

ABSTRAK

Arus globalisasi yang terjadi saat ini mendorong semakin meningkatnya intensitas lalu lintas orang antar negara. Hal tersebut mengakibatkan peningkatan pada jumlah permintaan pembuatan surat dokumen perjalanan seperti paspor. Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sebagai penyedia pelayanan pembuatan paspor mengalami penumpukan jumlah pemohon tiap harinya sehingga menyebabkan antrian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja sistem antrian dan tingkat pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yaitu 5 menit.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Alat bantu yang digunakan untuk mengolah data yaitu program Microsoft Excel dan software POM-QM dengan model multi channel single phase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utilitas sistem sebesar 58.33% dan probabilitas 0 pemohon dalam sistem sebesar 0.51%. Setiap pemohon membutuhkan 7.68 menit untuk menyelesaikan pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan loket pengajuan paspor belum sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

Kata Kunci : Sistem antrian, Model antrian, Pelayanan Publik