

INTISARI

Menurut RISKEDAS tahun 2013, tingkat persebaran daerah dengan rata-rata penyakit kanker tertinggi berada di Yogyakarta dan daerah dengan jumlah penderita terbanyak adalah Jawa Tengah. Salah satu instalasi unggulan RSUP Dr. Sardjito yaitu Pelayanan Kanker Terpadu atau biasa disebut poli “Tulip”. Masalah utama yang terjadi dalam poli Tulip adalah waktu tunggu pasien yang lama. Silva (2013) menjelaskan bahwa resiko kesakitan pasien meningkat dan terjadi *socio-economic cost* dari waktu tunggu yang terlalu lama. Salah satu aspek penting suatu instansi dalam bidang jasa adalah masalah antrian yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Analisis kinerja sistem antrian terhadap tingkat kepuasan digunakan untuk merumuskan upaya perbaikan yang efektif dan efisien. Penelitian tentang antrian dan tingkat kepuasan pada industri jasa kesehatan sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, namun masih dibutuhkan sebuah penelitian dengan karakteristik seperti yang terjadi di sistem antrian poli Tulip.

Pada penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendapat sebuah analisis kinerja sistem antrian terhadap tingkat kepuasan pasien. Kinerja sistem antrian didapat berdasarkan perhitungan teori baku antrian dan analisis sistem antrian melalui sudut pandang pelanggan yang diambil melalui kuesioner SERVQUAL dengan dimensi *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*. Metode sampel yang dipakai adalah *purposive sampling* dengan 100 responden.

Karakteristik model antrian pasien BPJS pada pelayanan kanker terpadu (poli Tulip) RSUP Dr. Sardjito di loket 1, loket 2, loket 3 adalah $(GI/G/1);(FIFO/\infty/\infty)$ dan pada mesin nomor antrian menggunakan $(GI/G/2);(FIFO/\infty/\infty)$. Kinerja sistem antrian menunjukkan bahwa tingkat kedatangan (λ) lebih tinggi daripada tingkat pelayanan (μ) pada masing-masing loket dan pola, kecuali pada kinerja mesin nomor antrian yang berkebalikan. Kinerja sistem antrian tidak dapat dikatakan stabil, karena $\rho \geq 1$ di setiap saluran loket sedangkan mesin nomor antrian menunjukkan stabil. Keseluruhan nilai kesenjangan SERVQUAL bernilai negatif yang artinya kualitas layanan atas sistem antrian di Poli Tulip RSUP Dr. Sardjito belum dapat memenuhi harapan pasien. Kinerja sistem antrian berpengaruh terhadap kepuasan pasien selama berada dalam sistem pelayanan. Adanya ketidakpuasan pasien dapat dilihat dari $\lambda > \mu$, waktu kehadiran dokter yang belum sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pasien dan kurangnya fasilitas kursi tunggu yang memadai untuk pasien.

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan Pasien, Kinerja Antrian, Onkologi, SERVQUAL

ABSTRACT

According to national basic health research (RISKESDAS) in 2013, for regional average cancer distribution, Yogyakarta has the highest rate of cancer cases and Central Java has the largest number of cancer patients. Poly-“Tulip” service, an integrated cancer care unit, is one of central general hospital (RSUP) Dr. Sardjito featured services. The main problem of poly-“Tulip” service is the long queuing time issue. Silva (2013) explains that long queuing time increases patients’ pain risk and socio-economic cost. Queuing system is one of important aspects for an institute with services field because it affects customer satisfaction level. This research aims to analyze system performance on satisfaction rate to formulate effective and efficient improvement efforts. Researches of queuing system and satisfaction rate in health service industry have been conducted before, but RSUD Dr. Sardjito Poly-“Tulip” case has its own characteristics thus a study about the problem is still required.

This research used qualitative description to acquire analysis of system performance on patient satisfaction level. Queuing system performance was calculated with basic queuing theory and analysis of queuing system from customers’ point of view which was acquired by questionnaire SERVQUAL with tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy dimension. Sampling method used was purposive sampling of 100 respondents.

The queuing model characteristic of BPJS patients in locket 1, locket 2, and locket 3 of integrated cancer care RSUP Dr. Sardjito (Poly-Tulip) unit are $(GI/G/1);(FIFO/\infty/\infty)$ and $(GI/G/2);(FIFO/\infty/\infty)$ for the queuing number machine. Queuing system performance shows that arrival rate (λ) is higher than service rate (μ) at each locket and pattern, except for queuing number machine which shows opposite result. The queuing system performance can’t be concluded as stable for $\rho \geq 1$ at every locket channel, meanwhile queuing number machine shows stability. The overall result of SERVQUAL shows negative gap value, which means service quality of queuing system in RSUP Dr. Sardjito Poly-“Tulip” unit doesn’t meet patients’ expectation. Queuing system performance affects patients’ satisfaction as long as they are in service system. Patients’ dissatisfaction is resulted from $\lambda > \mu$, the doctor attendance which doesn’t correspond to what was arranged, and lack of adequate waiting seats facility for patients.

Keywords : BPJS, Onkology, Patient Satisfaction, SERVQUAL, Queuing System Performance