

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia telah mencanangkan suatu program jaminan kesehatan, yang memudahkan masyarakat Indonesia untuk memperoleh akses atau bantuan kesehatan. Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah memberikat mandat kepada BPJS kesehatan selaku penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memberikan program jaminan sosial kesehatan dan program ini telah berjalan sejak 1 Januari 2014. Sebagai program kerja Pemerintah, tentunya tidak boleh kalah dengan program swasta yang sudah dikenal baik dalam hal kualitas dan pelayanan. Setiap masyarakat Indonesia dihimbau untuk membuat kartu BPJS kesehatan di kantor-kantor cabang setiap daerah, demi mendapatkan kemudahan akses program ini. Meskipun program BPJS ini telah berjalan sejak 2014, pada kenyataannya hingga tahun 2017 ini, masih banyak masyarakat yang belum memiliki kartu BPJS kesehatan. Hal ini menyebabkan masih banyaknya pemohon kartu BPJS kesehatan yang mengantri disetiap loketnya.

Kantor BPJS kesehatan cabang Surabaya yang berlokasi di jalan Darmahusada Indah no 2 setiap harinya selalu dipadati oleh

warga Surabaya yang belum mengurus kartu BPJS kesehatan, maupun yang mau melakukan pergantian data, seperti pergantian data maupun pergantian fasilitas kesehatan. Mulai dari jam buka yakni jam 8 pagi, hingga mendekati jam tutup yakni jam 1 siang, pemohon kartu BPJS kesehatan selalu datang silih berganti tiada henti. Terkadang, karena begitu banyaknya pemohon kartu BPJS kesehatan yang datang untuk mengurus kartu BPJS, menyebabkan terjadi garis antrian di beberapa loket yang tersedia. Tentunya hal ini menyita banyak tenaga dan waktu bagi para pemohon kartu BPJS. Beberapa pemohon kartu BPJS kesehatan bahkan ada yang sampai ijin tidak masuk kerja, untuk mengurus kartu BPJS kesehatan ini.

Antrian adalah salah satu kegiatan yang sering terjadi dalam kegiatan sehari-hari, seperti contoh antrian dalam mengisi bahan bakar, antrian membeli tiket bioskop, antrian menabung di bank, dan lain-lain. Antrian sering sekali terjadi saat akan melakukan suatu transaksi, terutama jika lebih banyak pelanggan yang datang daripada ketersediaan layanan, sehingga pelanggan harus mengantri untuk dilayani. Kegiatan antri yang terjadi secara berulang dan terlalu lama tentunya akan menimbulkan rasa bosan dan jenuh bagi seseorang. Suatu proses antrian dimulai dengan kedatangan pelanggan ke lokasi, kemudian pelanggan akan antri menunggu waktu pelayanan tiba, setelah itu akan tiba waktu pelanggan tersebut dilayani oleh sistem, dan yang terakhir setelah selesai dilayani, pelanggan kemudian meninggalkan lokasi. Seorang pelanggan tentunya ingin mendapatkan pelayanan sesegera mungkin, tanpa

perlu menunggu terlalu lama. Begitu juga dengan sebuah perusahaan, pasti ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan cepat bagi para pelanggannya. Cepatnya pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Citra perusahaan pun akan baik dimata pelanggan. Pelayanan yang cepat merupakan aspek penting dari kualitas pelayanan konsumen. Perusahaan dapat mengurangi waktu tunggu dan menghasilkan pelayanan yang cepat dengan cara meningkatkan kapasitas proses, seperti menambah konter atau *server* pelayanan. Namun, dengan menambah *server* juga akan berpengaruh pada *cost* perusahaan, sehingga banyak pertimbangan yang harus dipikirkan oleh sebuah perusahaan.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Petrus Lajor Ginting (2013) dengan judul Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank X di Kota Semarang), didapatkan hasil berupa penurunan waktu tunggu antrian yang semula 5.41 menit menjadi 4 menit dengan melakukan penambahan teller sejumlah 2-5 teller. Penelitian lain oleh Novela Sekar Sari (2013) dengan judul Analisis Teori Antrian pada SPBU Gajah Mada Jember, juga menunjukkan kinerja pelayanan yang optimal dengan menambahkan 1 jalur fasilitas SPBU pada periode jam sibuk.

Penelitian ini dibuat untuk melihat berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh seorang pemohon kartu BPJS kesehatan mulai dari datang ke sistem, melakukan antrian, hingga selesai meninggalkan

sistem, serta melihat banyaknya antrian yang terbentuk. Analisa diperlukan untuk melihat apakah kinerja pelayanan yang diberikan sudah optimal, atau masih diperlukan perbaikan yang dapat meningkatkan kinerja sistem. Selain melakukan analisa, metode simulasi menggunakan *software Arena* (versi 14) juga diperlukan, untuk mensimulasikan usulan perbaikan.

1.2 Perumusan Masalah

1. Berapa jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem dan antrian, rata-rata waktu yang dihabiskan dalam sistem dan antrian, serta utilitas di masing-masing loket BPJS kesehatan Surabaya?
2. Bagaimana perbaikan sistem pelayanan loket BPJS kesehatan Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem dan antrian, rata-rata waktu yang dihabiskan dalam sistem dan antrian, serta utilitas di masing-masing di loket BPJS kesehatan Surabaya
2. Mengetahui usulan perbaikan sistem pelayanan loket BPJS kesehatan Surabaya

1.4 Batasan Masalah:

1. Pengamatan hanya dilakukan di kantor BPJS Kesehatan kota Surabaya
2. Pengamatan dilakukan selama 10 hari (Senin-Jumat selama dua minggu).
3. Pengamatan diambil dalam rentang waktu 1 jam.
4. Loker yang diamati adalah loket A, B, C dan DE
5. Loker menggunakan sistem FCFS (*First Come Fisrt Serve*)

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dilakukannya penelitian yakni berkaitan dengan adanya antrian yang terbentuk di loket BPJS, perumusan masalah, tujuan penelitian untuk menemukan waktu antri dan banyak orang dalam antrian, batasan masalah, serta sistematika penulisan yang berkaitan dengan penelitian tentang sistem antrian di loket BPJS kesehatan Surabaya

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori yang digunakan untuk melakukan penelitian dan membantu dalam melakukan pembahasan. Teori yang digunakan antara lain teori antrian, distribusi waktu, dan uji kecukupan data.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah pelaksanaan penelitian mulai dari bagian awal hingga akhir. Yakni mulai dari studi literatur, pembuatan model konseptual, pengumpulan data, uji kecukupan data, uji distribusi data, pengolahan data, simulasi menggunakan *software* Arena (versi 14), analisa terhadap hasil pengolahan data, dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dan pemberian saran.

BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi kumpulan data pengamatan yang telah dilakukan di 4 buah loket BPJS kesehatan Surabaya, serta pengolahan data dan simulasi antrian menggunakan *software* Arena. Data yang diambil adalah data waktu antar kedatangan dan data waktu pelayanan

BAB V: ANALISA

Bab ini menjelaskan simulasi menggunakan *software* Arena (versi 14), analisa dan intepetasi terhadap data yang telah didapat dan disimulasikan pada tahap sebelumnya, yaitu berupa jumlah rata-rata pelanggan di sistem dan di antrian, rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan di sistem dan antrian, serta utilitas di masing-masing loket BPJS kesehatan Surabaya. Kemudian akan

ditemukan pola bagaimana jumlah antrian yang terbentuk per masing-masing hari dan masing-masing loket BPJS Kesehatan Surabaya. Untuk loket yang cenderung ramai, akan diajukan beberapa usulan perbaikan beserta kelebihan dan kekurangan dari masing-masing usulan.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan tentang hasil dan analisa dari pengamatan yang telah dilakukan, serta saran yang dapat digunakan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.