

**KINERJA SISTEM ANTRIAN PADA LAYANAN LOKET
PESERTA MANDIRI BPJS KESEHATAN KANTOR
CABANG SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Meraih
Gelar Ahli Madya Program Studi D3-Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

oleh:

KHOLID SAIFULLAH

F3212044

**PROGRAM STUDI D3-MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
2016**

ABSTRAK

KINERJA SISTEM ANTRIAN PADA LAYANAN LOKET PESERTA MANDIRI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG SURAKARTA

KHOLID SAIFULLAH

F3212044

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

BPJS Kesehatan adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia bagi seluruh Rakyat Indonesia. Antrian adalah hal yang hampir tidak bisa dihindari untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Masalah yang terjadi di BPJS kantor cabang utama Surakarta adalah adanya penumpukan peserta dalam antrian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja sistem antrian dan mengetahui tingkat pelayanan loket peserta bukan penerima upah (mandiri). Penelitian ini melibatkan 114 responden yang berasal dari kota Surakarta dan sekitarnya yang menjadi peserta bukan penerima upah (mandiri). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Alat bantu yang digunakan untuk mengolah data dan melakukan perhitungan adalah program Microsoft Excel 2010.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah rata-rata peserta yang menunggu dalam sistem terpanjang selama satu minggu penelitian pada loket Peserta Bukan Penerima Upah (Mandiri) adalah pada awal pekan dimana jumlah peserta yang menunggu dalam sistem adalah sebanyak 6,11 orang. Waktu rata-rata terpanjang yaitu 0,11% atau 6.56 menit. Sedangkan waktu rata-rata menunggu terpendek yaitu 3,07% atau 1,54 menit. Waktu rata-rata terpanjang yang dihabiskan peserta dalam sistem adalah selama 25 menit dan waktu terpendek adalah selama 4 menit.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, Sistem Antrian, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

QUEUE SYSTEM PERFORMANCE IN THE SERVICE COUNTER OF SELF PARTICIPANTS IN THE BRANCH OFFICE OF BPJS SURAKARTA

KHOLID SAIFULLAH

F3212044

Economic and Business Faculty, Sebelas Maret University Surakarta

BPJS Kesehatan is an institution which is established to hold National Health Insurance Program in Indonesia for all Indonesian people. Queue is almost inevitable thing which can't be avoided to get a service. The problem occurred in main branch of BPJS Surakarta is the buildup participants in the queue.

The objective of this study is to recognize the queue system performance and to know the counter service level of participants who are not wages recipients (standalone). This study involved 114 respondents originating from Surakarta city and surrounding who become participants of non wages-recipients. The tool used to process data and perform calculation is Microsoft Excel 2010.

The result shows that the average number of participants that awaiting in the system which is the longest during one week research on the counter of participants non wage-recipients (standalone) is on early of the week where the number of participants awaiting in the system as much as 6.11 people. The longest average time accounts for 0.11% or 6.56 minutes. While the shortest average time is about 3.07% or 6.56 minutes. The longest average time spent by participants in the system is over 25 minutes and the shortest time is 4 minutes.

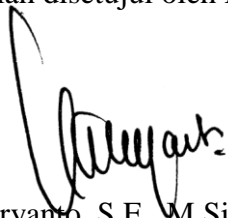
Keywords: BPJS Kesehatan, Queuing System, Excellent Service

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul “Kinerja Sistem Antrian Pada Layanan Loker Peserta Mandiri BPJS Kesehatan Kantor Cabang Surakarta.” telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan guna mencapai gelar Ahli Madya Program Studi D3- Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 2 Juni 2016

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,



Haryanto, S.E., M.Si

NIP. 197403092006041001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul:

**KINERJA SISTEM ANTRIAN PADA LAYANAN LOKET PESERTA
MANDIRI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG SURAKARTA**

Diajukan Oleh:

KHOLID SAIFULLAH

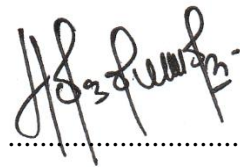
F3212044

Telah ditangguhkan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

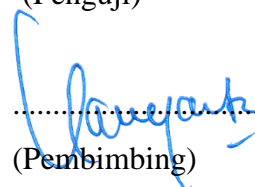
Surakarta, Juni 2016

Susunan Tim Penguji Tugas Akhir

1. Amina Sukma Dewi, S.E.,M.Sc
NIP. 199712072008122002
2. Haryanto, S.E.,M.Si.
NIP. 197403092006041001



.....
(Penguji)



.....
(Pembimbing)

MOTTO

**“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan,
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.
Dan kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”**

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada :

Bapak dan Ibu tercinta

dan

Almamaterku UNS

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “ KINERJA SISTEM ANTRIAN PADA LAYANAN LOKET PESERTA MANDIRI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG SURAKARTA.”.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, banyak sekali bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa saran, kritik, doa, maupun dorongan semangat sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Suwaris dan Ibu Siti Zubaidah, yang telah memberikan dukungan secara moral, material, kasih sayang, dan doa yang tiada hentinya. Semoga penulis bisa selalu membuat bapak dan ibu bangga.
2. Bapak Haryanto, S.E., M.Si, selaku pembimbing dalam penulisan tugas akhir ini yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu, kritik, dan saran sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan dengan baik.
3. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

4. Drs. Djoko Purwanto, M.BA., selaku Ketua Program Studi D3 – Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
6. Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
7. Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Surakarta
8. Sahabat penulis, Firmansyah Abakar yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan informasi, bantuan, dan bimbingan sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
10. Teman seperjuangan D3-Manajemen Pemasaran dan teman se-Almamater UNS.

Demikian tugas akhir ini yang telah penulis susun. Apabila terdapat kekurangan dalam tugas akhir ini penulis mohon maaf. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak terkait.

Surakarta, 2 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAKSI	ii
ABSTRACT	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Ruang Lingkup Penelitian	8
2. Jenis dan Sumber Data	8
3. Teknik Pengumpulan Data	9
4. Populasi, Sample, dan Teknik Sampling.....	9
5. Metode Analisis Data	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Antrian.....	15
1. Pengertian Sistem Antrian	15
2. Tujuan Dasar Model Antrian	19
3. Karakteristik Sistem Antrian	19
B. Pelayanan Prima	21
1. Pengertian Pelayanan Prima	21
2. Konsep Pelayanan Prima	23
3. Dimensi Pelayanan Prima	25

BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	27
1. Sejarah dan Perkembangan BPJS Kesehatan	27
2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan	28
3. Prinsip Tata Kelola Perusahaan BPJS Kesehatan	29
B. Laporan Magang	30
1. Pengertian Magang Kerja	31
2. Pelaksanaan Magang Kerja	31
C. Analisis Deskripsi Responden.....	34
D. Analisis Data	34
E. Pembahasan	40

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA	44
----------------------	----

LAMPIRAN	46
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Sistem Antrian Peserta BPJS Mandiri	4
Tabel III. 1	Kegiatan Magang Kerja	32
Tabel III. 2	Pendaftaran Peserta Baru Mandiri Pada BPJS Kesehatan	35
Tabel III. 3	Kinerja Sistem Antrian	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar III. 1	Grafik Kedatangan Peserta Mandiri Selama Penelitian	39