

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan yaitu:

5.1.1 Model ketiga tahap pelayanan pendaftaran nasabah di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Regional I Medan.

1. Tahap Pertama: $(M/M/2);(FCFS/\infty/\infty)$
2. Tahap Kedua: $(M/M/4);(FCFS/\infty/\infty)$
3. Tahap Ketiga: $(M/M/2);(FCFS/\infty/\infty)$

5.1.2 Keoptimalan sistem antrian

1. Pelayanan tahap pertama sistem antrian pendaftaran nasabah di kantor BPJS Regional I Medan telah optimal karena memenuhi keadaan *steady-state* yang bernilai 0,61 dengan jumlah pelayan sebanyak 2 orang.
2. Pelayanan tahap kedua sistem antrian pendaftaran nasabah di kantor BPJS Regional I Medan telah optimal karena memenuhi keadaan *steady-state* yang bernilai 0,35 dengan jumlah pelayan sebanyak 4 orang. Berdasarkan simulasi pelayanan tahap kedua jumlah pelayan dapat dikurangi menjadi 2 pelayan dengan memenuhi keadaan *steady-state* yang bernilai 0,69.
3. Pelayanan tahap ketiga sistem antrian pendaftaran nasabah di kantor BPJS Regional I Medan belum optimal karena tidak memenuhi keadaan *steady-state* yang bernilai 1,19. Berdasarkan simulasi tahap ketiga jumlah pelayan yang memenuhi keadaan *steady-state* sebanyak 3 pelayan.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

5.2.1 Bagi kantor BPJS Kesehatan Regional I untuk memperbaiki jumlah pelayan pada tahap kedua dan tahap ketiga pendaftaran nasabah. Untuk tahap kedua jumlah nasabah dapat dikurangi menjadi 2 pelayan. Sedangkan untuk tahap ketiga jumlah pelayan dapat diperbanyak menjadi 3 pelayan. Hal ini dapat dipertimbangkan oleh kantor BPJS Kesehatan terhadap waktu yang diharapkan oleh nasabah untuk menunggu.

5.2.2 Bagi Mahasiswa yang akan melanjutkan masalah ini dapat menambahkan variabel biaya untuk mengetahui banyaknya pendapatan dan pengeluaran, sehingga dapat menambah keuntungan bagi tempat yang diteliti.