

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Model antrian di kantor BPJS Kesehatan Kota Jambi pada minggu III, IV dan V yaitu: $(M/M/3): (FIFO/\infty/\infty)$ yang berarti tingkat kedatangan peserta berdistribusi *Poisson*, tingkat pelayanan peserta berdistribusi *Eksponensial*, memiliki 3 saluran dalam sistem, disiplin antrian yang diterapkan yaitu *First In First Out (FIFO)*, jumlah peserta dalam sistem antrian dan ukuran populasi pada sumber masukan adalah tak terhingga. Sedangkan pada minggu I dan II yaitu $(G/G/3): (FIFO/\infty/\infty)$ karena pada tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan mengikuti distribusi *general*.
2. Sistem antrian yang berlaku pada Kantor BPJS Kesehatan Kota Jambi dengan 3 loket belum efisien, dilihat dari jumlah rata-rata peserta dalam sistem sebanyak 9 peserta yang menyebabkan waktu menunggu dalam antrian menjadi 54,95 menit. Dengan penambahan 1 loket menyebabkan jumlah rata-rata peserta dalam sistem menjadi 2 peserta, sehingga waktu menunggu dalam antrian menjadi lebih cepat, yaitu 5,71 menit. Sehingga diperlukan penambahan loket menjadi 4 loket agar tingkat pelayanan lebih efektif dan efisien.

5.2 Saran

1. Untuk memperbaiki sistem antrian, pihak BPJS Kesehatan Kota Jambi dapat mempertimbangkan hasil yang diberikan oleh penulis untuk meminimumkan waktu tunggu para peserta dengan menata kembali sistem antrian yang ada agar dapat mengoptimalkan pelayanan bagi peserta BPJS.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan mempertimbangkan biaya yang dibutuhkan untuk memperbaiki sistem antrian yang telah ada.