

ABSTRAK

BPJS Kesehatan adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia bagi seluruh Rakyat Indonesia. Masalah yang terjadi adalah kantor BPJS Kesehatan diharapkan mampu melayani keperluan transaksi peserta dengan waktu pelayanan 5 menit, namun pada kondisi *existing* waktu pelayanan belum memadai sehingga menimbulkan antrian yang panjang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja sistem antrian dan tingkat pelayanan loket peserta buka penerima upah (mandiri).

Untuk menentukan keseimbangan antara waktu tunggu dan waktu pelayanan yang seimbang, diperlukan analisis kinerja sistem antrian. Analisis itu ditunjukkan untuk mengetahui kondisi antrian dan tingkat pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandung.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Alat bantu yang digunakan untuk mengolah data dan melakukan perhitungan adalah program *Microsoft Excel 2010* dan *software POM-QM* dengan model *multi channel single phase*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peluang masa sibuk sebesar 74% dan peluang fasilitas pelayanan menganggur sebesar 4,2%. Setiap peserta membutuhkan 10,69 menit untuk menyelesaikan pelayanan. Hal ini memberikan dampak pada penumpukan pelanggan yang menyebabkan antrian. Waktu operasional BPJS Kesehatan KCU Bandung adalah 8 jam atau 480 menit dan terdapat 4 loket layanan peserta bukan penerima upah (mandiri).

Pembagian nomor antrian sebaiknya dilakukan bersamaan dengan dibukanya waktu operasional BPJS Kesehatan KCU Bandung sehingga tidak terjadi penumpukan antrian yang sangat banyak pada pagi hari dan menambah loket informasi agar peserta dapat mengetahui segala informasi yang mereka butuhkan agar tidak memperlambat pelayanan pada loket peserta bukan penerima upah (mandiri).

Kata kunci : BPJS, kinerja antrian, *multi channel single phase*, sistem antrian.