). 	<ul style="list-style-type: none"> Meminimalkan waktu pemanggilan terutama dengan pemilik notis pajak dan atau STNK yang memiliki nama yang cukup panjang.
<ul style="list-style-type: none"> Kedatangan dan keluarnya notis pajak dan atau STNK yang tidak sesuai. 	<ul style="list-style-type: none"> Kedatangan dan keluarnya notis pajak dan atau STNK yang sesuai.

4. 6 Simulasi Model Antrian

FIFO (*First In First Out*) atau FCFS (*First Come First Served*) yaitu pelanggan yang pertama datang harus pertama dilayani. FIFO (*First In First Out*) dapat dilakukan dengan cara memberikan nomor antrian pada pelanggan agar pelanggan dapat dilayani sesuai dengan nomor antrian yang diberikan. Dengan perbaikan

antrian seperti ini memungkinkan tidak ada kesalahan dalam antrian dan pemanggilan nama pelanggan.

Setelah melakukan penelitian dan pengolahan data tentang antrian pelayanan terdapat antrian yang cukup banyak saat pelayanan dilakukan. Dalam pelayanannya juga terdapat kesalahan dalam antriannya yaitu pelanggan yang datang tidak sesuai dengan antrian kedatangan dan pelayanannya serta kesalahan saat pemanggilan nama pelanggan saat melakukan pelayanan serta waktu yang dikeluarkan saat pemanggilan nama terutama pada pemilik yang memiliki nama yang cukup panjang. Oleh sebab itu penulis merekomendasikan antrian FIFO sebagai bentuk antrian perbaikan pelayanan antriannya.

Antrian FIFO dapat dijalankan seperti biasa pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Sorong, hanya saja antrian tersebut dilakukan dengan menggunakan nomor antrian:

1. Mengumpulkan fotokopi BPKB, STNK (asli dan fotokopi) dan atau notis pajak (asli dan fotokopi) di loket pendaftaran dan di loket pendaftaran, pelanggan mendapatkan nomor antrian sesuai kedatangan.
2. Menerima panggilan sesuai dengan nomor antrian yang diberikan untuk pembayaran pajak lalu membayarkan sejumlah uang di loket pembayaran (kasir).
3. Menerima panggilan yang merupakan panggilan terakhir sesuai dengan nomor antrian yang diberikan untuk mendapatkan notis pajak dan atau STNK yang telah diperbaharui dengan selanjutnya

mengembalikan nomor antrian yang telah diberikan sebelumnya.

4.7 Gambaran Umum SAMSAT Kota Sorong



Di Kantor SAMSAT Kota sorong terdapat 2 pembagian waktu kerja kantor, yaitu jam kerja kantor dan jam pelayanan kantor, sebagai berikut:

- Jam kerja kantor dimulai dari jam **08.00 WIT** sampai dengan **14.00 WIT**.
- Jam pelayanan kantor dimulai dari jam **08.30 WIT** sampai dengan jam **13.00 WIT**.

V. Penutup

Kesimpulan

1. Model antrian yang terjadi dan digunakan di kantor SAMSAT Kota Sorong adalah model dari *Single Channel – Multi Phase* yaitu model satu jalur pelayanan yang melewati tahapan – tahapan pelayanan sebelum pelayanan selesai dilakukan dan pelanggan dapat meninggalkan tempat tersebut. Pelanggan melakukan pendaftaran pajak kendaraannya kemudian mengantri untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya yaitu pembayaran sejumlah uang sesuai dengan jumlah pajak kendaraannya di

kasir dan terakhir menerima slip pajak yang telah diperbaharui di bagian penyerahan. Ada dimana pada jam – jam tertentu terjadi tingkat keramaian kedatangan pelanggan namun hal itu tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan walaupun masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Berikut adalah hasil kinerja dari sistem antrian pada Kantor SAMSAT Kota Sorong:

2. Rekomendasi atau usulan dan solusi perbaikan terhadap kelemahan pelayanan antrian di kantor SAMSAT Kota Sorong adalah dengan menggunakan model antrian FIFO (*First In First Out*) atau FCFS (*First Come First Served*) sehingga pelayanan yang akan dilakukan sesuai dengan kedatangan pelanggan. Model antrian FIFO atau FCFS ini dapat dilaksanakan dengan menambahkan nomor antrian sebagai pelayanannya agar pelanggan yang datang pertama mendapatkan pelayanan yang pertama sesuai dengan nomor antrian yang didapat oleh pelanggan dan juga agar tidak terjadi kesalahan saat pemanggilan serta menggunakan *display* atau layar penomoran yang diterapkan menggunakan aplikasi. Staf pelayanan tidak perlu lagi memanggil dengan menyebutkan nama pelanggannya melainkan dengan nomor antrian yang telah diberikan dan dipanggil melalui *display* yang ditampilkan. Dengan melakukan pemanggilan menggunakan nomor antrian kesalahan penyebutan nama atau kesalahan pemanggilan nama serta waktu yang dikeluarkan saat

pemanggilan nama dapat berkurang.

Saran

Peningkatan kinerja pelayanan terhadap pelanggan sangatlah penting saat proses pelayanan dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis selama berjalannya penelitian di Kantor SAMSAT Kota Sorong banyak terdapat kekurangan atau kelemahan pelayanan yang diberikan. Bagi penulis ini hanya usulan dan atau rekomendasi untuk Kantor SAMSAT Kota Sorong yang dapat diberikan yang selanjutnya diharapkan dapat dilakukan agar tidak mengurangi kualitas kinerja pelayanan pajak tahunan sehingga dapat meminimalisir terjadinya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pada saat melakukan antrian dan menunggu untuk mendapat pelayanan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- A** Arman. (2015). *Penerapan Teori Antrian Untuk Mengetahui Efektivitas Antrian Pada Check-In Counter Garuda di Sorong*. Unpublished undergraduate thesis. Universitas Muhammadiyah Sorong. Sorong.
- BR** Bronson, Richard. (1996). *Teori dan Soal – Soal Operations Reseach*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- PMA** Putranto, M.A. (2014). *Analisis Masalah Sistem Antrian Model Multi Phase Pada Kantor Samsat Yogyakarta*. Unpublished undergraduate thesis,

- Universitas Negeri
Yogyakarta, Yogyakarta.
- SNS** Sari, Novela Sekar. (2013). *Analisa Teori Antrian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Gajah Mada Jember*. Unpublished undergraduate thesis, Universitas Jember, Jember.
- SP** Siagian, P. (1987). *Penelitian Operasional Teori dan Praktek*. Jakarta: UI-Press
- S** Siswanto. (2007). *Operations Research Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- SM** Syaidy, Mardinus. (2014). *Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Jasa dengan Integrasi Metode SERVQUAL dan SIX SIGMA di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Unpublished undergraduate thesis, Univeritas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- TT** Tajuddin, Tamrin. (2013). *Penelitian Operasional 2*. Unpublished, Universitas Muhammadiyah Sorong.
- RASY** Zahir, Rifa'atul Mahmudah., Ahistasari, Asih., Suharsono., Morip, Yes. (2014, Januari). *Ergonomi: Jemuran Otomatis*. Unpublished, Universitas Muhammadiyah Sorong.