

Original Article*)

Gambaran Penerapan Sistem Antrian Pasien JKN Di Loker Pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Prikasih Tahun 2021

(Overview of the Implementation of the JKN Patient Queuing System at the BPJS Outpatient Registration Counter at Prikasih Hospital in 2021)

Muhammad Soleh¹

¹Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

Email correspondent: muhammadsoleh0400@gmail.com

Abstract

Introduction: Queue is a condition where customers wait to get service. The queuing process also occurs at the BPJS outpatient registration service at Prikasih Hospital. Based on report data from Prikasih Hospital, BPJS patient visits in outpatient services in 2020 was 63,711 patients. The number of outpatient JKN patient visits continues to increase until November 2021 which is 70,161 patients. The most visits occurred in November 2021 with a total visit of 8,127 patients. The purpose of this study was to describe the implementation of the BPJS patient queuing system at the Outpatient Registration Counter at Prikasih Hospital.

Methods: This type of research uses an observational research method that is descriptive quantitative with a cross-sectional design. The sample in this study were all JKN patients who queued at the BPJS Outpatient Registration Counter at Prikasih Hospital on Friday and Saturday, November 12 to 13, 2021.

Results: Based on the results of the study, it can be seen that: the flow of the Prikasih Hospital registration service begins with taking the queue number and ends with the patient going to the polyclinic. There are two ways for patients to register at Prikasih Hospital namely registering directly (offline) and registering online. The outpatient BPJS Registration Counter at Prikasih Hospital uses a multi-channel-single phase queuing system with a queuing pattern consisting of two officers (two lanes) serving patients with one type of service. The service discipline used is First in First out. The arrival rate of JKN patients comes from an unlimited population with varying arrival rates. The highest arrival rate occurred on Friday with 123 patients and the highest at 07.00-08.00 AM as the first hour of opening service.

Discussion: The queuing system at the BPJS outpatient registration counter at Prikasih Hospital currently uses 2 servers or counters. It is known that the probability of no patient queuing in the system (P_0) is 30%, and the average number of patients in the queue (L_q) is 0,5225 or 0 patients in the queue. The average time spent by patients in the system (W_s) was 7,2674 minutes. The average time spent by patients in the queue (W_q) is 2,2674 minutes.

Keywords: queuing system, registration counter, JKN patients

Artikel

Disubmit (Received) : 12 July 2022
Diterima (Accepted) : 23 March 2023
Diterbitkan (Published) : 23 March 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Setiap manusia sesekali pernah mengalami situasi dimana diharuskan mengantri untuk memperoleh suatu pelayanan. Mengantri adalah suatu proses menunggu suatu layanan ketika suatu fasilitas layanan sedang sibuk, menerima pelayanan dan kemudian keluar dari fasilitas pelayanan setelah dilayani.¹ Mengantri merupakan hal yang menjengkelkan bagi sebagian orang karena kegiatan mengantri dapat memakan waktu apalagi jika pelayanan yang membutuhkan waktu lama seperti di Rumah Sakit. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitmenyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi layanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.²

Berbagai proses harus dilalui pasien agar mendapatkan pelayanan rawat jalan, salah satunya menunggu panggilan di loket pendaftaran yang tidak terlepas dari antrian. Pada pelayanan Rumah Sakit loket pendaftaran merupakan pelayanan pertama dalam mengkoordinir kegiatan unit lain diawali dengan pendaftaran pasien.³ Loket pendaftaran merupakan jenis pelayanan yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan karena merupakan pelayanan pertama yang melakukan kontak dengan pasien.⁴

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan institusi yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial guna menjamin setiap masyarakat agar memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak.⁵ BPJS terdiri dari 2 macam yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. BPJS Ketenagakerjaan adalah layanan jaminan sosial serta perlindungan bagi setiap tenaga kerja yang ada di Indonesia. BPJS Kesehatan dibentuk sebagai badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Tujuan dibentuknya BPJS Kesehatan agar masyarakat dapat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Melalui Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 01 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Salah satu pelayanan fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang bekerja sama dengan BPJS adalah Rumah Sakit.⁶

Saat ini, sistem rujukan pasien JKN diadakan dengan sistem berjenjang maka setiap Rumah Sakit kini memiliki peluang untuk mendapatkan rujukan dari pasien BPJS. Hal ini yang menyebabkan angka tingkat kunjungan pasien menjadi tinggi yang dapat menyebabkan antrian pendaftaran pasien JKN semakin panjang. Antrian yang terlalu panjang dapat menyebabkan pelayanan kesehatan tidak efektif dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Antrian yang terlalu panjang dapat menyebabkan pelayanan kesehatan tidak efektif dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien.⁷

Rumah Sakit Prikasih merupakan Rumah Sakit kelas C yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan bagi pasien umum maupun BPJS serta merupakan salah satu Rumah Sakit rujukan bagi penduduk Depok dan Jakarta Selatan. Akibatnya pasien yang tiba di Rumah Sakit menimbulkan masalah antrian terutama antrian pada loket pendaftaran BPJS rawat jalan. Berdasarkan data laporan dari Rumah Sakit Prikasih kunjungan pasien BPJS dalam pelayanan rawat jalan pada tahun 2020 sebanyak 63,711 pasien. Jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan terus mengalami peningkatan sampai bulan November 2021 yaitu sebanyak 70,161 pasien. Kunjungan terbanyak terjadi pada bulan November tahun 2021 dengan total kunjungan sebanyak 8,127 pasien. Berdasarkan uraian diatas, dibutuhkan suatu pengamatan pada penerapan sistem antrian di loket pendaftaran pasien program BPJS Rumah Sakit Prikasih di mulai dari pasien datang pasien mengambil kartu antrian di loket *customer service* hingga pasien menunggu dipanggil ke loket pendaftaran. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai gambaran penerapan sistem antrian pasien JKN di loket pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Prikasih tahun 2021.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian observasi yang bersifat deskriptif kuantitatif

dengan desain *cross-sectional*. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan menggambarkan mengenai keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan. *Cross-sectional* merupakan studi mengkaji objek dalam jangka waktu tertentu.⁸ Penelitian dilakukan selama 2 hari yaitu pada hari Jumat tanggal 12 November 2021 pukul 07.00 sampai 15.00 WIB dan hari Sabtu tanggal 13 November 2021 pukul 07.00 sampai 12.00 WIB di loket pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih. Pengambilan sampel menggunakan metode insidental sampling.

Insidental sampling adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dianggap layak sebagai sumber data. Pasien JKN yang mengantri di loket pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih merupakan sampel pada penelitian ini. Pengolahan data dilakukan secara deskriptif dan menggunakan *QM for Windows*. Pengolahan data secara deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai penerapan sistem antrian pasien JKN di loket Pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih tahun 2021. Pengolahan data menggunakan *Software QM for Windows* diolah dan dianalisis untuk mencari:

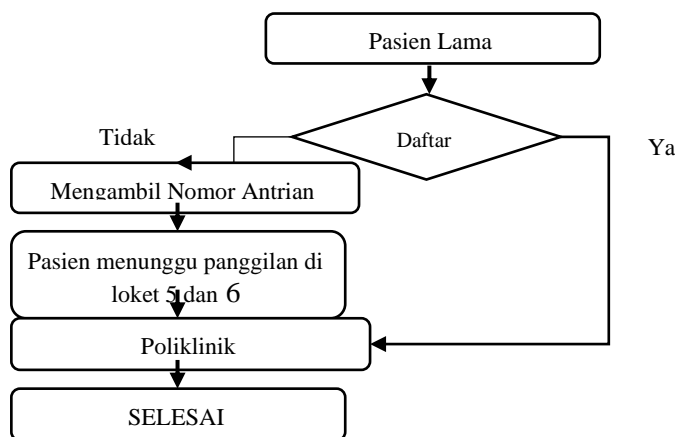
- a). L_s (rata-rata jumlah pasien ketika mengantri dan dilayani).
- b). L_q (rata-rata jumlah pasien dalam antrian).
- c). W_s (rata-rata pasien menghabiskan waktu ketika mengantri dan dilayani dalam sistem).
- d). W_q (rata-rata pasien yang menunggu dilayani dalam antrian).
- e). P_0 (Probabilitas terdapat 0 pasien dalam sistem).

Data yang telah dianalisis menggunakan *Software QM for Windows* kemudian ditampilkan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pembaca memahami data.

Hasil

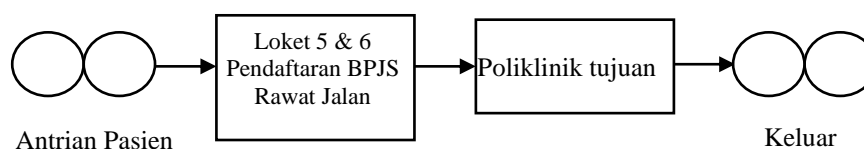
Alur Pelayanan Pendaftaran Pasien JKN Di Loket Pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Prikasih

Rumah Sakit Prikasih membuka pelayanan bagi pasien JKN di hari Senin sampai Jumat pukul 07.00 hingga 15.00 WIB dan hari Sabtu pukul 07.00 hingga 12.00 WIB alur pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Prikasih dimulai dengan pengambilan nomor antrian dan diakhiri dengan pasien yang pergi menuju ke poliklinik. Terdapat dua cara untuk pasien mendaftar di Rumah Sakit Prikasih yaitu melakukan pendaftaran secara langsung (offline) maupun registrasi online. Pasien JKN yang mendaftar secara online dapat langsung menuju poliklinik tujuan tanpa harus menunggu di loket pendaftaran. Sedangkan untuk pasien JKN yang mendaftar secara offline diharuskan mengambil nomor antrian kemudian menunggu panggilan loket pendaftaran untuk diarahkan ke poliklinik tujuan. Berdasarkan hasil observasi berikut ini merupakan alur pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Prikasih:



Gambar 1 Alur Pendaftaran Pasien JKN Di Rumah Sakit Prikasih

Loket pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih dalam pelayanannya menggunakan sistem antrian Multi-Channel-Single Phase dengan model antrian yang terdiri dari dua jalur (dua petugas) yang melayani pasien JKN dengan satu jenis pelayanan. Di bawah ini merupakan sistem antrian pada pelayanan pasien JKN di Loket Pendaftaran BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Prikasih:



Gambar 2 Sistem Antrian Pasien JKN

Tingkat Kedatangan Pasien

Data kedatangan pasien diperoleh selama 2 hari dengan melakukan observasi langsung mengenai jumlah pasien JKN yang mengantri di loket pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih. Tingkat kedatangan pasien dilakukan ketika pasien datang untuk mengambil nomor antrian. Data tingkat kedatangan pasien JKN yang melakukan pendaftaran di loket pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih disajikan pada tabel 1:

Tabel 1. Tingkat Kedatangan Pasien JKN

Periode Waktu	Jumat	Sabtu
07.00 - 08.00	24 pasien	20 pasien
08.01 - 09.00	23 pasien	9 pasien
09.01 - 10.00	5 pasien	10 pasien
10.01 - 11.00	19 pasien	12 pasien
11.01 - 12.00	17 pasien	4 pasien
12.01 - 13.00	5 pasien	
13.01 - 14.00	20 pasien	Tidak ada pelayanan
14.01 - 15.00	10 pasien	
Total	123 pasien	55 pasien
Total		178 pasien

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 1 total jumlah pasien yang berkunjung selama dua hari di loket pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih sebanyak 178 pasien. Tingkat kedatangan tertinggi terjadi pada hari Jumat dengan jumlah pasien sebanyak 123 pasien. Sedangkan jam sibuk selama dua hari penelitian terjadi dari pukul 07.00 hingga 08.00 WIB yaitu sebanyak 44 pasien.

Analisis Kinerja Sistem Antrian Pada Loket Pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Prikasih

Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dapat diukur kinerja sistem antrian pada loket pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih selama 2 hari dengan standar waktu pelayanan 5 menit.

Tabel 2. Tingkat Kedatangan, Jam Kerja, Dan Jumlah Loket

Hari	M	Tingkat Kedatangan	Jam Kerja
Jumat	2	123	8
Sabtu	2	55	5

(Jumat, 12 November 2021)

M (jumlah loket) : 2 loket

λ (tingkat kedatangan) : $\frac{123}{8} = 15,375$ atau 15 pasien per jam.

(Sabtu, 13 November 2021)

M (jumlah loket) : 2 loket

λ (tingkat kedatangan) : $\frac{55}{5} = 11$ pasien per jam.

Rumah Sakit Prikasih memiliki standar waktu pelayanan 5 menit per pasien dengan interval waktu 60 menit, maka dapat dihitung rata-rata tingkat pelayanan (λ) 60 dibagi 5 menit adalah 12 pasien. Langkah berikutnya dalam menganalisa data penelitian ini adalah mengolah data tersebut dengan perangkat lunak komputer *QM for Windows* pada menu *Waiting Lines* untuk mencari:

- Ls (rata-rata jumlah pasien ketika mengantri dan dilayani).
- Lq (rata-rata jumlah pasien dalam antrian).
- Ws (rata-rata pasien menghabiskan waktu ketika mengantri dan dilayani dalam sistem).
- Wq (rata-rata pasien yang menunggu dilayani dalam antrian).
- P_0 (Probabilitas terdapat 0 pasien dalam sistem).

Kemudian data dianalisis melalui *QM For Windows* menu *Waiting Lines*, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Analisis Kinerja Antrian

Tanggal	P_0 (%)	Steady State $\rho <$	Lq	Ls	Wq (menit)	Ws (menit)
12-11-2021	0,23	0,625	0,8013	2,0513	3,2051	8,2051
13-11-2021	0,37	0,458	0,2438	1,1604	1,3297	6,3297
Rata-rata	0,3	0,549	0,5225	1.6058	2.2674	7.2674

Penjelasan hasil dari perhitungan analisis antrian menggunakan software *QM For Windows* berdasarkan tabel 3 adalah:

- Probabilitas terdapat 0 pasien dalam sistem (P_0)
Pada hari Jumat, kemungkinan 0 pasien dalam sistem sebesar 0,23 atau 23%. Sementara pada hari Sabtu sebesar 0,37 atau 37%. Jika dilakukan perhitungan rata-rata kemungkinan terdapat 0 pasien dalam sistem pada hari Jumat dan Sabtu adalah 0,3 atau 30%.
- Tingkat kegunaan loket pendaftaran (p)
Tingkat kegunaan pelayanan loket pada hari Jumat sebesar 0,625 atau 62%. Sedangkan tingkat kegunaan loket pada hari Sabtu sebesar 0,458 atau 45%. Jika dilakukan perhitungan rata-rata tingkat kegunaan loket pada hari Jumat dan Sabtu adalah 0,549 atau 54%.
- Jumlah rata-rata pasien mengantri dalam antrian (Lq)
Jumlah rata-rata pasien mengantri pada hari Jumat sebanyak 0,8012. Sedangkan pada hari Sabtu sebanyak 0,2437. Jika dilakukan perhitungan rata-rata jumlah pasien yang mengantri dalam antrian pada hari Jumat dan Sabtu adalah 0,5225 atau 0 pasien.

4. Jumlah rata-rata pasien dalam sistem (L_s)
Jumlah rata-rata pasien dalam sistem pada hari Jumat sebanyak 2,0512 pasien. Sedangkan pada hari Sabtu sebanyak 1,1604 pasien. Jika dilakukan perhitungan jumlah rata-rata pasien dalam sistem pada hari Jumat dan hari Sabtu adalah 1,6058 atau 2 orang.
5. Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien ketika menunggu dalam antrian (W_q)
Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien ketika menunggu dalam antrian pada hari Jumat adalah 3,2051 menit, sedangkan pada hari Sabtu adalah 1,3296 menit. Jika dilakukan perhitungan waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien ketika menunggu dalam antrian pada hari Jumat dan hari Sabtu adalah 2,2674 menit.
6. Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien dalam sistem (W_s)
Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien dalam sistem pada hari Jumat adalah 8,2051 menit, sedangkan pada hari Sabtu adalah 6,3296 menit. Jika dilakukan perhitungan waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien ketika menunggu dalam sistem pada hari Jumat dan hari Sabtu adalah 7,2674 menit.

Pembahasan

Alur Pelayanan Pendaftaran Pasien JKN Di Loker Pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Prikasih

Proses pelayanan pendaftaran pasien JKN yang melakukan pendaftaran secara *offline* di loket pendaftaran Rumah Sakit Prikasih diawali dengan pengambilan nomor antrian. Tempat pengambilan nomor antrian berada tepat di depan pintu masuk utama Rumah Sakit Prikasih. Proses pengambilan nomor antrian dilayani oleh loket yang terdiri dari 2 orang petugas yang difasilitasi oleh sarana penunjang pelayanan seperti kursi, meja beserta komputer. Tidak ada loket pemisah ketika pengambilan nomor antrian antara pasien baru dan pasien lama. Artinya, pasien lama maupun pasien baru memasuki jalur yang sama untuk mengambil nomor antrian. Keadaan tersebut seringkali menimbulkan kerumunan dan antrian yang cukup panjang di depan pintu masuk utama Rumah Sakit Prikasih. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama 2 hari di loket pendaftaran BPJS rawat jalan ditemukan fakta bahwa petugas loket terlambat membuka layanan. Jika merujuk Standar Operasional Prosedur Rumah Sakit Prikasih loket pendaftaran BPJS seharusnya dibuka pukul 07.00 WIB pagi. Namun petugas baru membuka loket pada pukul 07.15 WIB pagi. Keterlambatan petugas membuka pelayanan dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama bagi pasien serta menjadi hambatan atau kekurangan dalam sebuah pelayanan. Keterlambatan petugas dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien menjadi semakin lama dilayani.

Loket pendaftaran BPJS rawat jalan ditempati oleh dua orang petugas yang difasilitasi meja dan kursi serta komputer sebagai sarana pelayanan. Pemanggilan antrian pasien sudah dilakukan secara elektronik namun terkadang kondisi ruangan yang ramai membuat suara tidak terdengar dengan jelas sehingga terkadang harus dilakukan pemanggilan ulang. Permasalahan lain yang muncul yaitu beberapa pasien ada yang belum mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi sehingga petugas harus memberitahu kembali alur pendaftaran dan pelayanan bagi pasien BPJS rawat jalan. Berdasarkan hasil observasi, ketersediaan fasilitas informasi yang memuat alur pendaftaran pasien BPJS rawat jalan belum tersedia. Ketersediaan informasi berupa poster *Call Center* BPJS Kesehatan saja. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama 2 hari di loket pendaftaran BPJS rawat jalan, ditemukan fakta bahwa petugas loket terlambat membuka layanan. Jika merujuk Standar Operasional Prosedur Rumah Sakit Prikasih loket pendaftaran BPJS seharusnya sudah dibuka pukul 07.00 WIB pagi. Namun petugas baru membuka loket pada pukul 07.15 WIB pagi. Keterlambatan petugas membuka pelayanan dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama bagi pasien serta menjadi hambatan atau kekurangan dalam sebuah pelayanan. Keterlambatan petugas dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien menjadi semakin lama dilayani.⁹

Loket pendaftaran BPJS rawat jalan ditempati oleh dua orang petugas yang difasilitasi meja dan kursi serta komputer sebagai sarana pelayanan. Pemanggilan antrian pasien sudah dilakukan secara elektronik namun terkadang kondisi ruangan yang ramai membuat suara tidak terdengar dengan jelas sehingga terkadang harus dilakukan pemanggilan ulang. Permasalahan lain yang muncul ialah beberapa pasien masih ada yang belum mengetahui informasi persyaratan yang harus dilengkapi sehingga petugas harus memberitahu kembali alur pendaftaran dan pelayanan bagi pasien BPJS rawat jalan.¹¹ Berdasarkan pengamatan, kurangnya informasi pasien diakibatkan karena kurang tersedianya fasilitas informasi yang memuat alur pendaftaran pasien BPJS rawat jalan. Ketersediaan informasi yang ada hanya berupa poster *Call Center* BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit harus memiliki prosedur yang diketahui dan diikuti oleh pasien. Hal ini terkait dengan pengetahuan tentang alur pasien dan prosedur pelayanan. Kelengkapan persyaratan administrasi dapat mempengaruhi cepat atau lambatnya sebuah pelayanan.¹²

Tingkat Kedatangan Pasien JKN Di Loket Pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Prikasih

Pengambilan nomor antrian yang terjadi pada saat pendaftaran BPJS rawat jalan dilakukan secara perorangan maupun berkelompok.¹³ Pasien datang berasal dari populasi yang tidak terbatas dengan tingkat kedatangan yang bervariasi. Sumber populasi yang tak terbatas ini dikarenakan Rumah Sakit Prikasih adalah rumah sakit rujukan yang juga melayani berbagai pasien rujukan dari daerah lain. Pasien yang datang mengantri untuk mengambil nomor antrian merupakan campuran dari pasien jaminan dan umum. Keadaan tersebut sesekali menimbulkan kerumunan dan antrian yang cukup panjang di depan pintu utama Rumah Sakit Prikasih.

Berdasarkan hasil pengamatan pada hari Jumat, banyak pasien yang datang lebih pagi ditemani keluarganya untuk mengantri di loket pendaftaran BPJS rawat jalan Rumah Sakit Prikasih. Hal ini menyebabkan tingkat kedatangan pasien tertinggi selama dua hari penelitian terjadi pada jam awal pelayanan yaitu pukul 07.00-08.00 WIB dengan total 44 pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bustani dkk 2015 yang menyatakan bahwa rata-rata pasien datang bersama keluarga sebelum pelayanan dibuka dikarenakan ada beberapa pasien yang jarak rumahnya berjauhan dengan balai kesehatan sehingga harus datang lebih pagi agar mendapatkan nomor antrian awal.

Analisis Kinerja Sistem Antrian Di Loket Pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Prikasih

Berdasarkan tabel dapat diketahui kemungkinan tidak ada pasien mengantri dalam sistem pada hari Jumat dan Sabtu (P_0) adalah 0,3 atau 30% jumlah rata-rata pasien dalam antrian (L_q) adalah 0,5225 atau 0 pasien waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien dalam sistem (W_s) adalah 7,2674 menit dan waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien dalam antrian adalah 2,2674 menit. Sistem antrian dapat dikatakan berjalan dengan optimal apabila telah memenuhi indikator-indikator yang terdapat didalamnya.¹⁴ Indikator pertama adalah sistem antrian harus memenuhi syarat *steady state* yaitu $\rho < 1$ indikator kedua adalah probabilitas terdapat 0 pasien harus berada di bawah 50% dan indikator ketiga adalah waktu rata-rata ketika pasien menunggu dalam sistem harus sesuai dengan standar yang ditetapkan Rumah Sakit.¹⁰ Nilai ρ dalam penelitian ini adalah 0,549 atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa telah memenuhi *steady state*. Probabilitas terdapat 0 pasien (P_0) adalah 30% hal ini menunjukkan bahwa probabilitas terdapat 0 pasien sudah sesuai indikator kedua. Rata-rata waktu yang dihabiskan pasien dalam sistem (W_s) adalah 7,2674 menit. Rumah Sakit Prikasih memiliki standar waktu 5 menit per pasien. Hal ini menunjukkan bahwa waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pasien dalam sistem belum sesuai standar yang ditetapkan Rumah Sakit Prikasih.¹⁵

Makna Singkatan (Abbreviations)

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
FIFO	: First in First Out

Konflik Kepentingan

Penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Pendanaan

Sumber dana dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendanaan pribadi.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh Muhammad Soleh sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi terhadap penelitian ini.

References

1. Melyanti R., Irfan D., Febriani A., Khairana R., Hang Tuah Pekanbaru S. Rancang Bangun Sistem Antrian Online Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Syafira Berbasis Web Design of Online Queue System for Web-Based Visit of Patients in Syafira Hospital. *J Information Technology Computer Science*. 2020; 3(2): 192-8.
2. Peraturan Pemerintah RI. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit. 2021 p. 1-15.
3. H TF, Setiatin S. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X Bandung. 2021: 6(5): 6.
4. Septiani AS., Wigati PA., Fatmasari EY. Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Loker Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *J Kesehatan Masyarakat*. 2017; 5(4): 1-14.
5. BPJS Ketenagakerjaan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Internet). 2011.
6. BPJS Kesehatan. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan. 2014: 1-48.
7. Heryana A., Mahadewi EP, Ayuba I. Kajian Antrian Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Di Rumah Sakit. *Gorontalo J Public Health*. 2019; 2(1): 92.
8. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta; 2020. 444 p.
9. Maulana D., Tamrin R., Alim A., Imran A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *J Kesehatan*. 2019; 12(2): 99.
10. Eriska SYS. Analisis Sistem Antrean Guna Optimalisasi Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Koja. 2020:1-20.
11. Ernawati, Ernawati, and Bilal Subchan Agus Santoso. Tingkat Kesesuaian Antara Harapan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi Dan Edukasi Obat Di Apotek Rawatjalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang. Diss. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, 2019.
12. Marbun R., Ariyanti R., Dan Dea V. (2022). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Terkait Pemahaman Alur Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. *Selaparang: Journal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 108-113.
13. Andani, Resti, and Dina Sonia. "Analisis Antrian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Saat Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit X." *Journal Bidang Ilmu Kesehatan* 12.1 (2022): 55-61.
14. Susanti, Ika. Sistem Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Lamadukelleng Kabupaten Wajo. Diss. Universitas Bosowa, 2021.
15. Septiningtyas P.T. Analisa Studi Komparatif Tentang Penerapan Traditional Costing Concept Dengan Activity Based Costing: Studi Kasus Pada Rumah Sakit Prikasih.

*) Original Article

--- ISJMHS ---