

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh tentang perhitungan kinerja pelayanan pelabuhan untuk mendukung proses pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Objek dalam penelitian ini adalah sistem antrian pelayanan yang diterapkan dengan kedatangan kapal setiap hari, bulan dan tahun di suatu pelabuhan. Dengan menghitung tingkat penggunaan dermaga, rata-rata jumlah pelanggan dalam antrian, rata-rata jumlah pelanggan dalam sistem, kedatangan kapal dan jumlah total rata-rata orang yang dilayani persatuan waktu serta melakukan optimalisasi jumlah kapal yang beroperasi.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dermaga pada kedatangan kapal dan pelayanan, jenis antrian yang digunakan pada Pangkalan II PT. Pelabuhan Cabang Tanjung Priok. dalam model antrian yang diterapkan menghasilkan tingkat penggunaan dermaga yang lebih besar dengan rata-rata waktu pelanggan dalam antrian sedikit.

Kata kunci: Operasi karakteristik, Model Antrian M/M/S/I/I, Tingkat penggunaan Dermaga.

ABSTRACT

This research aims to analyze how much influence on the calculation of the performance of the services and ports to support the decision making process in order to improve the quality of service. The object in this research is the queue system service is applied with the advent of the ship every day and month and year in a port. To calculate the level of use of pier, the average number of customers in queue, the average number of customers in the system, the advent of the ship and the number of the total of the average served the unity of time and do optimization of the number of ships that operate.

Based on the analysis that has been done obtained the result that the quality of service of pier at the return of the ship and services that are used in the queue type II PT. Bases Branch Port of Tanjung Priok. in the queue model applied to produce the level of the use of a larger piers with the average time customers in the queue a little.

Keywords: Operation characteristics, Queue Model M/M/S/I/I, Mount Usage of Dock.