

Analisis Sistem Antrian pada Loker Pelayanan Cepat (*Fast Track*) di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang

Envi Sari Oktaviani

ABSTRAK

Antrian adalah sebuah kondisi dimana seseorang sedang menunggu untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Antrian disebabkan karena fasilitas ditempat layanan kurang memadai yang menyebabkan terjadinya penumpukan pelanggan. Kondisi ini dijumpai pada fasilitas pelayanan umum Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model antrian yang diterapkan dan tingkat optimal kinerja sistem antrian.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan, jenis data yang digunakan adalah data primer. Populasi penelitian adalah semua peserta yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang dan sampel penelitian adalah peserta yang berada pada loket pelayanan cepat (*fast track*) di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu wawancara dan pengamatan langsung pada loket pelayanan. Teknik analisis data yang digunakan, yaitu menghitung rata-rata waktu antar kedatangan dan rata-rata waktu pelayanan, melakukan uji kecocokan distribusi, melakukan uji *Kolmogorov Smirnov* dan melakukan analisis terhadap data yang diperoleh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model antrian yang diterapkan yaitu *multiple channel single phase*. Model yang cocok untuk loket pelayanan cepat (*fast track*) adalah $(M/M/8):(GD/\infty/\infty)$ dengan aturan *First In First Out (FIFO)*. Berdasarkan analisis model antrian dan efektifitas kinerja sistem untuk layanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang menunjukkan bahwa jumlah petugas di loket pelayanan cepat (*fast track*) perlu ditambah agar lebih optimal.

Kata kunci : antrian, *accidental sampling*, uji *Kolmogorov Smirnov*, antrian tunggal pelayanan tunggal, antrian banyak pelayanan tunggal, pertama masuk pertama keluar.