

**QUEUING THEORY APPLICATION IN SERVICE AT THE POST OFFICE  
COUNTER  
( Study at the PT Post Office in Lamongan City )**

By :  
RizqiMa'rifatusNurInsani  
15042041

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out and analysis in service at the post office counter. Queue theory is the study of mathematical waiting queues (or lines). This theory allows mathematical analysis of several related processes such as arriving in the queue, waiting because of the queue and being served by the server. the type of data used are primary and secondary data obtained from observartion and literature. The population in this study were all customers who came at the Lamongan post office counter. By using research methods simple random sampling. The analiytical method used is the queue method. Based on the results of the study, it can be known that the number of arrivals and length of service of customers in the queue counter at this post office is multi channel with four servers ( $M / M / 4$ ).*

**Keywords :***Understanding of queuing theory, queuing model, arrival and service*

**APLIKASI TEORI ANTRIAN DALAM PELAYANAN DI LOKET  
KANTOR POS  
(Studi Pada PT POS INDONESIA Kota Lamongan)**

Oleh :

Rizqi Ma'rifatus Nur Insani

NIM 15042041

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis aplikasi teori antrian dalam pelayanan di loket kantor pos. Teori antrian adalah studi matematika antrian menunggu (atau garis). Teori ini memungkinkan analisis matematis dari beberapa terkait proses seperti tiba di antrian, menunggu karena antrian dan dilayani oleh server. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari observasi dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang datang di loket kantor pos Lamongan. Dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah metode antrian. Berdasarkan hasil penelitian bisa diketahui jumlah kedatangan dan lama pelayanan pelanggan di loket kantor pos. Sedangkan model antrian yang dipakai dalam loket antrian di kantor pos ini adalah multi channel dengan empat server (M/M/4).

**Kata kunci :** Pengertian teori antrian, model antrian, kedatangan, dan pelayanan.