

# Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean *Online* melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) *Champion* Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022

Muhayyina Wahidah<sup>1</sup>, Andi Rismaniswati Syaiful<sup>2</sup>, Rini Oktaviani Najib<sup>3</sup>, Ihwan Prasetya<sup>4</sup>,  
Andi Syamsul Bakhri<sup>5</sup>, Andi Rifka Yuliana Sari<sup>6</sup>, Lily Alfy Sahraini<sup>7</sup>, Muhammad Fiqri  
Adim<sup>8</sup>, I Gede Bayu Edwin Januar<sup>9</sup>, Muhammad Rezki<sup>10</sup>

<sup>1-10</sup> BPJS Kesehatan, e-mail: [muhayyina.wahidah@bpjs-kesehatan.go.id](mailto:muhayyina.wahidah@bpjs-kesehatan.go.id).

---

**Abstract:** This study aims to assess the effectiveness of the implementation of intensive monitoring of the achievements of *online* queuing system utilization through *Mobile* JKN for FKRTL Champion in 2022. The method used is descriptive quantitative by comparing data on *online* queue utilization, quality rate (QR), and the average total service time for outpatient visits through *Mobile* JKN before and after the implementation of monitoring and piloting of 3 (three) FKRTL Champions in Bulukumba District, Bantaeng Regency, and Jeneponto Regency in 2022 which were chosen to represent each type and class of FKRTL. The results of the study found that the implementation of intensive monitoring and the piloting of 3 FKRTL Champions which had been carried out since December 2022 had effectively increased the achievement of using *online* queues through *Mobile* JKN compared to other collaborative FKRTLs. Apart from that, intensive monitoring and the piloting of FKRTL Champion can also increase the Quality Rate with an average achievement above 80%, and the use of *online* queues through *Mobile* JKN effectively shows the efficiency of the average service time at FKRTL outpatient services at FKRTL Champion.

**Keywords:** Online Queuing System; Digital Innovation; Service Digitalization; Mobile JKN; FKRTL Champion;

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas implementasi monitoring intensif capaian pemanfaatan *antrean online* Rawat Jalan melalui *Mobile* JKN untuk Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) *Champion* Tahun 2022. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan cara membandingkan data pemanfaatan antrean *online*, *quality rate* (QR) dan rata-rata waktu total layanan untuk Kunjungan Rawat Jalan melalui *Mobile* JKN sebelum dan setelah Implementasi monitoring dan penunjukan 3 (tiga) FKRTL Champion pada Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Jeneponto Tahun 2022 yang dipilih untuk mewakili masing-masing Jenis dan Kelas FKRTL. Hasil penelitian ditemukan

bahwa implementasi monitoring intensif dan penunjukan 3 FKRTL *Champion* yang dilaksanakan sejak Bulan Desember 2022 efektif meningkatkan capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* dibandingkan dengan FKRTL bekerja sama lainnya. Selain itu monitoring intensif dan penunjukan FKRTL *Champion* juga dapat meningkatkan *Quality Rate* dengan rata-rata capaian diatas 80% dan penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN* juga secara efektif menunjukkan adanya efisiensi rata-rata waktu layanan di FKRTL *Champion*

*Kata kunci:* Sistem Antrean Online; Inovasi Digital, Digitalisasi Layanan; *Mobile JKN*; FKRTL *Champion*;

## PENDAHULUAN

Salah satu dari 6 Fokus Utama BPJS Kesehatan pada Tahun 2022 adalah Kolaborasi Digitalisasi Layanan (Kresnowati, 2022). Implementasi Digitalisasi Sistem Layanan Program JKN dengan perluasan implementasi dan pemanfaatan antrean *online* dalam memudahkan dan penguatan kualitas layanan Kesehatan kepada Peserta.

Antrean ialah suatu garis tunggu dari pelanggan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan dari fasilitas layanan (Bahar et al., 2018). Terjadinya antrean disebabkan karena kebutuhan layanan melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa untuk segera mendapatkan pelayanan (Nurfitriya et al., 2017).

Pelayanan yang cepat merupakan tanda kualitas pelayanan yang tinggi karena membuat *customer* tidak perlu menunggu terlalu lama (Alimuddin & Ahsan, 2022). Kepuasan *customer* yang rendah dapat diakibatkan oleh pelayanan di bawah standar pada loket pendaftaran. Hal ini akan mengakibatkan antrean dan waktu tunggu yang lama bagi *customer* (Alimuddin & Ahsan, 2022). Kondisi yang sama juga berlaku pada Fasilitas Kesehatan, baik Tingkat Pertama maupun Tingkat Rujukan. Pada Fasilitas Kesehatan, Pasien akan merasa lebih nyaman dan percaya diri menggunakan layanan kesehatan yang diberikan jika kualitas layanan ditingkatkan (Wowor et al., 2016). Kondisi ini akan berbanding lurus dengan jumlah kunjungan pasien pada Fasilitas Kesehatan tersebut. Layanan antrean yang baik, pelayanan petugas yang ramah serta pelayanan dokter dan perawat yang baik akan meningkatkan kepuasan dari pasien. Khusus layanan antrean, dikatakan baik adalah ketika berapa jumlah loket yang dibuka dan berapa banyak petugas yang tersedia (Bustani et al., 2015).

Secara teori, untuk menentukan jumlah loket yang ideal, instansi juga harus menetapkan sistem pengoperasian loket pendaftaran atau sistem antrean tertentu (Alimuddin & Ahsan, 2022). Jika jumlah loket tidak mencukupi, pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Sebaliknya, jika loket terlalu banyak, instansi akan mengeluarkan biaya operasional yang mahal karena rendahnya tingkat penggunaan loket (Alimuddin & Ahsan, 2022). Penerapan metode analisis antrean yang optimal dapat meningkatkan sistem pelayanan pada loket antrean sehingga kerugian yang timbul dapat dihindari atau diminimalisasi (Pane et al., 2018). Hal ini juga secara teori

menunjukkan kebutuhan akan suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan itu (Pellondou et al., 2021).

Dalam Teori antrean, pengambil kebijakan dapat terbantu dalam memutuskan sumber daya yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Teori ini juga mengkaji setiap komponen antrean, yaitu proses kedatangan dan pelayanan ataupun jumlah *server* dan tempat sistem (Khoirunnisa & Martini, 2021). Adapun parameter yang memberikan pengaruh kinerja terhadap sistem antrean yaitu waktu tunggu pelanggan dan banyaknya fasilitas yang tersedia (Alimuddin & Ahsan, 2022). Seperti halnya pada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).

Namun pada kenyataannya, antrean ini justru menjadi penyebab lambatnya pelayanan di FKRTL. Dahulu, pasien harus datang lebih awal untuk mengambil nomor antrean. belum lagi antreannya masih manual, membuat waktu tunggu layanan menjadi lebih lama yang tidak dapat dihindari (Zulfikar & Supianto, 2018). Tingginya arus kedatangan pada waktu-waktu tertentu menyebabkan antrean yang panjang dan lama (Tamara et al., 2021). Hal ini terjadi ketika fasilitas layanan yang tersedia tidak cukup untuk jumlah pengunjung, menyebabkan layanan tertunda sehingga terjadi masa tunggu yang akan mengakibatkan antrean (Alimuddin & Ahsan, 2022). Pihak FKRTL selalu berupaya dan terus berinovasi untuk memberikan layanan antrean terbaik. Tidak terkecuali BPJS Kesehatan sebagai mitra kerjanya. Agar antrean lebih rapih dan teratur guna untuk memenuhi kepuasan pasien yang mempunyai kebutuhan di Fasilitas Kesehatan, upaya peningkatan efektifitas kerja dalam hal ini dibutuhkan suatu sistem aplikasi (Mardewi et al., 2022)

Sistem Antrean *Online* melalui *Mobile* JKN merupakan salah satu Inovasi BPJS Kesehatan yang dapat terhubung dengan Aplikasi milik Fasilitas Kesehatan (Wahyuni, 2021). Aplikasi antrean ini menerapkan model *Multi Channel – Multi Phase* yaitu beberapa tahapan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit mulai dari pendaftaran, pelayanan poliklinik sampai pelayanan farmasi dialiri oleh beberapa sistem antrean sehingga memudahkan (Purba & Taufik, 2018). *Mobile* JKN sendiri merupakan Aplikasi yang dapat diunduh di *Playstore* atau *Appstore* yang memiliki banyak fitur yang bisa digunakan untuk memudahkan peserta dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan. Salah satunya fitur Pendaftaran Pelayanan adalah fitur yang memungkinkan kita untuk mendaftar di Fasilitas Kesehatan baik di Tingkat Pertama maupun Tingkat Lanjutan (<https://health.detik.com/>, 2020). Dengan fitur ini kita bisa mendapatkan antrean *online* dari rumah tanpa perlu repot saat datang ke Fasilitas Kesehatan, menentukan jadwal ke Fasilitas Kesehatan, mendapatkan kepastian antrean, mengetahui antrean yang dilayani secara *realtime* dari telepon *seluler*, dan mengubah jadwal antrean jika ada halangan mendadak. (<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>, 2022)

Oleh karena itu, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi antrean *online* melalui *Mobile* JKN yang memungkinkan antrean ke Fasilitas Kesehatan secara jarak jauh, dimana pasien tidak perlu hadir secara langsung ke lokasi untuk mendapatkan antrean. Pasien juga dapat menunggu antrean di

tempat masing-masing sehingga pasien dapat menunggu sambil melakukan pekerjaan lain (<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>, 2022). Selain itu pasien dapat melakukan pendaftaran dari hari sebelumnya, sehingga pasien bisa mendapatkan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan waktu yang telah dipilih. Hal ini juga dapat meminimalisir adanya kerumunan (Dewantara et al., 2021).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan pada Bulan Oktober 2022, dari 2.903 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang bekerja sama di Seluruh Indonesia, hanya 1.693 (58%) diantaranya yang telah mengimplementasikan sistem antrean *online bridging* versi 2.0 dan selebihnya dengan sistem antrean *non bridging* (BPJS Kesehatan, 2022b).

Sistem antrean *bridging* versi 2.0 pun telah diterapkan 100% di 11 (sebelas) Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba dengan menggunakan sistem antrean *Multi Channel-Single Phase*, yaitu beberapa tahapan pelayanan dialiri oleh antrean tunggal. Hal ini berdampak pada adanya peluang pasien yang berlomba-lomba untuk mendapat antrean paling awal secara langsung di FKRTL (*onsite*) dan memicu adanya kerumunan yang tidak dapat diantisipasi. Padahal, di tengah wabah Covid-19 pemerintah menghimbau masyarakat untuk mengurangi aktivitas di luar rumah, serta menghindari kerumunan. Aktivitas mengantre di Fasilitas Kesehatan bisa menjadi sumber kerumunan.

Selanjutnya, masalah yang terjadi adalah pasien sering sekali harus lama menunggu ditempat sampai nomor antreannya dipanggil untuk mendapatkan pelayanan. Padahal dengan pemanfaatan sistem antrean melalui *Mobile JKN*, dapat memungkinkan pasien menunggu antrean di tempat masing-masing, sehingga pasien dapat melakukan pekerjaan lain sambil menunggu antrean pelayanannya. Seharusnya dengan kemudahan ini, pelayanan di FKTP dan FKRTL dapat berjalan dengan baik, tetapi pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* oleh Peserta ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan di Wilayah Kantor Cabang Bulukumba belum berjalan dengan baik. Berdasarkan data Bulan Oktober 2022, pemanfaatan antrean *online* masih rendah bila dibandingkan dengan kunjungan langsung (*onsite*), yaitu 0,01% atau hanya 1 dari 16.845 kunjungan transaksi antrean *online* yang menggunakan *Mobile JKN* di 11 (sebelas) FKRTL yang bekerja sama. Untuk itu dalam upaya peningkatan pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN*, maka ditunjuk 3 (tiga) FKRTL *Champion* di masing-masing Kabupaten di wilayah Kantor Cabang Bulukumba sebagai Fasilitas Kesehatan (Faskes) Percontohan dalam pemanfaatan antrean *online* menggunakan *Mobile JKN*, yang mana akan dimonitoring capaiannya secara intensif selama periode Bulan November – Desember 2022.

## **METODE**

Metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode ini dimulai dengan pengumpulan data kemudian menginterpretasikan data, tampilan serta hasil untuk membuat

gambaran atau deskripsi suatu keadaan dengan menggunakan angka (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Data yang ditampilkan akan mendeskripsikan efektivitas Implementasi monitoring intensif secara objektif menggunakan peningkatan angka capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* di Kantor Cabang Bulukumba.

Efektivitas Implementasi monitoring intensif di FKRTL *Champion* dinilai dengan cara membandingkan data pemanfaatan antrean *online*, *quality rate* (QR) dan rata-rata waktu total layanan untuk Kunjungan Rawat Jalan melalui *Mobile JKN* sebelum dan setelah Implementasi monitoring dan penunjukan 3 (tiga) FKRTL *Champion* pada Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Jeneponto Tahun 2022. FKRTL *Champion* tersebut adalah RSIA Yasira di Kab. Bulukumba, RSUD Banyorang di Kab. Bantaeng dan Klinik Utama Al Fatih di Kab. Jeneponto yang dipilih untuk mewakili masing-masing Jenis dan Kelas FKRTL. Adapun kriteria penunjukan sebagai berikut: (BPJS Kesehatan, 2022a)

1. Bridging Aplikasi Vclaim.
2. Bridging Antrean *Online* dan Display Tempat Tidur
3. Pelayanan di Fasilitas Kesehatan sesuai alur antrean *online*.
4. *Quality Rate* (QR) antrean *online* yaitu perbandingan antara keseluruhan jumlah antrean di FKRTL dengan jumlah antrean yang terselesaikan secara lengkap oleh sistem.
5. Pengembang SIM RS dari internal bukan pihak ketiga untuk memudahkan penyesuaian dan pengembangan dari sisi RS.
6. Memiliki Komitmen tinggi untuk peningkatan Mutu Layanan.

Data pemanfaatan antrean *online* via *Mobile JKN* yang dimonitoring diperoleh dari Aplikasi *Business Intelligence* (BI) BPJS Kesehatan, menu *overview* antrean *online* dan data versi bridging Rawat Jalan di masing-masing FKRTL *Champion* Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022.

## HASIL

Berdasarkan metode penelitian sebagaimana tersebut di atas, dapat dipaparkan hasil sebagai berikut :

### **Capaian Antrean *Online* melalui *Mobile JKN* dan *Quality Rate* di 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.**

#### **a. Sebelum Implementasi Monitoring dan Penunjukan 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.**

**Tabel 1. Tabel Capaian antrean *online* s.d TW I Tahun 2022 di 3 FKRTL *Champion* sebelum Implementasi monitoring intensif**

Nama FKRTL <i>Champion</i>	s.d. TW I Tahun 2022								
	<i>Mobile JKN</i>			<i>Non Mobile JKN</i>			Total		
	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>
RSIA Yasira	-	-	0%	679	234	34%	679	234	34%
RSUD Banyorang Klinik Utama Al Fatih	-	-	0%	11	-	0%	11	-	0%
KC Bulukumba	-	-	0%	832	457	55%	832	457	55%
	-	-	0%	1.522	691	45%	1.522	691	45%

Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

**Tabel 2. Tabel Capaian antrean *online* s.d TW II Tahun 2022 di 3 FKRTL *Champion* sebelum Implementasi monitoring intensif**

Nama FKRTL <i>Champion</i>	s.d. TW II Tahun 2022								
	<i>Mobile JKN</i>			<i>Non Mobile JKN</i>			Total		
	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>
RSIA Yasira	-	-	0%	2.078	952	46%	2.078	952	46%
RSUD Banyorang Klinik Utama Al Fatih	-	-	0%	139	91	65%	139	91	65%
KC Bulukumba	-	-	0%	1.611	930	58%	1.611	930	58%
	-	-	0%	3.828	1.973	52%	3.828	1.973	52%

Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

**Tabel 3. Tabel capaian antrean *online* s.d TW III Tahun 2022 di 3 FKRTL *Champion* sebelum Implementasi monitoring intensif**

Nama FKRTL <i>Champion</i>	s.d. TW III Tahun 2022								
	<i>Mobile JKN</i>			<i>Non Mobile JKN</i>			Total		
	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>
RSIA Yasira	-	-	0%	4.644	2.947	63%	4.644	2.947	63%
RSUD Banyorang Klinik Utama Al Fatih	-	-	0%	411	278	68%	411	278	68%
KC Bulukumba	-	-	0%	2.746	1.514	55%	2.746	1.514	55%
	-	-	0%	7.801	4.739	61%	7.801	4.739	61%

Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

Dari tabel 1, 2 dan 3 di atas, terlihat belum ada pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* di 3 FKRTL *Champion*, serta capaian *Quality Rate* masih rendah yaitu 61%, dengan *quality rate* terendah pada Klinik Utama Al Fatih (55%).

b. Setelah Implementasi Monitoring dan Penunjukan 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.Tabel 4. Tabel capaian antrean *online* s.d TW IV Tahun 2022 di 3 FKRTL *Champion* setelah Implementasi monitoring intensif

Nama FKRTL <i>Champion</i>	s.d. TW IV Tahun 2022								
	<i>Mobile JKN</i>			<i>Non Mobile JKN</i>			Total		
	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>
RSIA Yasira RSUD Banyorang Klinik Utama Al Fatih	22	22	100%	7.587	5.828	77%	7.609	5.850	77%
KC Bulukumba	95	83	87%	12.069	8.750	72%	12.164	8.833	73%

Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

Dari tabel 4 di atas, tampak peningkatan signifikan pemanfaatan antrean *online* setelah Implementasi *Mobile JKN* pada 3 FKRTL *Champion*, dari yang sebelumnya tidak ada pemanfaatan antrean *online*, setelah implementasi *Mobile JKN* menjadi 95 kunjungan. Pencapaian tertinggi terjadi pada Klinik Utama Al Fatih dengan *Quality Rate* rata-rata di 3 FKRTL *Champion* diatas 80%.

### Progres Peningkatan Capaian Pemanfaatan Antrean *Online* melalui *Mobile JKN* di 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.

#### a. Progres Capaian Antrean *Online* melalui *Mobile JKN* per Bulan di 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.

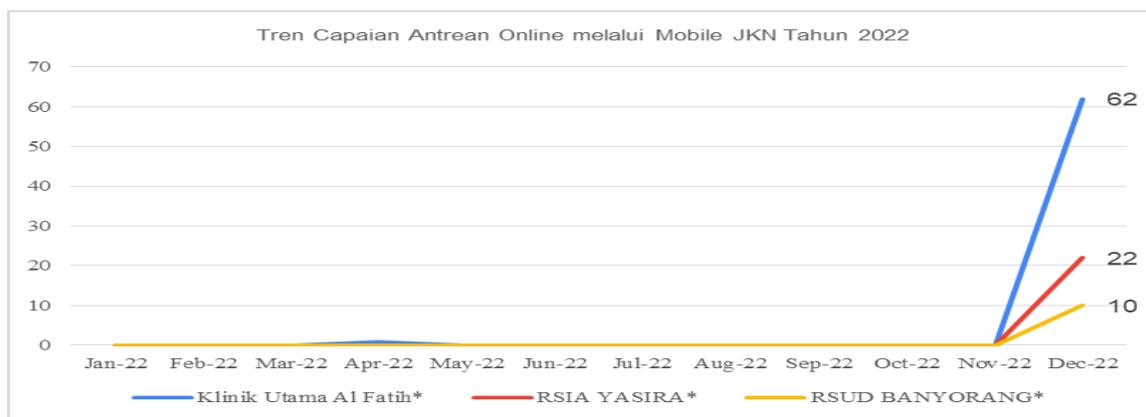
Tabel 5. Tabel Progres capaian antrean *online* per Bulan di 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.

Nama FKRTL <i>Champion</i>	Penggunaan Antrean via <i>Mobile JKN</i>							Progres Des 22 - Nov 22	
	TW I	TW II	TW III	Oct-22	Nov-22	Dec-22	Tahun 2022	$\Sigma$ Kenaikan	% Kenaikan
RSIA Yasira	0	0	0	0	0	22	22	22	2200%
RSUD Banyorang Klinik Utama Al Fatih	0	0	0	0	0	62	62	62	6200%
KC Bulukumba	0	0	0	0	0	32	32	32	3200%

Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

Dari tabel 5 di atas, tampak peningkatan penggunaan antrean *online* via *Mobile JKN* terutama pada Bulan Desember 2022 pada saat implementasi monitoring dan penunjukan 3 FKRTL *Champion* di Kantor Cabang Bulukumba dengan peningkatan sebanyak 94 kunjungan antrean *online* Rawat Jalan melalui *Mobile JKN*.

**b. Tren Capaian *Mobile JKN* di 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.**



Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

**Gambar 1. Grafik Tren Capaian Antrean Online melalui *Mobile JKN* di 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.**

Dari grafik 1 di atas, terlihat bahwa terdapat peningkatan capaian antrean *online* melalui *Mobile JKN* setelah Implementasi Monitoring dan Penunjukan 3 FKRTL *Champion* di Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Jeneponto pada Bulan Desember 2022 dengan capaian terbanyak pada Klinik Utama Al Fatih yaitu sebanyak 62 kunjungan..

**c. Perbandingan Capaian Antrean Online melalui *Mobile JKN* dan *Quality Rate* di FKRTL Cabang Bulukumba.**

**Tabel 6. Tabel Perbandingan Capaian Antrean Online melalui *Mobile JKN* di FKRTL KC Bulukumba Tahun 2022.**

Nama FKRTL	FKRTL <i>Champion</i>	Setelah Implementasi Monitoring & Penunjukan FKRTL <i>Champion</i>					
		<i>Mobile JKN</i>			Non <i>Mobile JKN</i>		
		$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>	$\Sigma$ Antrean	$\Sigma$ Antrean Lengkap	<i>Quality Rate</i>
RSIA Yasira	Ya	22	22	100%	7.587	5.828	77%
RSUD Banyorang	Ya	10	8	80%	723	577	80%
Klinik Utama Al Fatih	Ya	63	53	84%	3.759	2.345	62%
Klinik Mitra Medica Mandiri	Tidak	3	1	33%	6.616	5.823	88%
Klinik Utama DOI 79 Bantayan	Tidak	-	-	0%	2.434	2.163	89%
Klinik Apotek Dhani	Tidak	6	-	0%	17.010	5.649	33%
RSUD Anwar Makkatutu Bantaeng	Tidak	7	4	57%	40.260	32.767	81%
RSUD Lanto Dg. Pasewang	Tidak	1	-	0%	28.671	19.713	69%
RSUD H. A. Sulthan Dg. Radja	Tidak	3	-	0%	20.002	12.480	62%
Klinik Spesialis Nurul	Tidak	-	-	0%	13.070	10.294	79%
RSUD KH. Hayyung	Tidak	-	-	0%	12.636	6.357	50%
<b>KC Bulukumba</b>		<b>115</b>	<b>88</b>	<b>77%</b>	<b>152.768</b>	<b>103.996</b>	<b>68%</b>

Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

Dari tabel 6 di atas, tampak perbedaan capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* antara FKRTL dengan Implementasi dan Penunjukan sebagai FKRTL *Champion* dan bukan FKRTL *Champion* di 11 FKRTL yang bekerja sama dengan Kantor Cabang Bulukumba, dimana *Quality Rate Mobile JKN* di FKRTL *Champion* pun rata-rata diatas 80%. Dengan demikian implementasi monitoring dan penunjukan 3 (tiga) FKRTL *Champion* dalam rangka meningkatkan capaian antrean *online* melalui *Mobile JKN* dan *Quality Rate* dinilai efektif.

**d. Perbandingan *Persentase (%)* Pemanfaatan Antrean *Online* melalui *Mobile JKN* dan *Non Mobile JKN* di FKRTL Cabang Bulukumba**

**Tabel 7. Tabel Perbandingan *Persentase (%)* Pemanfaatan Antrean *Online* melalui *Mobile JKN* di FKRTL KC Bulukumba Tahun 2022.**

Nama FKRTL	FKRTL <i>Champion</i>	Bulan November 2022			Bulan Desember 2022		
		$\Sigma$ <i>Mobile</i> JKN	Non <i>Mobile</i> JKN	% Pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN	$\Sigma$ <i>Mobile</i> JKN	Non <i>Mobile</i> JKN	% Pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN
RSIA Yasira	Ya		926	0,00%	22	888	2,48%
RSUD Banyorang	Ya		134	0,00%	10	88	11,36%
Klinik Utama Al Fatih	Ya		399	0,00%	62	192	32,29%
Klinik Mitra Medica Mandiri	Tidak		618	0,00%	2	576	0,35%
Klinik Utama DOI 79 Bantayan	Tidak		264	0,00%		325	0,00%
Klinik Apotek Dhani RSUD Anwar	Tidak	3	2.315	0,13%		1.998	0,00%
Makkatutu Bantaeng	Tidak		4.554	0,00%	5	4.477	0,11%
RSUD Lanto Dg. Pasewang	Tidak		3.382	0,00%	1	3.540	0,03%
RSUD H. A. Sulthan Dg. Radja	Tidak	2	3.621	0,06%	1	4.101	0,02%
Klinik Spesialis Nurul	Tidak		1.531	0,00%		1.523	0,00%
RSUD KH. Hayyung	Tidak		2.419	0,00%		2.164	0,00%
KC Bulukumba		5	20.163	0,02%	103	19.872	0,52%

Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

Dari tabel 7 di atas, tampak bahwa setelah implementasi monitoring dan penunjukan FKRTL *Champion* di Bulan Desember 2022, capaian *persentase* pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* meningkat yaitu sebelumnya 0,01% di Bulan Oktober 2022 menjadi 0,52% di Bulan Desember 2022, terutama pada 3 FKRTL *Champion* tertinggi pada Klinik Utama Al Fatih yaitu 32,29% sehingga implementasi monitoring dan penunjukan 3 (tiga) FKRTL *Champion* dalam rangka meningkatkan pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* juga dinilai efektif.

### Perbandingan Rata-Rata Waktu Total Layanan dengan *Mobile JKN* di 3 FKRTL *Champion* Tahun 2022.

Berdasarkan perbandingan rata-rata waktu total layanan (loket admisi sampai loket farmasi) di 3 FKRTL *Champion* dengan menggunakan *Mobile JKN* dan *Non Mobile JKN* pada saat implementasi monitoring dan penunjukan FKRTL *Champion* di Bulan Desember 2022 menunjukkan adanya efisiensi waktu total layanan sebagai berikut:

**Tabel 8. Perbandingan Rata-Rata Waktu Layanan Antrean *Online* melalui *Mobile JKN* di FKRTL *Champion* Tahun 2022.**

Nama FKRTL	Rata-Rata Waktu Tunggu Admisi (Pendaftaran)		Rata-Rata Waktu Layanan Total (Admisi - Farmasi)		Efisiensi Rata-Rata Waktu Layanan Total
	<i>Mobile JKN</i>	<i>Non Mobile JKN</i>	<i>Mobile JKN</i>	<i>Non Mobile JKN</i>	
RSIA Yasira	00:00:00	01:21:07	03:28:57	03:47:53	00:18:56
RSUD Banyorang	00:00:00	00:10:00	02:26:17	02:56:21	00:30:04
Klinik Utama Al Fatih	00:00:00	00:05:00	01:53:39	02:20:40	00:27:01
KC Bulukumba	00:00:00	01:21:07	02:42:12	03:24:39	00:42:27

Sumber data: Luaran Aplikasi BI BPJS Kesehatan

Dari tabel terdapat efisiensi rata-rata waktu layanan (loket admisi sampai loket farmasi) di 3 FKRTL *Champion* sebesar 42 menit 27 detik. Bahkan di RSIA Yasira waktu total layanan dengan *Non Mobile JKN* melampaui waktu standar layanan (3,5 jam) sebesar 17 menit dan 53 detik. Terlihat pula penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN* dapat mengurangi waktu tunggu pendaftaran di loket admisi FKRTL yang selaras dengan tujuan dan manfaat penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN*.

## PEMBAHASAN

Dari hasil deskripsi data di atas, dapat dijelaskan bahwa implementasi monitoring dan penunjukan 3 FKRTL *Champion* yang dilaksanakan sejak Bulan Desember 2022 di Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Jeneponto Tahun 2022 dapat meningkatkan capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* jika dibandingkan dengan FKRTL bekerja sama lainnya (tabel 7). Selain itu monitoring dan penunjukan FKRTL *Champion* juga dapat meningkatkan *Quality Rate* antrean *online* Rawat Jalan Tingkat Lanjutan dengan rata-rata capaian diatas 80% (tabel 4). *Quality Rate* merupakan *persentase* (%) dari perbandingan antara keseluruhan jumlah pengambilan antrean di FKRTL dengan jumlah antrean yang terselesaikan lengkap secara sistem. *Quality Rate* ini sangat bergantung pada kepatuhan petugas poliklinik di FKRTL untuk menyelesaikan masing-masing tahapan/ *task id* antrean *online*. Antrean *online* dinilai lengkap apabila antrean peserta terselesaikan untuk *task id* 3, 4 dan 5 pada pelayanan poliklinik (Kedepatian Bidang SPPTI, 2022). Dengan implementasi monitoring dan penunjukan 3 FKRTL *Champion*

dinilai efektif meningkatkan capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* dan *Quality Rate* menjadi diatas 80%.

Klinik Utama Al Fatih yang berada di Kabupaten Jeneponto merupakan FKRTL *Champion* dengan pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* tertinggi yaitu 62 kunjungan atau sebesar 32,29% dibandingkan dengan pengambilan antrean *online* secara langsung (*onsite*) di FKRTL. *Quality Rate* antrean melalui *Mobile JKN* tertinggi pada RSIA Yasira di Kabupaten Bulukumba yaitu 100% yang menunjukkan seluruh pengambilan antrean Peserta melalui *Mobile JKN* diselesaikan lengkap secara sistem (*task id* 3, 4 dan 5) oleh Petugas di pelayanan poliklinik.

Penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN* juga secara efektif menunjukkan adanya efisiensi rata-rata waktu layanan (loket admisi sampai loket farmasi) di 3 FKRTL *Champion* sebesar 42 menit 27 detik. Dari tabel 8 juga menunjukkan bahwa di 3 FKRTL *Champion* setelah implementasi monitoring dan penunjukan tidak ada rata-rata waktu total layanan diatas standar 3,5 jam. Hal ini menunjukkan Peserta yang menggunakan antrean *online* melalui *Mobile JKN* di FKRTL *Champion* dilayani lebih cepat yaitu rata-rata 2 jam 42 menit 12 detik di bawah standar 3 jam 30 menit. Terlihat pula penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN* dapat mengurangi waktu tunggu pendaftaran di loket admisi FKRTL yang selaras dengan teori antrean serta tujuan dan manfaat penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN* karena pelayanan yang cepat merupakan tanda kualitas pelayanan yang tinggi sebab pasien merasa puas dan tidak perlu menunggu terlalu lama. Pelayanan masyarakat yang memuaskan merupakan kunci atau indikator keberhasilan birokrasi (Agustina & Aminudin, 2019) serta menjadi daya tarik utama bagi pasien terkait kecepatan layanan yang akan membuat antrean dan waktu tunggu dapat diatur. Berdasarkan analisa teori antrean maka merupakan sebuah upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, dengan mempertimbangkan sekaligus dua jenis biaya, yaitu biaya langsung untuk menyediakan pelayanan dan biaya individu yang menunggu untuk memperoleh pelayanan (Siswanto, 2007).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan di atas, implementasi monitoring dan penunjukan 3 FKRTL *Champion* dinilai efektif meningkatkan capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* pada Tahun 2022. Peningkatan capaian antrean *online* melalui *Mobile JKN* juga mempengaruhi peningkatan *Quality Rate* di FKRTL *Champion* menjadi di atas 80%. Capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* Tahun 2022 tertinggi pada Klinik Utama Al Fatih di Kabupaten Jeneponto dan capaian *Quality Rate Mobile JKN* tertinggi pada RSIA Yasira di Kabupaten Bulukumba.

Penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN* juga secara efektif menunjukkan adanya efisiensi rata-rata waktu layanan (loket admisi sampai loket farmasi) di 3 FKRTL *Champion*. Peserta yang menggunakan antrean *online* melalui *Mobile JKN* di FKRTL *Champion* dilayani lebih cepat

dan penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN* dapat mengurangi waktu tunggu pendaftaran di loket admisi FKRTL yang selaras dengan teori antrean serta tujuan dan manfaat penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN*.

Implementasi monitoring dan penunjukan 3 FKRTL *Champion* di Tahun 2022 ini walaupun dinilai efektif namun dapat lebih dioptimalkan pemanfaatan sistem antrean *online* melalui *Mobile JKN* sehingga semakin banyak Peserta JKN yang merasakan kemudahan dan kecepatan layanan Rawat Jalan melalui *Mobile JKN* di FKRTL.

Adapun beberapa hal yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* yaitu perluasan jumlah FKRTL *Champion* yang dimonitor capaian antrean *online* melalui *Mobile JKN*-nya, penunjukan *person in charge* (PIC) *Mobile JKN* di seluruh FKRTL yang bekerja sama di Kantor Cabang Bulukumba sebagai Duta *Mobile JKN*, koordinasi dengan Manajemen FKRTL untuk penyediaan pojok *Mobile JKN* di FKRTL, peningkatan *engagement* stakeholder dengan sosialisasi dan kolaborasi melalui berbagai media baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga peserta memahami manfaat dan cara penggunaan antrean *online* melalui *Mobile JKN* untuk mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan sebagaimana tertuang dalam Visi Misi BPJS Kesehatan Tahun 2021 – 2026.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih untuk Direktur dan Manajemen Klinik Al Fatih Jeneponto, RSIA Yasira Bulukumba, RSUD Banyorang Bantaeng beserta jajaran, Kepala Kabupaten Bantaeng beserta Tim, Kepala Kabupaten Jeneponto beserta Tim, Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta beserta Tim, Kepala Bidang Perluasan Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta beserta Tim, Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Primer beserta Tim, Kepala Kabupaten Kepulauan Selayar beserta Tim dan Seluruh Duta BPJS Kesehatan Cabang Bulukumba atas komitmen, koordinasi dan kolaborasinya dalam upaya peningkatan capaian pemanfaatan antrean *online* melalui *Mobile JKN* di FKRTL *Champion* Tahun 2022.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Alimuddin, S., & Ahsan, M. (2022). *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan pada UPTD Puskesmas Lakessi Parepare*. 1(2), 163–175.
- Bahar, S., Mananohas, M. L., & Montolalu, C. (2018). Model Sistem Antrian dengan Menggunakan Pola Kedatangan dan Pola Pelayanan Pemohon SIM di Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM Resort Kepolisian Manado. *D'CARTESIAN*, 7(1), 15. <https://doi.org/10.35799/dc.7.1.2018.19549>
- BPJS Kesehatan, Pub. L. No. 12917, 2 (2022).

- BPJS Kesehatan. (2022b). *IMPLEMENTASI DAN PEMANFAATAN ANTREAN ONLINE FKRTL* (p. 68). BPJS Kesehatan.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Dewantara, A. F., Esterina, E., Alri, L., Hutahaean, J., Thamrin, I., & Kunci, K. (2021). Aplikasi Antrean Online Berbasis Website dan Mobile ( Studi Kasus Puskesmas Babatan ). *IRWANS : Prosiding The 12th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 12(1), 4–5. <https://health.detik.com/>. (2020). *Terapkan Antrean Online JKN-KIS, Ini Manfaat yang Dirasakan Klinik Baca artikel detikHealth, “Terapkan Antrean Online JKN-KIS, Ini Manfaat yang Dirasakan Klinik” selengkapnya https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5294298/terapkan-antrean-online-jk.* <https://Health.Detik.Com/>. <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5294298/terapkan-antrean-online-jkn-kis-ini-manfaat-yang-dirasakan-klinik>
- <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>. (2022). *Aplikasi Mobile JKN Mudah Digunakan, Banyak Manfaatnya.* <https://Www.Bpjs-Kesehatan.Go.Id/>. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2506/Aplikasi-Mobile-JKN-Mudah-Digunakan-Banyak-Manfaatnya>
- Khoirunnisa, G., & Martini, N. (2021). Analisis Sistem Antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 42. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v12i1.1519>
- Kresnowati, L. (2022). *Arahan Direktur JAMPELKES BPJS Kesehatan Tahun 2022* (p. 33). BPJS Kesehatan.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif: Vol. (1 (ed.); 1st ed., Issue)*. PANDIVA BuKu. <https://kuliahfreddy.files.wordpress.com/2019/04/metode-penelitian-kuantitatif.pdf>
- Mardewi, M., Sarjan, M., & Basri, B. (2022). SISTEM INFORMASI ANTRIAN PASIEN PADA PUSKESMAS SALUTAMBUNG BERBASIS WEB. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 4(1), 76. <https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2860>
- Nurfitria, D., Nureni, N., & Utami, I. T. (2017). Analisis Antrian Dengan Model Single Channel Single Phase Service Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) I Gusti Ngurahrai Palu. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan*, 12(2), 65–71. <https://doi.org/10.22487/2540766x.2015.v12.i2.7906>
- Pane, F. P., Rompis, S. Y. R., & Timboeleng, J. A. (2018). Analisa Perbandingan Panjang Antrian Menggunakan Teori Antrian dan Analisa Gelombang Kejut di Loket Keluar Kendaraan

- Kawasan Megamas Manado. *Jurnal Sipil Statik*, 6(2), 101–112.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/19279>
- Pellondou, E. H., Fanggidae, R. P. C., & Nyoko, A. E. L. (2021). ANALISIS TEORI ANTRIAN PADA JALUR SEPEDA MOTOR STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) OEBOBO. *Glory: Ekonomi Dan Ilmu Sosial, March*, 19–31.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/19279>
- Purba, A., & Taufik, I. (2018). Penerapan Sistem Antrian Registrasi dengan Metode Multi Channel-Multi Phase. *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (JUTIKOMP)*, 1(2), 67–74.  
<https://doi.org/10.34012/jutikomp.v1i2.244>
- Tamara, W., Nurviana, & Amelia. (2021). Analisis Sistem Antrian Pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Langsa. *JURNAL ILMIAH MATEMATIKA DAN TERAPAN*, 18(2), 199–210.  
<https://doi.org/10.22487/2540766X.2021.v18.i2.15639>
- Wahidah, M., & Yusuf, I. (2022). Efektivitas Peran dan Fungsi Tim Kendali Mutu Kendali Biaya (TKMKB) Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Memberikan Rekomendasi Penyelesaian Dispute Klaim Tahun 2021. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), 109–122.  
<https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.78>
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3), 377–384.  
<https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/107>
- Wowor, H., Liando, D. ., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(April), 103–113.
- Zulfikar, R. A., & Supianto, A. A. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Antrian Poliklinik Berbasis Mobile. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(3), 361.  
<https://doi.org/10.25126/jtiik.201853891>