

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. KESIMPULAN

Teori antrian merupakan salah satu metode yang digunakan untuk memecahkan masalah dan pengambilan keputusan pada sistem pelayanan. Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. analisis deskripsi hasil analisis sistem antrian *Multi Chanel-Multi Phase* di sentra pelayanan Kios 3 in 1 BBPLK Semarang yaitu mencakup:
  - a. ekspektasi panjang antrian atau jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam antrian ( $L_q$ ) terbanyak terdapat pada pelayanan pembinaan dan konsultasi yaitu 9.603 pelanggan/jam,
  - b. ekspektasi panjang antrian atau jumlah pelanggan yang diperkirakan dalam sistem ( $L_s$ ) terbanyak terdapat pada pada pelayanan pembinaan dan konsultasi yaitu 19.603 pelanggan/jam
  - c. waktu menunggu yang diperkirakan dalam sistem ( $W_s$ ) yang terlama terdapat pada pelayanan administrasi pelatihan dan waktu menunggu yang diperkirakan dalam sistem ( $W_s$ ) yang tercepat terdapat pada pelayanan pendaftaran pelatihan dikarenakan pendaftaran harus telah dilaksanakan secara online dan pelayanan di loket hanya memvalidasi saja. Sedangkan rata-rata waktu pelanggan menunggu dalam sistem untuk keseluruhan pelayanan adalah 16 menit.

- d. waktu menunggu yang diperkirakan dalam antrian ( $W_q$ ) yang terlama terdapat pada pelayanan pelayanan pembinaan dan konsultasi serta waktu menunggu yang diperkirakan dalam antrian ( $W_q$ ) yang tercepat terdapat pada pelayanan pendaftaran pelatihan yang dibuka dengan 2 loket pelayanan . Sedangkan rata-rata waktu pelanggan menunggu dalam antrian untuk keseluruhan pelayanan adalah 9 menit.
2. analisis penerapan model sistem antrian *Multi Chanel-Multi Phase* pada sentra pelayanan kios 3 in 1 dan berdasar dari hasil analisis deskriptif pada nomor 1, interpretasinya agar didapatkan solusi optimal sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien serta mengurangi waktu tunggu dari pelanggan maka perlu ditambahkan beberapa loket, masing-masing satu loket pada pelayanan registrasi/pendaftaran pelatihan dan loket penempatan dengan model antrian  $(M/M/2):(GD/\infty/\infty)$ , satu loket pada pelayanan administrasi pelatihan sumber dana DIPA dengan model antrian  $(M/M/2):(GD/\infty/\infty)$  serta pembinaan dan konsultasi baik instansi pemerintah maupun lembaga swasta dengan model antrian  $(M/M/2):(GD/\infty/\infty)$ .

## 5.2. SARAN

Dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diperoleh saran sebagai berikut :

1. Secara garis besar sistem pelayanan di sentra pelayanan Kios 3 in 1 BBPLK Semarang sudah baik tetapi pemisahan antar sistem pelayanan perlu lebih diatur dan penambahan loket sesuai hasil penelitian agar diterapkan untuk

mengurangi waktu tunggu pelayanan dan meningkatkan kualitas prima dalam pelayanan ke pelanggan.

2. Semoga penelitian ini dapat berguna dan menambah pengetahuan bagi semua pihak yang membacanya, serta adanya peningkatan penelitian tentang teori antrian di sentra pelayanan Kios 3 in 1 BBPLK Semarang.

