

**ABSTRAK**

Judul : Implementasi Sistem Antrian Sebagai Efektifitas Pelayanan Kantor  
(Studi Kasus: Kantor Suku Dinas Tenaga Kerja, Tranmigrasi Dan  
Energi Kota Administrasi Jakarta Barat)

Nama : Dewi Melenia Fortuna

Program Studi : Teknik Informatika

Antrian merupakan kondisi dimana adanya keterlambatan pelayanan suatu objek dampak yang terjadi akibat antrian. Tujuan dari penulis tugas akhir ini adalah menghasilkan pembaruan, agar sistem antrian tidak menjadi berantakan dan menunggu lama.

Sistem Antrian sangat penting dalam suatu proses pelayanan pelanggan. Masalah menunggu adalah bagian dari berbagai aspek kehidupan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari, yang memerlukan berbagai pelanggan. Optimalisasi kinerja pelayanan public yang digunakan oleh instansi Walikota Jakarta Barat yaitu dengan melakukan program sistem antrian. Antrian terjadi pada saat ada pihak yang harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Antrian sebagai proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan dan menunggu pada suatu baris (antrian). Performa pelayanan akan menurun jika membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama yang dapat mengakibatkan pelanggan meninggalkan tempat sebelum dilayani. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti menggunakan metode pengembangan perangkat lunak prototype untuk lebih dapat mengembangkan website di perusahaan tersebut sehingga bisa membuat pelanggan lebih puas dan antriannya tidak berantakan.

***Kata Kunci:*** Antrian, PIECES, Wali Kota Jakarta Barat

**ABSTRACT**

*Title* : *Implementation of the Queue System as an Effectiveness of Office Services (Case Study: Office of the Sub-Department of Manpower, Transmigration and Energy, West Jakarta City Administration)*

*Name* : *Dewi Melenia Fortuna*

*Study program* : *Technical Information*

*Queue is a condition where there is a delay in the service of an impact object that occurs due to a queue. The purpose of this thesis is to produce an update, so that the queue system does not become messy and wait a long time. Queue system is very important in a customer service process. The problem of waiting is part of various aspects of human life in carrying out daily activities, which require various customers. Optimizing the performance of public services used by the Mayor of West Jakarta, namely by implementing a queuing system program. Queuing occurs when there are parties who have to wait to get service. Queuing as a process related to the arrival of a customer at a service facility and waiting on a line (queue). Service performance will decrease if you let customers wait too long which can result in customers leaving the place before being served. Based on this research, the researcher uses the prototype software development method to be able to develop a website at the company so that it can make customers more satisfied and the queues are not messy.*

*Keywords: Queue, PIECES, Walikota of West Jakarta*