

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1.1.1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Penyelenggaraan catatan sipil pada zaman pemerintahan Hindia Belanda ditangani oleh Lembaga "*Burgerlijk Stand*" atau disingkat "BS" yang artinya catatan kependudukan/ lembaga catatan sipil. Lembaga catatan sipil, adalah "suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian.

Pada masa pemerintahan Hindia Belanda, kantor *Burgerlijk Stand* (kantor catatan sipil) bertugas mencatat keadaan penduduk dari segi kelahiran, perkawinan dan kematian. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda mewajibkan semua warga golongan eropa mendaftarkan diri atas peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian.

Melalui upaya ini pemerintah Hindia Belanda dapat mengetahui secara pasti berapa banyak orang eropa dan berapa penambahannya. Dengan berlandaskan kepada daftar yang diperoleh melalui *Burgerlijk Stand* ini, Pemerintah Hindia Belanda secara mudah menyiapkan segala keperluan sejak dari masalah sandang, pangan sampai dengan papan serta kepentingan umum lainnya, sehingga nampak sekali golongan ini lebih sejahtera dibandingkan dengan golongan lainnya.

Menurut pasal 163 *Indische Staatsregeling*, penduduk Indonesia dibagi kedalam 3 (tiga) golongan besar, yaitu : 1.Golongan Eropa 2.Golongan Timur Asing - Tionghoa - Bukan Tionghoa 3.Golongan Bumi Putera Sebagai konsekuensinya, peraturan dalam bidang catatan sipil yang berlaku bagi masing-masing golongan penduduk itu tidak sama. Atau dengan kata lain masing-masing golongan penduduk memiliki peraturan catatan sipil masing-masing. Hal ini menimbulkan kesan adanya

diskriminasi di kalangan masyarakat, yang dapat berakibat terhambatnya pelaksanaan catatan sipil di Indonesia.

Kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor : 31/U/UN/12/66 membawa perkembangan baru bagi dunia pencatatan sipil di Indonesia. Menurut Instruksi tersebut dipertegas, bahwa dalam pencatatan sipil tidak lagi dikenal adanya penggolongan penduduk, dan Kantor Catatan Sipil di seluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan catatan sipil ini berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden No.12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan catatan sipil dengan melakukan pembaharuan Kantor Catatan Sipil sampai ke Kotamadya/Kabupaten Daerah Tingkat II seluruh Indonesia.

Kemudian Pasal 5 Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 menyebutkan bahwa : “ Kantor Catatan Sipil dalam rangka melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab di bidang catatan sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) Keputusan Presiden ini adalah bertugas sebagai Pembantu Bupati/Walikota Kepala Daerah Tingkat II, kecuali untuk Daerah Khusus Ibukota Jakarta bertugas sebagai Pembantu Gubernur KDH Khusus Ibukota Jakarta ”. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini, Kantor Catatan Sipil mempunyai fungsi menyelenggarakan :

- a. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
- b. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
- c. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
- d. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
- e. Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
- f. Penyimpanan dan Pemeliharaan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak dan Akta Kematian
- g. Penyediaan bahan dalam rangka perumusan kebijaksanaan di bidang kependudukan/ kewarganegaraan.

Kemudian Pasal 1 Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1983 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten/ Kotamadya menyebutkan :

1. Kantor Catatan Sipil Kabupaten/Kotamadya yang selanjutnya disebut Kantor Catatan Sipil adalah perangkat wilayah yang langsung berada dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota/Kotamadya Kepala Daerah Tingkat II sebagai Kepala Wilayah.
2. Kantor Catatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala.

Pasal 2 Keputusan Menteri Dalam Negeri tersebut menyebutkan : “ Kantor Catatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati/ Walikota/Kotamadya Kepala Daerah Tingkat II dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan penyelenggaraan dan penyuluhan di bidang catatan sipil”. Serta pasal 3 keputusan ini juga menyebutkan, bahwa untuk menyelenggarakan tugas tersebut pada pasal 2, Kantor Catatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Pencatatan dan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran ;
- b. Pencatatan dan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan ;
- c. Pencatatan dan penerbitan Kutipan Akta Perceraian;
- d. Pencatatan dan penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan anak ;
- e. Pencatatan dan penerbitan Kutipan Akta Kematian;
- f. Penyimpanan dan pemeliharaan Akta-Akta catatan sipil,;
- g. Melakukan kegiatan penyuluhan catatan sipil ;
- h. Melakukan Urusan Tata Usaha ;

Sejalan dengan keputusan di atas, Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tentang Pelaksanaan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten/Kotamadya point kedua menyebutkan bahwa Kantor Catatan Sipil Kabupaten/Kotamadya dimaksud pasal 1 Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1983 adalah perangkat wilayah yang membantu Bupati/Walikota/Kotamadya Kepala Daerah Tingkat II selaku Wakil Pemerintah Pusat dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi untuk

melaksanakan kebijaksanaan catatan sipil di Daerah dan hanya satu-satunya pelaksanaan utama yang menangani urusan catatan sipil. Dari ketentuan-ketentuan di atas, maka tugas Catatan sipil merupakan urusan Pemerintahan Pusat yang dilimpahkan kepada Daerah melalui asas dekonsentrasi. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan di bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk kepada Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 150 Tahun 1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendaftaran Penduduk, maka Kantor Catatan Sipil berubah nomenklatur menjadi Dinas Pendaftaran Penduduk yang merupakan penggabungan Kantor Catatan Sipil dengan Sub Bagian Administrasi Kependudukan pada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung.

Pembentukan Dinas Pendaftaran Penduduk Kota Bandung adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 35 Tahun 1997 tentang Pembentukan Dinas Pendaftaran Penduduk Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung dan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor 36 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata kerja Dinas Pendaftaran Penduduk Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung. Namun secara operasionalisasinya baru dapat direalisasikan sejak tanggal 9 Agustus 2000 berdasarkan Berita Acara Nomor : 821.2/1564-Huk tentang Serah Terima Urusan dan Kewenangan Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk berikut Personil, Pembiayaan dan Perlengkapan (3 P) dari Bagian Tata Pemerintahan pada Sekretariat Daerah Kota Bandung kepada Dinas Pendaftaran Penduduk Kota Bandung. Kemudian dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka nomenklatur Dinas Pendaftaran Penduduk diubah menjadi Dinas Kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah.

1.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1. Visi

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan, Dinas mempunyai Visi sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah “Terwujudnya Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Menuju Bandung yang Unggul, Nyaman dan Sejahtera.”

2. Misi

Dalam mencapai visi terdapat beberapa misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, antara lain :

1. Mewujudkan pengelolaan administrasi yang akurat, tertib, dan aman;
2. Mewujudkan aparatur yang professional;
3. Mewujudkan tertib dokumen dan database kependudukan yang berkualitas.

1.2. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Dengan begitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan. Tingkat kepuasan tersebut tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan (Hermansyah : 2013).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat pada saat ini masih banyak dijumpai kelemahan, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat pembaca maupun media lainnya (Hermansyah : 2013). Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Seiring dengan kemajuan zaman

pemerintah memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap, perilaku dan kemampuan teknis termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut Thaha (dalam Falikhatun, 2003) merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan pada publik. Pemenuhan hak masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan baik dari sisi kualitas, maupun kuantitas. Sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Sedangkan dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan menambah waktu pelayanan.

Salah satu kantor pelayanan publik yang memberikan pelayanan di Indonesia adalah Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat wilayah yang membantu Bupati/Walikota/Kepala Daerah Tingkat II selaku Wakil Pemerintah Pusat dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi untuk melaksanakan kebijaksanaan catatan sipil di Daerah dan hanya satu-satunya pelaksanaan utama yang menangani urusan catatan sipil (Berdasarkan : Keputusan MENDAGRI Nomor 54 Tahun 1983). Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebar di kabupaten/kotamadya di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat di Kota Bandung tepatnya di Jl. Ambon No.1 Bandung. Kantor ini mampu memberikan pelayanan kepada 80-110 masyarakat setiap hari dengan jam operasional dimulai pada pukul 08.30-15.00.

Kantor Pencatatan Sipil merupakan organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sebagai lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan suatu keharusan. Untuk itu Kantor Pencatatan Sipil sebagai lembaga pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas, jauh dari citra birokratis

yang terkesan berbelit-belit. Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui kebutuhan serta harapan masyarakat (Andi : 2013, 403).

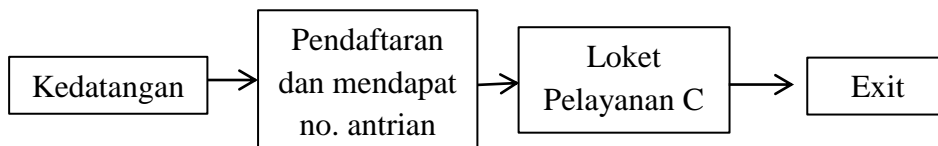
Salah satu jenis kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah pelayanan pada pencatatan dan penerbitan akta kelahiran. Tingkat kebutuhan terhadap pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran sangat tinggi apabila dibandingkan dengan kebutuhan akan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kematian, adopsi, dan laporan luar negeri. Bukti tingginya kebutuhan terhadap pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dapat dilihat pada Lampiran 1.

Kebutuhan pelayanan tertinggi dari penerbitan akta kelahiran di Kantor Pencatatan Sipil Kota Bandung terjadi pada loket pelayanan C. Loket pelayanan C merupakan loket verifikasi data dalam pencatatan dan penerbitan akta kelahiran bayi berumur 0 - 60 hari. Berbeda dengan loket pelayanan B, loket pelayanan B memberikan pelayanan verifikasi data dalam pencatatan dan penerbitan akta kelahiran bayi berumur di atas 2 bulan atau lebih dari 60 hari. Berdasarkan data jumlah kedatangan pada tahun 2014 yang terdapat pada Lampiran 1, Tingkat kebutuhan pelayanan loket C 35% lebih tinggi apabila dibandingkan dengan loket B. Hal ini terjadi karena adanya undang-undang yang mewajibkan masyarakat melaporkan kelahiran anak paling lambat 60 hari sejak kelahiran yang dimuat pada Pasal 27 Ayat 1 UU. No. 23 Tahun 2006. Apabila terjadi keterlambatan dalam pelaporan akan terkena sanksi berupa sanksi administratif sebesar Rp 100.000,00 untuk warga negara Indonesia dan Rp 250.000,00 untuk warga negara asing.

Peraturan undang-undang dan adanya sanksi menjadi salah satu penyebab tingginya kebutuhan akan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran di Kota Bandung. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang terdapat di Provinsi Jawa Barat. Persentase angka kelahiran Provinsi Jawa Barat merupakan persentase tertinggi dibandingkan dengan provinsi lain di Pulau Jawa. Untuk lebih jelas dapat kita lihat data proyeksi angka kelahiran total pada Lampiran 2. Berdasarkan database

Provinsi Jawa Barat pada tahun 2011 jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kota Bandung, yaitu sebesar 5.63%. Jumlah tersebut merupakan jumlah tertinggi apabila dibandingkan dengan Kota lain di Jawa Barat. Data keseluruhan dapat dilihat pada Lampiran 3. Jadi, dapat disimpulkan bahwa penyebab lain tingginya kebutuhan Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Bandung disebabkan oleh tingginya angka kelahiran bayi.

Kebutuhan akan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran yang tinggi berbanding lurus dengan tingkat kedatangan masyarakat. Tingkat kedatangan yang tinggi dan terbatasnya waktu pelayanan menyebabkan terjadinya penumpukan masyarakat dan mengakibatkan masyarakat mengantri cukup lama. Antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih fasilitas pelayanan (Siagian : 1987). Antrian yang cukup lama menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan terhadap pelayanan.



Gambar 1.1

**Sistem Antrian Single Channel Single Phase
Pada Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran**

Sumber : Data diolah, 2015

Pada gambar 1.1 dapat kita lihat sistem antrian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menggunakan sistem antrian model *Single Channel Single Phase*. Masyarakat / pengguna layanan yang datang mendaftarkan dan mendapatkan nomor antrian. Setelah mendapatkan nomor antrian pengguna layanan menunggu hingga dipanggil sesuai dengan nomor antriannya. Ketika nomor antrian disebut pengguna layanan masuk ke loket pelayanan dan menyerahkan formulir serta

syarat-syarat dalam mengurus akta kelahiran yang telah dipersiapkan dari rumah masing-masing. Kemudian aparaturnya melakukan pengecekan terhadap formulir dan syarat-syarat tersebut. Apabila seluruh syarat dipenuhi maka pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dapat dilakukan. Setelah berkas diterima pengguna layanan dapat meninggalkan fasilitas pelayanan dan pulang ke rumah masing-masing. Mereka menunggu beberapa minggu hingga akta kelahiran diterbitkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani pelanggan yang terlebih dahulu datang dan sistem antrian ini dikenal dengan disiplin antrian *First Come First Serve*.

Tabel 1.1. Hasil Wawancara Lama Waktu Tunggu Pengguna Layanan Sebelum Mendapatkan Pelayanan

No	Lama Menunggu	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 30 Menit	4 Orang	20%
2	30 Menit – 59 Menit	7 Orang	35%
3	Lebih dari 60 Menit	9 Orang	45%
Total		20 Orang	100%

Sumber : Data diolah, 2015

Pada tabel 1.1 dapat kita lihat hasil wawancara penulis dengan 20 masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran, 20% mengaku waktu tunggu yang mereka alami adalah kurang dari 30 menit, yaitu berkisar 20-25 menit. Sebanyak 35% pengguna layanan mengaku waktu tunggu yang mereka alami adalah 30-59 menit. Sedangkan persentase terbanyak yaitu 45% mengaku waktu tunggu yang mereka alami lebih dari 60 menit (1 Jam). Waktu tunggu yang lama merupakan gambaran kurang efektifnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Waktu tunggu yang lama disebabkan oleh tingginya tingkat kedatangan. Tingginya tingkat kedatangan terjadi pada periode waktu 08:30-09:00

dimana rata-rata tingkat kedatangan berjumlah 25 orang. Untuk lebih lengkap dapat kita lihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2. Jumlah Kedatangan Rata-rata di Loker C Pada Tanggal 16 Februari Hingga 13 Maret 2015

Periode Waktu	Jumlah
	Kedatangan
08:30-09:00	24
09:00-09:30	7
09:30-10:00	6
10:00-10:30	6
10:30-11:00	6
11:00-11:30	5
11:30-12:00	4
13:00-13:30	10
13:30-14:00	3
14:00-14:30	1
14:30-15:00	0

Sumber : Data diolah, 2015

Selain tingginya tingkat kedatangan, waktu tunggu yang lama juga disebabkan oleh lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil perhitungan dari data observasi, sebanyak 28.58% atau berjumlah 412.11 orang dari 1.445 orang dilayani dalam waktu lebih dari 4 menit. Dimana waktu efektif dalam memberikan pelayanan adalah selama 4 menit. Empat menit merupakan hasil perhitungan rata-rata waktu pelayanan. Perhitungan persentase masyarakat yang dilayani lebih dari 4 menit dapat dilihat pada Lampiran 4.

Lamanya waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan yang dialami oleh masyarakat menjadi indikasi kurang efektifnya pelayanan yang diberikan bila ditinjau dari segi antrian. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai “Analisis Sistem Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Studi Pada Loker Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran Bayi Berumur 0-60 Hari)”.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas dapat ditetapkan perumusan masalah dalam penelitian ini. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi sistem antrian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada loket pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran bayi berumur 0-60 hari?"
2. Bagaimana kondisi sistem antrian Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil apabila menggunakan desain antrian *Multi Channel Single Phase*?
3. Bagaimana kondisi sistem antrian Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil apabila menggunakan desain antrian *Single Channel Multi Phase*?

1.4. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan terhadap masalah yang diidentifikasi agar dapat dianalisa dan ditarik kesimpulannya. Adapun tujuan diadakannya penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kondisi atau kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran ditinjau dari sistem antrian yang berlaku saat ini.
2. Mengetahui kondisi atau kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran apabila menggunakan sistem antrian *Multi Channel Single Phase*.
3. Mengetahui kondisi atau kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran apabila menggunakan sistem antrian *Single Channel Multi Phase*.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Manfaat Akademis

Adanya penelitian ilmiah ini diharapkan agar dapat menambah pemahaman bagi penulis dengan masalah yang diuraikan dan sebagai latihan dalam mengembangkan ilmu-ilmu yang sudah dipelajari. Selain itu diharapkan hasil penelitian ini juga berguna sebagai bahan informasi ilmiah dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang Antrian.

1.5.2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para pengambil keputusan di dinas terkait berhubungan dengan “antrian” dalam meningkatkan operasionalnya agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan serta memberikan mamfaat bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan masalah yang terkait dalam penulisan penelitian ini.

1.6.Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam memberikan gambaran umum skripsi, maka penulis perlu mengemukakan sistematika penulisan skripsi. Penulisan skripsi ini terdiri dari 3 bagian, yaitu bagian awal, isi usulan tugas akhir, dan bagian akhir. Bagian awal terdiri dari halaman judul, lembar persetujuan skripsi, lembar pengesahan, lembar pernyataan, halaman kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.

Pada bagian isi terdiri atas 5 bab, dimana bab yang satu dengan bab yang lainnya saling berkaitan. Bab I terdiri dari gambaran objek penelitian, latar belakang, perumusah masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

Bab II memaparkan tinjauan pustaka dan ruang lingkup penelitian. Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang kajian kepustakaan terkait dengan penelitian. Tinjauan pustaka menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian yang meliputi teori antrian, sistem antrian, teori distribusi poisson, distribusi eksponensial dan distribusi lainnya.

Bab III menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Dalam hal ini meliputi jenis penelitian, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan menjelaskan model antrian yang digunakan yakni model antrian *Single Channel Single Phase*.

Bab IV berisikan tentang analisis- analisis yang telah dimuat sebelumnya pada Bab III. Serta berisikan tentang perhitungan model antrian yang digunakan dan model-model antrian lainnya.

Bab V terdiri atas 2 sub bab yaitu kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan disajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil temuan penelitian. Pada bagian saran berisikan tentang kesimpulan yang berhubungan dengan masalah dan alternatif lain dalam pemecahan masalah. Selain itu, pada bagian saran juga akan dimuat untuk tujuan pengembangan ilmu, rekomendasi yang ditunjukkan kepada para pembuat kebijakan dan rekomendasi kepada peneliti berikutnya yang berminat untuk melakukan penelitian selanjutnya.