

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tahun 2019 pada bulan Desember Pemerintah Tiongkok China memberitahukan beberapa kasus pneumonia yang sedang terjadi di negaranya kepada Badan Organisasi Kesehatan Dunia, yaitu World Health Organization (WHO). Virus yang belum dikenal ini meluas di Tiongkok China yang kemudian diketahui sebagai virus corona atau dalam bahasa ilmiah kedokterannya disebut virus corona disease 2019. Penyakit yang dapat ditimbulkan oleh virus corona disease 2019 ini sangat amat serius, seperti demam, batuk, dan bahkan kesulitan bernafas. WHO langsung menetapkan kejadian ini sebagai pandemi setelah 114 negara tercatat memiliki kasus virus ini. Berdasarkan data yang ada di WHO, perkembangan kasus yang telah terkonfirmasi diseluruh dunia terus mengalami lonjakan yang cukup tinggi. Tercatat per 22 Maret 2021, sebanyak 123.838.618 orang telah terinfeksi virus corona 2019 ini, dimana diantaranya sebanyak 99.731.646 pasien telah sembuh dan 2.727.152 meninggal dunia.

Di Indonesia sendiri kasus virus corona 2019, untuk pertama kali diumumkan oleh Presiden JokoWidodo pada tanggal 2 Maret 2020. Diketahui pasien pertama di Indonesia ada 2 (dua) orang,yaitu Ibu dan anaknya yang tinggal di daerah Depok, Jawa Barat. Berdasarkan data yang diperoleh dari situs <https://covid19.go.id> pada tanggal 24 maret 2021 jumlah pasien yang terkonfirmasi positif terkena COVID-19 di Indonesia adalah sebanyak 1.476.452 pasien dan yang meninggal sebanyak 39.983 orang atau 2,7% dari total pasien yang terinfeksi. Perkembangan kasus yang telah terkonfirmasi ini dilihat dari grafik dibawah ini:



Gambar 1. 1 Perkembangan Kasus Terkonfirmasi Positif Covid-19

Sebagai upaya untuk mengatasi penyebaran virus, pemerintah telah menetapkan beberapa kebijakan antara lain seperti menetapkan wabah virus COVID-19 ini sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 2 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam. Penyebaran corona virus disease 2019 (COVID-19) sebagai bencana nasional. Pemerintah selanjutnya menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang ditujukan kepada daerah-daerah yang termasuk ke dalam zona merah melalui peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 9 tahun 2020 tentang Pedoman PSBB. Setelah Wabah COVID-19 dinyatakan sebagai bencana nasional dan pandemi, beberapa wilayah melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) guna mencegah penyebaran yang lebih banyak serta meluas.

Dengan adanya bencana non-alam ini menyebabkan dampak yang cukup signifikan terhadap kelangsungan kehidupan masyarakat, karena seluruh interaksi sosial masyarakat terbatas yang akhirnya membuat aktivitas ekonomi menjadi terganggu, pekerjaan harian menjadi tidak dapat dilakukan, dan banyaknya gelombang PHK oleh perusahaan karena perusahaan sudah tidak mampu untuk mempertahankan karyawan dalam situasi pandemi. Belum lagi akibat dari penurunan penghasilan tersebut, angka kriminalitas bertambah sehingga pemerintah akhirnya memilih kebijakan untuk memberikan bantuan sosial sebagai bentuk tanggung jawab negara kepada masyarakat untuk mengantisipasi semua permasalahan sosial

ekonomi terkait COVID-19. Pemerintah pun melakukan segala upaya dalam menghadapi kondisi miris ini. Penanganan dampak kemunduran ekonomi ini segera dilakukan oleh pemerintah, seperti pemberian bantuan sosial kepada masing-masing masyarakat dilakukan dengan segera mengeluarkan kebijakan keuangan sebagai langkah cepat dan luar biasa dalam menghadapi COVID-19. Kementerian Dalam Negeri pun turut mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2020 tentang Penanganan COVID-19. Bagi pemerintah daerah, peraturan tersebut merupakan tindak lanjut dari instruksi Presiden yang menginstruksikan Menteri Dalam Negeri untuk segera mengambil langkah lebih lanjut dalam rangka mempercepat penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Peraturan ini memberikan landasan hukum kepada tiap pemerintah daerah untuk mengubah peraturan kepala daerah mengenai elaborasi APBD untuk mempercepat penanganan wabah COVID-19. Dalam peraturan Menteri Dalam Negeri ini, dijelaskan bahwa setiap Pemerintah Daerah, perlu segera memprioritaskan penggunaan APBD untuk mengantisipasi dan mengelola dampak transmisi COVID-19 dan khususnya untuk pemberian bantuan sosial kepada masyarakat yang terdampak wabah ini. Pemberian bantuan sosial kepada masyarakat ini sebenarnya bukan hal baru yang dilakukan oleh pemerintah. Bantuan sosial ini kerap dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam kondisi adanya bencana disuatu daerah, tetapi respon masyarakat atas realisasi yang terjadi di lapangan masih banyak menimbulkan kekecewaan atas penyalurannya. Bahkan, kegiatan rutin yang diberikan untuk masyarakat dilakukan sesuai dengan tingkat kemiskinan atau taraf hidup masyarakat sebagai penerima bantuan sosial dalam berbagai bentuk yang beragam.

Di masa pandemi COVID-19, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dalam penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat, pemerintah mempercayakan tanggung jawab ini kepada PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas. Salah satu alasan pemerintah mempercayakan tanggung jawab penyaluran bantuan social ini yaitu karena tersebar luasnya cabang PT. Pos Indonesia hingga ke pelosok negri, mengingat terdapat kurang lebih 58.700 titik cabang berupa kantor pos di Indonesia. Hal ini tentunya yang menjadi pertimbangan pemerintah untuk memilih PT. Pos Indonesia untuk menyalurkan bantuan sosial kepada masyarakat terpilih yang terkena dampak besar selama pandemic Covid-19 ini. Tidak hanya itu PT. Pos Indonesia sudah banyak ikut serta dalam proyek pemerintah seperti pembagian gaji pensiunan PNS, penyaluran bantuan langsung tunai, penyaluran bantuan untuk anak yatim / piatu dsb.

Strategi yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia dalam pembagian penyaluran bantuan social kepada masyarakat terpilih, yaitu dengan pembagian wilayah berdasarkan kota dan kabupaten oleh kantor pos masing-masing daerah, yang nantinya masing-masing kantor pos akan menentukan tanggal dan waktu pembagian bersarkan kecamatan yang ada. Seperti pada salah satu salah kantor pos yang berada di Padangsidempuan Sumatera Utara, proses penyaluran bantuan social tunai pada setiap tahapnya dilakukan dalam waktu enam hari. Dalam satu hari terdapat dua atau tiga kecamatan dan waktu penyaluran juga dibagi berdasarkan kelurahan dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB

Setiap strategi yang dilakukan dalam penyaluran bantuan social tunai ini tentunya diharapkan efektif dan efisien dalam penyalurannya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Sedangkan efisien adalah berhasil mencapai sesuatu yang diinginkan atau ditetapkan dengan sumber daya dan energy yang sesuai. Antrian tentu saja sudah menjadi bagian dalam suatu proses pelayanan, dari segi waktu merupakan aspek yang sangat penting dan berharga, sehingga sistem dapat mereduksi penggunaan waktu yang berlebihan, sehingga tercapainya keefektifan dan keefisiensi dalam penggunaan waktu tersebut. Pada saat penyaluran bantuan di Kantor Pos

Padangsidempuan ini seringkali terlihat antrian masyarakat penerima bantuan yang sangat panjang, dalam hal ini antrian disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan yang disebabkan kesibukan layanan. namun tidak jarang juga terlihat loket penyalur bantuan menganggur. Hal ini tentunya kurang efektif dalam penyaluran bantuan social. Dampak yang ditimbulkan oleh ketidak efektif ini adalah menurunnya kepuasan masyarakat terhadap layanan di kantor pos padangsidempuan.

Proses penyaluran bantuan social tunai ini juga berjalan kurang efisien, dikarenakan waktu penyaluran bantuan social tunai seringkali melebihi jam kerja seharusnya. Hal ini dapat dilihat dari laporan jam operasi penyaluran pada tanggal 19 September 2020 berakhir seperti pada table 1.1

Table 1.1 Laporan Waktu Operasional Penyaluran BST Berakhir

No.	Tanggal	Jumlah Alokasi	Jam Operasional Berakhir
1	17 September 2020	1852 orang	18.09
2	18 September 2020	1510 orang	17.32
3	19 September 2020	755 orang	16.38
4	20 September 2020	533 orang	14.20
5	21 September 2020	1186 orang	16.42

(sumber : Diolah oleh penulis)

Berdasarkan laporan waktu oprasional pada table 1.1 dapat dilihat bahwa waktu yang dibutuhkan pada pembagian bantuan social tunai melampaui jam kerja yang telah ditentukan. Hal ini tentunya dapat merugikan kantor pos padangsidempuan karena meningkatkan pengeluaran untuk jam kerja tambahan para operatornya. Oleh karena ini kantor pos padangsidempuan harus mengetahui strategi yang telah ditentukan dalam penyaluran bantuan sosial sudah cukup efektif atau tidak sehingga dapat mengetahui jumlah operator dalam penyaluran bantuan sosial tunai untuk

mengurangi kerugian yang mungkin terjadi pada kantor pos padangsidempuan ataupun pada pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemodelan sistem antrian yang diterapkan pada penyaluran bantuan sosial di kantor pos padangsidempuan
2. Bagaimana efektivitas kinerja sistem antrian pada penyaluran bantuan sosial
3. Berapakah jumlah pelayanan(loket) yang optimal yang seharusnya digunakan dalam penyaluran bantuan sosial di kantor pos padangsidempuan

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diutarakan diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisi pemodelan sistem antrian yang diterapkan pada penyaluran bantuan sosial di kantor pos padangsidempuan
2. Mengetahui efektivitas kinerja sistem antrian pada penyaluran bantuan sosial
3. Menentukan jumlah pelayanan(loket) yang optimal yang seharusnya digunakan dalam penyaluran bantuan sosial di kantor pos padangsidempuan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Keilmuan

Mengembangkan ilmu pengetahuan tentang pengaplikasian teori mengenai antrian pada kasus yang terjadi di kantor pos padangsidempuan dalam penyaluran bantuan sosial, sehingga dapat memperkaya ilmu pengetahuan.

1.4.2 Praktisi

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai efektifitas dan efisiensi dalam penerapan strategi dalam penyaluran bantuan sosial untuk mengurangi kerugian yang sering terjadi akibat adanya antrian.

1.5 Batasan Penelitian

1. Objek penelitian hanya berfokus pada pembagian bantuan sosial tunai di kantor pos padangsidempuan
2. Pengamatan dilakukan pada tanggal 17 September 2020 hingga 21 September 2020
3. Penelitian dilakukan pada tanggal 19 September 2020

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, pembahasan dan analisisnya diklasifikasikan secara sistematis ke dalam 6 (enam) bab beserta daftar isi dan lampiran yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dipaparkan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI PUSTAKA

Dalam bab ini dipaparkan berbagai referensi atau tinjauan pustaka yang diperlukan untuk menunjang kajian dan analisis penelitian dari data yang didapatkan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dipaparkan mengenai cara yang dilakukan dalam proses penelitian yang merupakan gambaran terhadap proses itu sendiri.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini menguraikan profil perusahaan, proses pengumpulan dan pengolahan data.

BAB V ANALISIS DATA

Dalam bab ini dikemukakan tentang kajian atau analisis terhadap tema materi yang diangkat sesuai dengan judul yang disampaikan.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan yang dapat ditarik dari proses dan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat berbagai sumber referensi untuk menunjang proses pengerjaan selama penelitian.

LAMPIRAN

