

ABSTRAK
BOOKING NOMOR ANTRIAN ONLINE DENGAN METODE WAITING
LINE BERBASIS ANDROID

(Studi Kasus : BPPRD Kota Bandar Lampung)

Oleh

Aji Setiawan

Pemerintah Kota Bandar Lampung berkomitmen memberikan pelayanan publik yang lebih cepat kepada masyarakat dan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan membangun gedung mal pelayanan publik yang sudah cukup lengkap dalam semua bidang pelayanan, salah satunya seperti BPPRD (Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah) yang mempunyai fungsi utama yaitu sebagai penyelegaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah.

Pajak Daerah sendiri memiliki peran sangat penting dalam pembangunan daerah oleh karena itu masyarakat diharap dapat berkontribusi dengan membayarkan pajaknya, banyak masyarakat yang sudah mendaftarkan objek pajaknya dengan datang langsung ke loket pelayanan. Dalam sehari masyarakat yang datang antara 150 sampai 200 masyarakat dengan lama proses pelayanan 5 menit sampai 30 menit, Setiap bagian pelayanan memiliki permasalahan yang berbeda, Permasalahan yang di alami di masing-masing jenis pajak mengakibatkan terjadinya antrian dan waktu tunggu menjadi lebih lama sehingga membuat loket menjadi penuh dan tak beraturan.

Metode *Waiting line* adalah salah satu metode yang digunakan dalam memecahkan masalah yang ditemukan dalam pengambilan keputusan seperti pemilihan staf, program antrian dari sistem komputer, pembuatan jadwal staf, dan lain-lain. Metode *Waiting line* sangat berguna untuk menganalisa bentuk panjang antrian, rata-rata waktu pelayanan, rata-rata waktu menunggu.

Penelitian ini menghasilkan program aplikasi *booking* nomor antrian *online* dengan metode *waiting line* berbasis android, memudahkan pengunjung untuk mengambil nomor antrian tanpa harus datang ke loket pelayanan dan dapat menyesuaikan jam dan tanggal kunjungannya, berfungsi untuk mengurangi jumlah antrian dan waktu tunggu pengunjung.

Kata Kunci : *Android, Waiting Line, Pajak, Booking Antrian Online*

ABSTRACT
BOOKING QUEUE NUMBER ONLINE WITH ANDROID BASED
WAITING LINE METHOD

(Case study: BPPRD Kota Bandar Lampung)

By

Aji Setiawan

The Bandar Lampung City Government is committed to providing faster public services to the community and always strives to improve the quality of services, by building a public service mall building that is quite complete in all areas of service, one of which is the BPPRD (Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah) which has the main function is to carry out government affairs and public services in the field of managing regional taxes and levies.

Regional taxes themselves have a very important role in regional development, therefore the community is expected to contribute by paying their taxes, many people have registered their tax objects by coming directly to the service counter. In a day people who come between 150 to 200 people with a service process length of 5 minutes to 30 minutes Each service section has different problems, the problems experienced in each type of tax result in queues and waiting times become longer so that the counter becomes full and irregular

Waiting line method is one of the methods used in solving problems found in decision making such as staff selection, queuing programs from the computer system, staff scheduling, and others. Waiting line method is very useful to analyze the form of queue length, average service time, average waiting time.

This study resulted in an online queue number booking application program with an android-based waiting line method, making it easier for visitors to take queue numbers without having to come to the service counter and being able to adjust the hours and dates of their visits, serves to reduce the number of queues and waiting time for visitors.

Keywords : *Android, Waiting Line, Tax, Online Queue Booking*