



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, baik Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan, beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang memiliki beberapa unit bagian kerja yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Bagian petugas antrian merupakan salah satu unit bagian kerja yang terdapat pada BPJS Kantor Cabang Utama Palembang. Bagian ini bertugas dalam pengelola antrian yang ada didalam BPJS Kantor Cabang Utama Palembang. Pada saat ini, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Cabang Utama Palembang telah memiliki 4 loket pelayanan, berikut beberapa loket pelayan yang ada di BPJS Kesehatan KCU Palembang. Pertama, loket pelayanan Fastrek, kedua loket pelayanan perubahan data dan cetak kartu, ketiga loket pelayanan informasi dan pengaduan, dan yang terakhir terdapat loket pelayanan korporasi. Tiap loket masing-masing berisi petugas yang berbeda-beda jumlahnya. Pada saat ini, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Cabang Utama Palembang telah menerapkan sistem antrian menggunakan mesin/komputer dalam mengatur antrian. Peserta mengambil nomor antrian dengan menekan tombol atau layar pada mesin/komputer antrian dan kemudian nomor antrian akan dicetak, setelah itu peserta tinggal menunggu untuk dipanggil oleh *customer service*. Karena banyaknya peserta BPJS Kesehatan Palembang sering terjadi penumpukan antrian dan kurangnya informasi untuk pemanggilan nomor antrian saat peserta sedang ada diluar gedung sehingga terkadang peserta antrian tertinggal pemanggilan nomor antrian. Peserta yang telat datang ke loket antrian, maka

---



nomor antrian tersebut akan hangus pada saat pemanggilan nomor antrian 3 kali yang dilakukan oleh petugas loket.

Dalam perkembangan pembuatan aplikasi sistem antrian juga kadang masih menemui kendala jika server tiba-tiba mati. Hal ini bisa saja membuat antrian menjadi kacau karena nomor antrian tidak disimpan dan hilang, dan ketika dihidupkan lagi maka nomor antrian akan diulang mulai nol lagi. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Cabang Utama Palembang ingin mempermudah peserta BPJS dalam pengambilan nomor antrian dan mengurangi penumpukan peserta antrian di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Cabang Utama Palembang. Oleh karena itu, penulis mencoba mengembangkan aplikasi sistem antrian yang memiliki fitur pemanggil nomor antrian pada web mobile berdasarkan nomor antrian yang mendapat giliran untuk dilayani dimana nomor antrian yang telah diambil akan tersimpan di dalam *database server* yang mencatat semua nomor antrian yang belum dilayani dan yang sudah dilayani.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis bermaksud untuk membuat suatu aplikasi yang lebih mempermudah peserta BPJS dalam mempercepat proses pengambilan nomor antrian menjadi lebih mudah dengan menggunakan *PHP (Hypertext Preprocessor)* dan *MySQL (My Structured Query Language)* yang akan dijadikan sebuah Laporan Akhir dengan Judul “Aplikasi Antrian Online pada BPJS Kantor Cabang Utama Palembang Berbasisi Web Mobile”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi yaitu:

1. Belum efisiennya informasi nomor antrian yang sedang dipanggil pada BPJS Kesehatan KCU Palembang.
2. Masih menumpuknya pengambilan antrian dan kurangnya tempat untuk menampung peserta yang mengantri pada BPJS Kesehatan.



Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis menarik perumusan masalah yang akan dibahas pada Laporan Akhir ini yaitu: “Bagaimana membuat Aplikasi Antrian Online pada BPJS Kantor Cabang Utama Palembang Berbasisi Web dan Andoid”

### **1.3 Batasan Masalah**

Penulis memberikan batasan pada Laporan Akhir ini agar lebih mudah terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan:

1. Sistem informasi yang akan di bangun hanya digunakan oleh Bidang Pelayanan Kepesertaan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang.
2. Sistem akan berjalan dalam sebuah jaringan komputer dan berjalan pada internet.
3. Perancangan sistem berbasis web dengan memanfaatkan PHP sebagai bahasa pemogramannya dan MySQL sebagai basis datanya.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini, yaitu:

1. Membangun suatu aplikasi antrian online pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang.
  2. Membuat aplikasi yang dapat melakukan pengambilan nomor antrian sehingga dapat memberitahukan tentang nomor urut peserta antrian yang ada dan menyajikan pemrosesan data tentang peserta antrian yang masuk sehingga dapat menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan.
  3. Menghasilkan aplikasi antrian yang dapat mengatasi masalah ketika peserta keluar gedung karena penuh, nomor antrian tampil pada web mobile peserta antrian dan nomor antrian akan hangus pada saat pemanggilan nomor antrian ke-3 kali oleh petugas antrian.
-



### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan Laporan Akhir adalah sebagai berikut:

1. Membantu proses petugas antrian mengontrol peserta antrian pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang.
2. Mempermudah peserta BPJS Kesehatan untuk pengambilan nomor antrian di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang.
3. Bagi penulis untuk menerapkan teori yang diterima dibangku kuliah terhadap praktek yang ada dilapangan dan dunia kerja.

## **1.5 Meteologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Dalam pembuatan Laporan Akhir ini, yang menjadi objek pengumpulan data adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang yang berlokasi di Jl. R. Sukanto 8 Ilir Palembang.

### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Al-Fatta (2007:69), ada beberapa teknik yang bisa digunakan dalam proses pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Penulis mengamati secara langsung kegiatan pengolahan nomor antrian yang dilakukan petugas pada bagian antrian pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Cabang Utama Palembang.

2. Analisa Dokumen

Penulis mempelajari materi-materi yang menggambarkan sistem yang sedang berjalan, Struktur organisasi dan dokumen yang diamati meliputi data antrian pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kantor Cabang Utama Palembang.

---



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai penyusunan Laporan Akhir ini, maka Laporan Akhir ini dibagi dalam lima bab. Secara garis besar sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan uraian tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengemukakan teori-teori serta pendapat para ahli yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini. Teori-teori terbagi dalam tiga sub bab yang terdiri dari teori umum, teori khusus dan teori program.

### **BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Bab ini berisikan penjelasan tentang sejarah singkat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Utama Palembang, visi dan misi, struktur dan organisasi, pembagian kerja serta landasan hukum.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini menampilkan hasil penulisan yang membahas permasalahan yang menjadi topik utama dari Laporan Akhir ini yaitu mengenai pembuatan aplikasi antrian online pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan Laporan Akhir yang berisi kesimpulan serta saran dari penulis yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas.

---