

ABSTRAKSI

Kesadaran akan pentingnya jaminan kesehatan dan kewajiban yang diamanatkan pemerintah agar setiap WNI dan warga asing yang sudah menetap di Indonesia minimal enam bulan untuk menjadi anggota BPJS, membuat masyarakat berbondong-bondong mendaftarkan dirinya dan keluarganya menjadi anggota BPJS. Hal ini membuat antrean pendaftaran baru peserta BPJS pada loket entri data tidak dapat dielakkan. Antrean yang memakan waktu cukup lama menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat malas untuk mendaftar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem antrean pada layanan entri data pendaftaran baru peserta mandiri saat ini dan membangun sebuah desain sistem antrean yang dapat mengurangi waktu tunggu peserta. Dengan pendekatan simulasi discrete-event, dilakukan beberapa upaya pada sistem antrean entri data saat ini yang terdiri dari 2 loket dengan waktu tunggu rata-rata peserta dalam sistem 82,5666 menit. Alternatif yang ditawarkan adalah membangun model dengan menyesuaikan rata-rata waktu pelayanan menjadi 5 menit, menambah 1 loket entri data menjadi 3 loket dengan waktu pelayanan standar (5 menit), memanfaatkan loket self-service yang disediakan, dan menggunakan teknologi sms blast. Model alternatif yang dibangun kemudian disimulasikan untuk mengetahui kinerja sistem tersebut dan mencari alternatif terbaik.

Setelah dilakukan analisa terhadap semua model, baik model awal maupun keempat model alternatif, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dengan parameter waktu tunggu minimal, biaya, dan kesejahteraan pegawai, maka model yang dijadikan model usulan adalah model alternatif 3 yaitu model dengan menyesuaikan rata-rata waktu pelayanan kedua loket menjadi 5 menit dan menambah pelayanan dengan memanfaatkan loket self-service. Waktu tunggu dari model alternatif 3 turun sebesar 98,90% dari model awal.

Kata kunci: sistem antrean, simulasi, BPJS Kesehatan, entri data

ABSTRACT

The importance to have health insurance makes people flocked when register to be BPJS member. On the other hand, Indonesian government has been mandated that every Indonesian citizen and foreigners who has lived in Indonesia at least six months must be a member of BPJS. This phenomenon makes very long queue in registration counters and it takes longer time to register. The impacts are the participants feel unsatisfied then automatically they do not want to register as BPJS member.

The aim of this research is to analyze the queuing system at data entry service for new member of BPJS and build a queuing system that could minimize waiting time for the participants. By using simulation approach which is discrete-event simulation, then conducted several attempts for data entry system which consists of two counters with an average of waiting in the system is 82,5666 minutes. The alternatives that offered are by build a model that adjust the average of service time become 5 minutes, add 1 data entry counter become 3 counters with standard service time (5 minutes), utilizing 1 self-service counter that has been provided, and using SMS blast technology. Then, those are simulated in order to see the performance of the system itself and to get the better alternatives.

Done with analysis of all models, both the early model and the three alternatives models, so it can be concluded that the parameter of waiting time minimum, cost and labor welfare, the models that can be offered is the 3rd alternative model, by adjusting the average of service time from two counters become 5 minutes and utilizing the self-service counter as additional service. Waiting time from the 3rd alternative model decrease 98,90% from the previous one.

Keywords: queuing system, simulation, BPJS Kesehatan, data entry.