

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pemerintah telah mencanangkan Visi Indonesia 2025 yaitu menjadi negara maju. Namun Pemerintah juga menyadari bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) masih menjadi suatu tantangan dalam mewujudkan visi dimaksud. Para pakar dibidang SDM menyatakan bahwa kualitas SDM secara dominan ditentukan oleh kemudahan akses pada pendidikan dan fasilitas kesehatan yang berkualitas. Bahkan UNDP (*United Nations Development Programme*) memperkenalkan Indeks Pembangunan Manusia yang tiga dari indikatornya (peluang hidup, pengetahuan, dan hidup layak) terkait dengan kesehatan. Dengan mempertimbangkan tingkat urgensi dari kesehatan, maka Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan. Diantaranya adalah dengan menerbitkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS).

Dengan terbitnya kedua undang-undang dimaksud, Pemerintah diwajibkan untuk memberikan lima jaminan dasar bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu jaminan kesehatan, kecelakaan kerja, kematian, pensiun, dan tunjangan hari tua. Dalam implementasi SJSN, Pemerintah akan membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan akan menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan akan menyelenggarakan program jaminan atas kecelakaan kerja, kematian, pensiun, dan hari tua. Selanjutnya semua program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan. Pemerintah menargetkan sebanyak 121,6 juta penduduk akan diberikan jaminan kesehatan oleh BPJS Kesehatan, jumlah dimaksud diasumsikan berasal dari program jamkesmas (96,4 juta), peserta yang dikelola PT.Askes (17,2 Juta), peserta jaminan kesehatan jamsostek (5,5 juta) dan dari

program jaminan kesehatan masyarakat umum dari pemerintah daerah (2,5 juta). Selanjutnya pada Tahun 2019, Pemerintah menargetkan seluruh masyarakat akan dijamin oleh BPJS Kesehatan.

Sebagai peserta BPJS Kesehatan, Nasabah memiliki hak untuk mendapatkan manfaat jaminan kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan mencakup pelayanan : promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat bahan medis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan. Manfaat jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri atas manfaat medis dan non medis. Manfaat medis tidak terikat dengan besar iuran yang dibayarkan sedangkan manfaat non medis meliputi manfaat akomodasi ambulan. Untuk menjadi penerima manfaat dari BPJS, masyarakat harus mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS.

Pada tahun 2014 jumlah penduduk Sumatera Utara sebanyak 13.766.851 jiwa dalam 33 kabupaten/kota dan kota medan memiliki penduduk 2.191.140 terbesar jika dibandingkan dengan kabupaten/kota yang ada di Sumatera Utara (BPS (2016)). Hal ini menjadi penyebab kantor pusat regional I BPJS selalu dipadati masyarakat yang ingin menjadi nasabah. Kantor pusat BPJS Regional I menggunakan sistem antrian *multi channel multi phase* dimana terdapat banyak tahap pelayanan dan setiap tahap pelayanan terdapat banyak jalur.

Banyaknya masyarakat yang ingin menjadi nasabah mengakibatkan antrian yang cukup panjang, tidak jarang para nasabah harus menghabiskan lebih dari dua hari dalam mendaftarkan diri dikarenakan harus melewati banyaknya tahap pelayanan yang ada. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangat melelahkan dan menyita waktu. Rata-rata lamanya waktu menunggu (*waiting time*) sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (*rate of services*) sehingga dibutuhkan pelayanan yang optimal agar waktu menunggu semakin sedikit. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, didapati bahwa rata-rata kedatangan nasabah sebanyak 200 orang per hari dengan kecepatan pelayanan selama 5 menit per orang. Hal ini membuat rata-rata lamanya waktu menunggu akan semakin besar.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dalam jurnal *Analysis of a queuing system in an organization (a case study of First Bank PLC, Nigeria)* oleh (Emmanuel (2014)) menyimpulkan bahwa evaluasi atau analisis sistem antrian pada Bank PLC menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan jumlah saluran atau server mereka hingga lima sebagai saran dalam analisis hasil. Peningkatan jumlah server akan mengurangi waktu pelanggan harus menunggu di baris sebelum disajikan. Ini juga akan meningkatkan efisiensi pembentukan karena apresiasi mereka melayani untuk pelanggan sebagai dan pada saat jatuh tempo. Dan dalam jurnal *Minimizing The Waiting Time For Service With Queuing Model* oleh (Wakwana(n.d)) memberikan kesimpulan dari hasil yang peneliti telah diperoleh bahwa tingkat di mana pelanggan tiba di sistem antrian 2.22 pelanggan per menit dan tingkat layanan 2.24 pelanggan per menit. Probabilitas aliran penyangga jika ada 10 atau lebih banyak pelanggan dalam antrian adalah 15 dari 100 calon pelanggan. Probabilitas *buffer overflow* adalah probabilitas bahwa pelanggan akan lari, karena mungkin mereka tidak sabar untuk menunggu di antrian. Teori ini juga berlaku untuk restoran jika mereka ingin menghitung semua data harian. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kedatangan akan lebih rendah dan tingkat layanan akan lebih besar jika itu adalah pada hari kerja karena jumlah rata-rata pelanggan kurang dibandingkan dengan mereka pada akhir pekan.

Model antrian untuk dapat mengatasi permasalahan antrian menggunakan notasi Kendall dengan format berikut ini.

Format umum : $(a/b/c);(d/e/f)$

Dimana :

a = Bentuk distribusi pertibaan yaitu jumlah pertibaan pertambahan waktu.

b = Bentuk distribusi waktu pelayanan (pemberangkatan), yaitu selang waktu antara satuan-satuan yang dilayani.

c = Jumlah saluran pelayanan paralel dalam sistem.

d = Disiplin pelayanan.

e = Jumlah maksimum yang diperkenankan berada dalam sistem (dalam pelayanan ditambah garis tunggu).

f = Besarnya populasi masukan.

Model dalam antrian:

1. $(M/M/1);(FIFO/\infty/\infty)$ model ini menyatakan pertibaan didistribusikan secara Poisson, waktu pelayanan didistribusikan secara eksponensial, saluran pelayanan ada satu disiplin antrian *first-in, first-out*, jumlah langganan yang dapat masuk dalam sistem dan besarnya populasi masukan tidak berhingga.
2. $(M/M/C);(GD\infty/\infty)$ model ini menyatakan pertibaan didistribusikan secara Poisson, waktu pelayanan didistribusikan secara eksponensial, saluran pelayanan ada sebanyak C , disiplin antrian *general service discipline*, jumlah langganan yang dapat masuk dalam sistem dan besarnya populasi masukan tidak berhingga.

Model antrian lain dapat dikembangkan melalui kombinasi populasi seperti sumber-sumber langganan, mekanisme pelayanan, dan karakteristik dari disiplin antrian.

Untuk model yang akan digunakan dalam mengoptimalkan pelayanan pendaftaran dikantor BPJS Regional I akan disesuaikan berdasarkan mekanisme pelayanan yang terjadi dikantor tersebut.

Berdasarkan masalah diatas maka penulis akan melakukan penelitian tentang " *Analisis Sistem Antrian Multi Channel Multi Phase pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Regional I untuk Mengoptimalkan Pelayanan Pendaftaran Nasabah*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penggunaan sistem antrian dalam pendaftaran nasabah di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Regional I ?
2. Bagaimana mengoptimalkan pelayanan pendaftaran nasabah di kantor pusat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Regional I. ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini menganalisis sistem antrian pada pendaftaran nasabah kantor pusat BPJS Kesehatan di Jl. Karya No. 135 Kel. Sei Agul, Kec. Medan Barat.
2. Setiap loket atau operator memiliki kualitas yang sama dalam melayani nasabah.
3. Disiplin antrian yang digunakan adalah *First-Come First-Served (FCFS)* atau *First-In First-Out (FIFO)* artinya, lebih dulu datang lebih dulu dilayani.
4. Waktu pengamatan data setiap hari Senin - Jumat pada jam kerja 08.00 - 13.00 WIB.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan hasil analisis sistem antrian *multi channel multi phase* dalam pendaftaran nasabah di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Regional I.

2. Mengoptimalkan sistem pelayanan pendaftaran nasabah di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Regional I.

1.5 Manfaat Penelitian

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis menambah wawasan dalam teori antrian sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk membuat karya ilmiah yang terkait dengan teori antrian.
2. Bagi Universitas Negeri Medan dapat menambah referensi mengenai penerapan teori antrian khususnya mengenai sistem antrian *multi channel multi phase*.
3. Bagi kantor (BPJS) Regional I dapat mengetahui karakteristik sistem antrian di kantor BPJS sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan sistem antrian pada loket pelayanan.