

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Pemodelan dan Simulasi.....	6
2.1.1 Langkah-langkah Simulasi .....	6
2.2 Antrian .....	7
2.2.1 Kedatangan.....	7
2.2.2 Karakteristik Kedatangan .....	7
2.2.3 Pelayanan.....	9
2.2.4 Disiplin Antrian.....	9
2.2.5 Struktur Antrian.....	9

	Halaman
2.3 Distribusi Probabilitas.....	11
2.3.1 Distribusi Eksponensial.....	11
2.3.2 Distribusi Gaussien.....	12
2.3.3 Distribusi Gamma.....	12
2.4 Metode sturgess .....	13
2.5 Distribusi Frekuensi Relatif .....	13
2.6 Samsat.....	13
2.7 Utilisasi .....	14
2.8 Software Arena .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Survey .....	16
3.2 Wawancara.....	16
3.3 Analisis Kebutuhan Data .....	17
3.4 Diagram Blok.....	17
3.4.1 Desain Penelitian.....	19
3.5 Hardware dan Software Pendukung .....	22
3.6 Evaluasi Sistem.....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1 Hasil Pengujian Selisih Waktu Antar Kedatangan Pada Layanan Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK + TNKB Menggunakan Metode Sturgess .....	24
4.2 Hasil Pengujian Selisih Waktu Antar Kedatangan Pada Layanan Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK+ TNKB Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif.....	25
4.3 Hasil Pengujian Selisih Waktu Antar Kedatangan Pada Layanan Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Metode Sturgess .....	29

4.4 Hasil Pengujian Selisih Waktu Antar Kedatangan Pada Layanan Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif ..	29
4.5 Hasil Pengujian Waktu Pelayanan Pada Loker 1 Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK + TNKB Menggunakan Metode Sturgess .....	33
4.6 Hasil Pengujian Waktu Pelayanan Pada Loker 1 Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK+TNKB Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif .....	34
4.7 Hasil Pengujian Waktu Pelayanan Pada Loker 2 Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK + TNKB Menggunakan Metode Sturgess .....	38
4.8 Hasil Pengujian Waktu Pelayanan Pada Loker 2 Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK+TNKB Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif .....	38
4.9 Hasil Pengujian Waktu Pelayanan Pada Loker 1 Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Metode Sturgess.....	42
4.10 Hasil Pengujian Waktu Pelayanan Pada Loker 1 Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif.....	43
4.11 Hasil Pengujian Waktu Pelayanan Pada Loker 2 Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Metode Sturgess.....	46
4.12 Hasil Pengujian Waktu Pelayanan Pada Loker 2 Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif.....	47
4.13 Hasil Pengujian Waktu Tunggu Pada Loker 1 Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK + TNKB Menggunakan Metode Sturgess .....	50
4.14 Hasil Pengujian Waktu Tunggu Pada Loker 1 Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK+TNKB Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif .....	51
4.15 Hasil Pengujian Waktu Tunggu Pada Loker 2 Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK + TNKB Menggunakan Metode Sturgess .....	54
4.16 Hasil Pengujian Waktu Tunggu Pada Loker 2 Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBP STNK+TNKB Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif .....	55

	Halaman
4.17 Hasil Pengujian Waktu Tunggu Pada Loker 1 Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Metode Sturgess.....	58
4.18 Hasil Pengujian Waktu Tunggu Pada Loker 1 Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif.....	59
4.19 Hasil Pengujian Waktu Tunggu Pada Loker 2 Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Metode Sturgess.....	62
4.20 Hasil Pengujian Waktu Tunggu Pada Loker 2 Cek Fisik Kendaraan Menggunakan Distribusi Frekuensi Relatif.....	63
4.21 Simulasi .....	66
4.21.1 Proses Simulasi Pelayanan Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBK STNK + TNKB.....	67
4.21.2 Proses Simulasi Pelayanan Cek Fisik Kendaraan.....	69
4.22 Hasil Simulasi .....	70
4.22.1 Hasil Simulasi Pelayanan Pokja Penul 5 Tahun, Pokja Pembayaran, dan Layanan PNBK STNK + TNKB.....	70
4.22.2 Hasil Simulasi Pelayanan Cek Fisik Kendaraan.....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>