

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menunggu dalam suatu antrian untuk memperoleh suatu pelayanan adalah hal yang terkadang dialami ditengah kehidupan sehari-hari. Suatu antrian disebabkan oleh keterbatasan fasilitas pelayanan yang biasanya berhubungan dengan server yang terbatas karena suatu persoalan tertentu, yang mana hal ini sering disebut dengan sistem antrian (Haspida, 2018).

Sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayan (loket) serta suatu aturan yang mengatur kedatangan pelanggan dan pemrosesan masalah pelayanan antrian yang dicirikan oleh lima buah komponen yaitu: pola kedatangan pelanggan, pola pelayanan, jumlah pelayanan, kapasitas fasilitas untuk menampung para pelanggan dan aturan dalam melayani para pelanggan (Pangestu, dkk., 2000).

Kegiatan menunggu atau mengantri sering ditemukan di beberapa tempat umum seperti antrian yang ada di supermarket, antrian di sebuah pengisian bahan bakar bensin dan lain sebagainya. Pada suatu persoalan yang sama kegiatan menunggu atau mengantri juga masih terlihat pada tempat pelayanan seperti BPJS Kesehatan Kota Jambi. Persoalan yang dialami pada suatu sistem antrian merupakan dampak dari adanya perbedaan antar jumlah permintaan dengan kapasitas layanan, sehingga menyebabkan efek tunggu yang lama dan sebuah antrian panjang. Permasalahannya adalah bagaimana cara agar dapat mengusahakan keseimbangan antara jumlah permintaan layanan dengan kapasitas pelayanan.

Sejak tahun 2014 Indonesia telah memulai sistem jaminan kesehatan nasional, dimana sistem ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan sosial khususnya bidang kesehatan untuk seluruh penduduk Indonesia. Sistem ini dilaksanakan melalui skema jaminan nasional yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), dalam hal ini BPJS Kesehatan. Program Jaminan Kesehatan ini mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.

Jaminan kesehatan nasional merupakan bagian dari jaminan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah, di samping jaminan sosial lainnya seperti jaminan ketenagakerjaan dan jaminan Pendidikan bagi masyarakat. Berdasarkan (Sulastomo, 2008), jaminan sosial adalah suatu sistem untuk menjamin penghasilan ketika seseorang menghadapi risiko kehidupan seperti sakit, bersalin, cedera akibat pekerjaan, kematian, penyediaan perawatan medis dan

pemberian subsidi untuk keluarga yang memiliki anak-anak. Banyaknya manfaat yang diperoleh dari BPJS Kesehatan membuat masyarakat mendaftarkan kepesertaan untuk mendapatkan layanan kesehatan tersebut.

Pelayanan di BPJS Kesehatan dilakukan sesuai prosedur yang ditentukan, dimana para peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan pusat atau cabang sesuai keinginan peserta. BPJS Kesehatan di Kota Jambi memiliki standar operasional prosedur untuk melayani pesertanya yaitu 35 menit untuk setiap layanan mulai dari pengambilan tiket antrian hingga peserta selesai dilayani. Meskipun BPJS Kesehatan Kota Jambi sudah memiliki standar pelayanannya sendiri, pada kenyataannya waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk mendapat pelayanan hingga selesai melebihi dari standar operasional sebagaimana yang tertera pada Kantor BPJS dimana rata-rata waktu pelayanannya adalah 54 menit 57 detik, sehingga mengakibatkan antrian selama 19 menit 57 detik (BPJS, 2019). Antrian yang timbul tentunya akan membuat pelanggan merasa kurang nyaman, jika suatu layanan tersebut rendah maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sehingga untuk mengatasinya diperlukan penerapan teori antrian untuk membantu merancang sistem operasional yang optimal.

Salah satu dari indikasi dari kepuasan konsumen adalah adanya proses antrian yang sesuai dengan prosedur tetap yang menjadi aturan baku suatu lembaga/institusi tertentu. Terjadinya antrian merupakan sesuatu yang kurang baik dalam suatu pelayanan karena membuat orang yang terlibat dalam antrian harus menunggu untuk dilayani. Namun, tak dapat dipungkiri pengurangan waktu tunggu dan mempercepat pelayanan akan mendatangkan biaya ekstra. Sehingga perlu dicari solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan antrian tersebut yaitu salah satunya dengan membatasi pengunjung di waktu tertentu agar tidak terjadi penumpukan pengunjung yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lama.

Penelitian sebelumnya mengambil referensi dari (Taroreh, dkk., 2020), dengan menggunakan metode yang sama yaitu Analisis Sistem Antrian Pada BPJS Kesehatan Manado. Hasil penelitiannya yaitu berdasarkan analisis data yang diperoleh didapatkan solusi kinerja yang optimal dengan waktu 7-8 menit pernasabah yang menunggu. Selain itu, berdasarkan penelitian sebelumnya dari (Heryana, dkk., 2019) yang berjudul “Antrian Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS di Rumah Sakit” dimana hasil penelitiannya adalah Sistem yang diusulkan untuk melayani pasien yang datang sebelum jam 08.00 adalah menambah loket pengambilan nomor antrian menjadi 2 (sebelumnya 1), dan menambah jumlah loket pendaftaran rawat jalan menjadi 6 (sebelumnya 5). Berdasarkan analisis

menggunakan teori antrian, sistem yang diusulkan mampu menurunkan panjang antrian pasien secara signifikan terutama pada pasien yang datang sebelum jam 08.00. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menyusun penelitian tentang “Penerapan Teori Antrian Pada Sistem Pelayanan Di BPJS Kesehatan Kota Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana model sistem antrian yang diterapkan pada sistem pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Kota Jambi?
- b. Bagaimana analisis antrian pada sistem pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan setelah melakukan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui model sistem antrian pada pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Kota Jambi
- b. Untuk mengetahui analisis teori antrian pada sistem pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Kota Jambi

1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, dibuat batasan masalah agar penelitian ini tidak meluas dan agar lebih terarah yaitu sebagai berikut :

- a. Pengamatan dilakukan pada sistem pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Jambi
- b. Data yang diambil selama 1 bulan pada pukul 08.00-15.00 WIB
- c. Penelitian ini hanya mencakup kedatangan, pelayanan, disiplin antrian, dan jumlah fasilitas pelayanan yang ada

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi penulis
Membantu dalam meningkatkan pemahaman tentang analisis teori antrian dan mengaplikasikannya untuk menyelesaikan permasalahan pada sistem antrian.
- b. Bagi instansi terkait (BPJS Kesehatan Kota Jambi)

Penelitian ini diharapkan dapat membantu penyelesaian masalah antrian pada suatu unit pelayanan di BPJS Kesehatan dan sebagai bahan evaluasi pihak BPJS Kesehatan terhadap sistem pelayanan yang digunakan.