

**OPTIMALISASI FASILITAS PELAYANAN DI LOKET PENERBITAN
SURAT IJIN EKSPOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI JAWA TENGAH DENGAN PENDEKATAN METODE
ANTRIAN**

RISKA PUSPITASARI JUWITANINGRUM

Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 512201000447@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Setiap pelanggan selalu menginginkan suatu fasilitas pelayanan yang optimal dengan waktu tunggu yang singkat. Begitu pula dengan sistem pelayanan yang juga selalu ingin memberikan pelayanan yang optimal. Dalam memperbaiki suatu sistem pelayanan atau menentukan jumlah fasilitas pelayanan yang tepat merupakan masalah yang cukup sulit bagi perusahaan, karena harus dapat menjadi lebih efektif dari segi waktu dan lebih efisien dari segi biaya jika dibandingkan dengan sistem yang lama. Kapasitas sistem pelayanan yang terdapat di loket penerbitan surat ijin ekspor Disperindag Provinsi Jateng tidak dapat mencukupi jumlah formulir yang masuk dan penataan work place layout yang kurang tepat mengakibatkan pegawai tidak dapat memberikan pelayanan secara lebih optimal kepada eksportir, sehingga mengakibatkan timbulnya antrian dengan waktu tunggu yang cukup lama. Berdasarkan penelitian, diperoleh hasil bahwa dengan adanya perbaikan penataan work place layout berdasarkan prinsip motion study pegawai menjadi lebih nyaman dalam melakukan pekerjaannya sehingga terjadi peningkatan keefektifan waktu pelayanan sebesar 22.08%, dan waktu tunggu di dalam antrian dapat berkurang dari 0.0164 jam menjadi 0.0072 jam. Sedangkan berdasarkan analisa teori antrian, dapat diketahui fasilitas pelayanan yang paling optimal untuk perusahaan adalah sebanyak 2 unit, dengan total cost yang dikeluarkan dapat lebih efisien yaitu dari Rp 4.554.282,152 per bulan menjadi Rp 4.245.382,652 per bulan. Sehingga terjadi penghematan sebesar Rp 308.899,5.

Kata Kunci : Antrian, Work Place Layout, Sistem Pelayanan, Motion Study.

**OPTIMIZATION SERVICE FACILITIES IN COUNTER PERMIT
ISSUANCE OF EXPORT TRADE AND INDUSTRY DEPARTMENT OF
CENTRAL JAVA USING THE QUEUE METHOD**

RISKA PUSPITASARI JUWITANINGRUM

Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 512201000447@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Every customer always wants an optimal service facilities with short waiting times. Similarly, the service system is also always want to provide optimum service. In fixing a system service or determine the exact number of service facilities is a problem that is quite difficult for companies, because it must be able to be more effective in terms of time and more efisicien in terms of cost when compared with the old system. The capacity of the service system contained in the issuance of an export license counter Disperindag Central Java province can not meet the entry form number and arrangement of work place layout is less precise result employees can not provide services to exporters optimally, resulting in the emergence of the queue waiting times is quite old. According to the study, the results showed that the improvement in the arrangement of work place layout based on the principles of motion study employees become more comfortable in their work so as to increase the effectiveness of the service time of 22:08%, and the waiting time in the queue can be reduced from hours to 0.0072 0.0164 hours. While the analysis is based on queuing theory, it can be seen that the most optimal care facility for the company is 2 units, with a total cost that can be more efficiently removed from Rp 4,554,282.152 4,245,382.652 per month to Rp per month. Resulting in savings of USD 308,899.5.

Keyword : Queue, Work Place Layout, System Services, Motion Study.