BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitan yang telah diuraikan dan dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa sistem antrian yang diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa ialah model $(M/M/1); (FIFO/\infty/\infty)$. Artinya, pelayanan dengan jalur tunggal atau pelanggan akan dilayani oleh satu karyawan pada bagian pelayanan klaim, dimana kedatangan pelanggan berdistribusi poisson dan pelayanan berdistribusi eksponensial, disiplin antrian yang diterapkan adalah *First In First Out* dengan panjang antriannya tidak terbatas *(unlimited).*
2. Dari hasil analisis sistem antrian yang diterapkan sekarang ini di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa maka diperoleh jumlah pelanggan terbanyak yang menunggu dalam antrian terjadi pada pukul 09.00 – 10.00 WIB sebanyak 4,17 atau sekitar 4 orang, waktu rata-rata terlama yang dihabiskan pelanggan untuk menunggu dalam antrian ialah 50 menit, jumlah pelanggan terbanyak yang menunggu dalam sistem ialah 5 orang dan waktu rata-rata terlama yang dihabiskan pelanggan dalam sistem ialah 60 menit.
3. Dari hasil evaluasi menggunakan model sistem antrian $(M/M/2)$ maka diperoleh jumlah pelanggan terbanyak yang menunggu dalam antrian terjadi pada periode 09.00 – 10.00 WIB sebanyak 0,18 orang atau tidak ada pelanggan yang menunggu dalam antrian, waktu rata-rata terlama yang dihabiskan pelanggan untuk menunggu dalam antrian ialah 2,1 menit, jumlah pelanggan terbanyak yang menunggu dalam sistem ialah 1 orang dan waktu rata-rata terlama yang dihabiskan pelanggan dalam sistem ialah 12,1 menit. Hal ini menunjukkan, dengan menerapkan model $(M/M/2)$ ini pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa akan lebih efektif jika dibandingkan dengan model $(M/M/1)$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis memberi saran berikut.

1. Sebaiknya pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa menata kembali sistem antrian yang diterapkan saat ini dengan menambahkan satu server di bagian pelayanan klaim sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu pelanggan.
2. Penulis mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut tentang kinerja sistem antrian pada CSO BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa dengan waktu pengamatan lebih lama agar memperoleh hasil yang lebih akurat lagi.