

ANALISIS SISTEM ANTRIAN GUNA MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS CISADEA MALANG

Femy Anggryani¹, M. Arief Rachman², Alie Zainal Abidin³, Tri Murni⁴, Iqbal Ruliansyah⁵

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Abstrak

Hasil pemetaan masalah di awal menunjukkan adanya permasalahan pada saat proses pengambilan nomor antrian saat pendaftaran pasien di Puskesmas Cisadea. Karena itu, tim PKM berinisiatif memberikan solusi yakni pembuatan aplikasi nomor antrian secara digital. Aplikasi ini dikembangkan untuk mempermudah proses pengambilan nomor antrian oleh pasien. Kegiatan PKM dilaksanakan selama satu bulan mulai tanggal 10 Juli 2023 sampai 5 Agustus 2023 di Puskesmas Cisadea yang beralamat di Jl. Cisadea No.19, Purwantoro, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Hasil kegiatan menunjukkan adanya respon positif baik dari pasien maupun dari petugas di Puskesmas Cisadea. Aplikasi nomor antrian yang dikembangkan terbukti dapat meningkatkan keefektifan pelayanan dan memberikan kemudahan petugas agar tidak membuang waktu dalam proses pendaftaran pasien.

Kata Kunci : Antrian, Rawat Jalan, Puskesmas

Abstract

The results of the initial problem mapping showed that there were problems during the process of taking queue numbers when registering patients at the Cisadea Health Center. Because of this, the PKM team took the initiative to offer a solution, namely creating a digital queue number application. This application was developed to simplify the process of taking queue numbers by patients. PKM activities will be carried out for one month from 10 July 2023 to 5 August 2023 at the Cisadea Health Center located at Jl. Cisadea No.19, Purwantoro, Kec. Blimbing, Malang City, East Java. The results of the activity showed a positive response from both patients and staff at the Cisadea Community Health Center. The queue number application developed has been proven to increase the effectiveness of services and make it easier for officers not to waste time in the patient registration process.

Keywords: Queue, Outpatient, Community Health Center

I. LATAR BELAKANG

Dalam sebuah instansi pemerintah, pelayanan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, sehingga usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan selalu dilakukan (T. R. P. Lestari, 2009; Rosyidah & Hastuti, 2022; Syairaji et al., 2017). Mengantri merupakan salah satu proses awal yang dialami pelanggan ketika memasuki instansi pemerintah, sehingga hal-hal terkait antrian sangat berpengaruh terhadap perilaku dan kepuasan pelanggan (Jaelani & Eni, 2019; Putri & Hidayati, 2021). Sistem antrian yang terdapat pada sebagian instansi pemerintah belum dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara fungsionalitas, karena hanya dapat menggunakan nomor antrian dan memanggil nomor antrian secara manual yang ruang lingkupnya terbatas (Mukti et al., 2021).

Bagi sebagian orang, mengantri di suatu instansi pemerintah dengan menggunakan sistem antrian yang ada pada saat ini merupakan hal yang kurang menyenangkan, khususnya apabila antrian tersebut memanjang dan tidak teratur. Berdasarkan observasi kondisi di Puskesmas Cisadea, pasien mengambil nomor antrian pelayanan secara manual. Sedangkan pasien yang datang ke Puskesmas sangat banyak. Maka dari itu sangat dibutuhkan sebuah aplikasi untuk mengambil antrian yang sesuai dengan kebutuhan petugas pada Puskesmas tersebut (S. Lestari et al., 2021; Riupassa et al., 2021; Suhartina, 2019).

Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus

dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan Kesehatan (Laeliyah & Subekti, 2017; Mardyawati & Akhmadi, 2016). Upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, diantaranya meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Christanti & Pratiwi, 2016; Kuntoro & Istiono, 2017; Rakhmawati & Rustiyanto, 2016). Dengan demikian, akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja Puskesmas.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik ditingkat Puskesmas pada khususnya, maka diperlukan sebuah konsep atau sistem yang baik yang akan digunakan, sehingga nantinya dapat terwujud suatu pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja dari Puskesmas itu sendiri (Karlina et al., 2016). Salah satu contohnya adalah menggunakan aplikasi sebagai sistem pengambilan nomor antrian pada Puskesmas, dengan penggunaan sistem komputerisasi melalui web, diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan keefektifan pada pelayanan Puskesmas (Dewi & Setiyarini, 2016).

Sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayanan (loket) serta suatu aturan yang

mengatur kedatangan pelanggan dan pemrosesan masalah pelayanan antrian, dicirikan oleh 5 komponen yaitu: pola kedatangan para pelanggan, pola pelayanan, jumlah pelayanan, kapasitas fasilitas untuk menampung para pelanggan dan aturan di mana para pelanggan dilayani (Naesse, 2015; Nindyakinanti & Budi, 2017; Wiradona et al., 2022). Antrian merupakan suatu kondisi dimana adanya keterlambatan pelayanan suatu objek akibat adanya antrian karena pelayanan mengalami kesibukan, antrian terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara ketersediaan dengan kebutuhan yang seimbang untuk melayani. Antrian juga sering terjadi karena perbedaan waktu antar kedatangan dan layanan yang berbeda (Cahyati, 2018).

Teori antrian pertama kali diperkenalkan pada tahun 1909 oleh A.K Erlang. Aktivitas antrian dapat terjadi karena adanya kebutuhan akan layanan di luar kapasitas yang disediakan oleh layanan atau fasilitas layanan, sehingga memungkinkan pelanggan yang datang tidak bisa segera mendapatkan layanan (Ulum & Handayani, 2017).

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Suaryanti et al., 2022). Dengan adanya

antrian, pasien akan dipanggil berdasarkan nomor antrian yang didapatkan sehingga kegiatan yang ada di Puskesmas dapat berlangsung dengan teratur.

Berdasarkan analisis situasi yang kami lakukan di Puskesmas Cisadea, kami mendapatkan permasalahan yang menghambat keefektifan dalam sistem pelayanan antrian, yaitu Nomor antrian masih menggunakan sistem manual. Sistem pengambilan nomor antrian di Puskesmas Cisadea masih menggunakan kertas yang sebelumnya sudah di print dan di gunting, setiap nomor di print menjadi 2, satu untuk pasien dan satu untuk poli, sehingga petugas setiap hari harus mengeprint nomor antrian baru karena nomor antrian banyak yang tidak sengaja dibawa pasien pulang atau hilang. Dari permasalahan yang kami ketahui maka pelayanan pada nomor antrian di Puskesmas Cisadea belum efektif.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada pada Puskesmas Cisadea tersebut, kelompok kami akan membuat judul penelitian yaitu "Analisis Sistem Antrian Guna Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Cisadea".

II. LOKASI DAN JADWAL KEGIATAN

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pasien, tim pengabdian STIA Malang menyediakan aplikasi nomor antrian untuk meningkatkan keefektifan pelayanan dan memberikan kemudahan petugas agar tidak membuang waktu, di Puskesmas

Jabung yang berlokasi di Jl. Cisadea No.19, Purwantoro, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Kegiatan dilakukan selama 2 bulan mulai pada tanggal 10 Juli 2023 sampai 5 Agustus 2023. Kegiatan ini bertujuan untuk mengefisiensi proses pelayanan terutama dalam pendaftaran nomor antrian di Puskesmas.

III. IDENTIFIKASI & RUMUSAN MASALAH

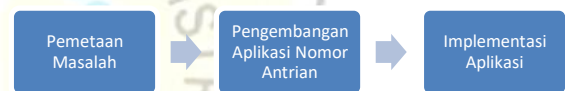
Untuk mempelajari masalah-masalah di Puskesmas Cisadea, kelompok kami melakukan survei lapangan yang melibatkan mahasiswa. Kami melakukan observasi, wawancara, dan mengumpulkan dokumentasi sebagai bagian dari pengabdian kami. Dalam pengabdian ini, kami secara langsung mengamati pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Cisadea.

Salah satu fokus utama masalah yang kami temukan adalah kurangnya keefektifan dalam sistem nomor antrian di Puskesmas Cisadea. Metode yang kami gunakan dalam pengabdian ini adalah metode deskriptif menurut Narbuko (2015) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data data, dengan menyajikan, menganalisis, dan menginterpretasikan. Tujuannya untuk menggambarkan dan memecahkan masalah yang ada berdasarkan data yang kami kumpulkan.

IV. LANGKAH-LANGKAH PENYELESAIAN MASALAH

Berdasarkan informasi yang diperoleh terkait permasalahan mitra seperti yang diuraikan sebelumnya, tim pengabdian ingin membantu memberi solusi terkait permasalahan yang dihadapi oleh mitra.

Tim pengabdian memberikan solusi seperti menyediakan aplikasi nomor antrian yang mempermudah proses pendaftaran pasien yang ingin berobat di Puskesmas. Setelah proses pemetaan masalah, tim PKM kemudian melakukan 3 kegiatan utama untuk menyelesaikan masalah (Notoadmodjo, 2005). Berikut adalah alur kegiatan yang akan dilakukan tim PKM di Puskesmas Jabung:



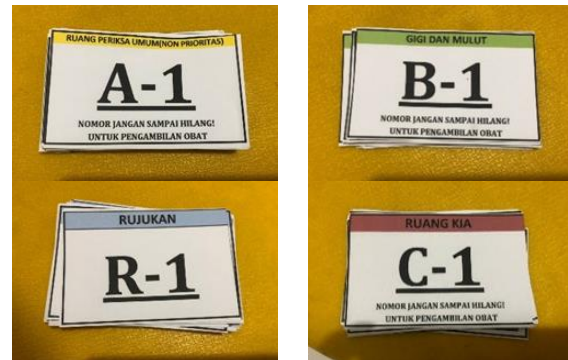
Gambar 1. Alur Kegiatan Pengabdian

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik pasti memiliki sistem penyelenggaraan rekam medis yang baik pula. Menurut Permenkes 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis mengatakan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dokumen rekam medis harus dilaksanakan retensi dan pemusnahan sebagaimana disebutkan pada Bab IV

tentang penyimpanan, pemusnahan dan kerahasiaan.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap sistem antrian yang terjadi dan fasilitas pelayanan di UPT Puskesmas Cisadea dan mencocokkan dengan konfigurasi model antrian maka konfigurasi model antrian yang diterapkan pada sistem pelayanan di UPT Puskesmas Cisadea adalah model Single Channel-Multi Server yaitu terdapat satu jalur antrian untuk memasuki sistem pelayanan jasa dan pelayanan untuk pasien dilakukan melalui 3 fase pelayanan yang harus dilakukan secara berurutan yaitu pada loket pendaftaran, poli umum, dan farmasi. Permasalahan Pelayanan pada sistem pengambilan nomor antrian Pasien Rawat Jalan yang dihadapi oleh Puskesmas Cisadea adalah :

- a. Rentannya kehilangan nomor antrian karena dibawa pasien pulang, sehingga petugas setiap hari harus membuat nomor antrian baru.
- b. Rentannya omplain pasien terhadap nomor antrian karena kesalahan petugas dalam memberikan nomor antrian kepada pasien sehingga mendahulukan pasien lain.
- c. Tidak tersedianya aplikasi nomor antrian untuk meningkatkan keefektifan pelayanan dan memberikan kemudahan petugas agar tidak membuang waktu.



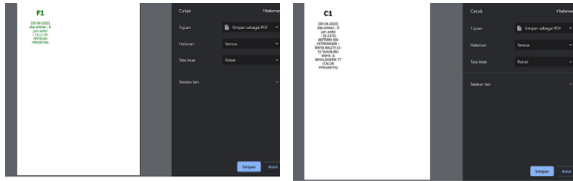
Gambar 2. Nomor antrian pasien di Puskesmas Cisadea

Sistem aplikasi antrian berbasis web dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan adanya aplikasi antrian professional yang fleksibel, dimana berbagai pengaturan dapat dilakukan dengan mudah, baik pengaturan sistem antrian itu sendiri maupun pengaturan tampilan aplikasi.

Sistem aplikasi antrian berbasis web ini dikembangkan menggunakan software sebagai berikut:

- Bahasa Pemrograman PHP versi > 7 dengan database MariaDB/Maria DB (bundle yang digunakan adalah XAMPP 8.1.x)
- Framework Codeigniter 4
- Menggunakan Framework Javascript jQuery 3
- Menggunakan Bootstrap 5
- Menggunakan HTML 5 dan CSS 3
- Menggunakan Font Awesome 5





Gambar 3. Aplikasi Nomor antrian pasien di Puskesmas Cisadea

V. KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil pengabdian kami di Puskesmas pandawangi kami mendapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem pengambilan nomor antrian di Puskesmas Cisadea masih manual, yaitu menggunakan kertas yang sebelumnya sudah di print dan di gunting, setiap nomor di print menjadi 2, satu untuk pasien dan satu untuk poli.
2. Rentannya kehilangan nomor antrian karena dibawa pasien pulang, sehingga petugas setiap hari harus membuat nomor antrian baru.
3. Rentannya komplain pasien terhadap nomor antrian karena kesalahan petugas dalam memberikan nomor antrian kepada pasien sehingga mendahulukan pasien lain.
4. Tidak tersedianya aplikasi nomor antrian untuk meningkatkan keefektifan pelayanan dan memberikan kemudahan petugas agar tidak membuang waktu.

Dari permasalahan yang kami ketahui maka pelayanan pada nomor

antrian di Puskesmas Cisadea belum efektif. Berdasarkan pengabdian di Puskesmas Cisadea, kami menawarkan saran atau solusi atas permasalahan yang muncul di Puskesmas Cisadea, khususnya dalam sistem nomor antrian pasien. Menyediakan aplikasi nomor antrian untuk meningkatkan keefektifan pelayanan dan memberikan kemudahan petugas agar tidak membuang waktu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Cahyati, V. (2018). Efektivitas Kebijakan Rumah Sakit Dilihat Dari Grafik Barber Johnson Di Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY Tahun 2016 dan 2017. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 3(7), 125-132.
- Christanti, N. D., & Pratiwi, R. D. (2016). Analisis Penyebab Kegagalan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) dalam Penerimaan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Adimulyo Kabupaten Kebumen. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 13.
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.27460>
- Dewi, N. K. Y. S., & Setiyarini, S. (2016). Analisis Kelengkapan Pengisian Data Laporan Operasi di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang Jawa Tengah. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 9.

- <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27459>
- Jaelani, A., & Eni, N. (2019). Implementasi Pembelajaran Tematik Intergratif Tema" Aku dan Kesehatanku" Melalui Pendekatan Santifik. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*, 1-8.
- Karlina, D., Putri, I. A., & Santoso, D. B. (2016). Kejadian Misfile dan Duplikasi Berkas Rekam Medis Sebagai Pemicu Ketidaksinambungan Data Rekam Medis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 44. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27477>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Lestari, S., Pravitasari, A. P., & Sugiyanto, S. (2021). Analisis Faktor Intrinsik Dan Ekstrinsik Motivasi Kerja Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 18-23.
- <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6780>
- Lestari, T. R. P. (2009). Info Singkat Pelayanan Kesehatan di Daerah Tertinggal, Perbatasan dan Kepulauan. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, V(12), 34-67. http://berkas.dpr.go.id/puslit/fil/es/info_singkat/Info%0ASingkat-V-12-II-P3DI-Juni-2013-27.pdf
- Mardiyawati, E., & Akhmadi, A. (2016). Pelaksanaan Sistem Penyimpanan Rekam Medis Family Folder di Puskesmas Bayan Lombok Utara. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 27. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27474>
- Mukti, I., Noerpaiz, Y. F. N., & Wahab, S. W. (2021). Analisis Pelaksanaan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dibagian Filling Rekam Medis RS X. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 980-987. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.164>
- Naesse, N. (2015). Hubungan Status Nutrisi Ibu Nifas dengan Proses Penyembuhan Luka Post Operasi Section Caesarea di RSUD dr Moewardi. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 78-90.
- Nindyakinanti, R., & Budi, S. C. (2017). Sistem Penyimpanan dan Pemrosesan Rekam Medis Terkait Standar Akreditasi Kriteria 8.4.3 di Puskesmas Jetis 1 Bantul. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27575>
- Notoadmodjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st ed.). Rineka Cipta.

- Putri, C. A., & Hidayati, M. (2021). Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Petugas Rekam Medis Dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (Abk-Kes). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 257. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.637>
- Rakhmawati, F., & Rustiyanto, E. (2016). Analisis Kebutuhan Petugas Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja di Instalasi Rekam Medis RS Aisyiah Muntilan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27446>
- Riupassa, K. E., Nova, N., Lestari, E., Azis, S. J., & Sulistiadi, W. (2021). Penetapan Tarif Ambulans Untuk Evakuasi Medis Berbasis Unit Cost (Penelitian di AGD Dinas Kesehatan DKI Jakarta). *KESMAS UWIGAMA: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 167-173. <https://doi.org/10.24903/kujkm.v7i1.1186>
- Rosyidah, R., & Hastuti, S. K. W. (2022). Analisis Kebutuhan Tenaga Kesehatan pada Instalasi Rekam Medis, Rumah Sakit X di Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Care Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.35584/carejournal.v1i2.21>
- Suaryanti, N. M. A., Wirajaya, M. K. M., & Sudiari, M. (2022). Analisis Kelengkapan Rekam Medis Pasien Rawat Inap Fraktur Tulang Anggota Gerak di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(2), 70. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.67626>
- Suhartina, I. (2019). Analisis Kuantitatif Ketidaklengkapan Pengisian Resume Medis Berdasarkan Program Quality Assurance (Suatu Studi di Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo). *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(2), 80. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.43948>
- Syairaji, M., Rokhman, N., & Nuryati, N. (2017). Implementasi Paradigma Pendidikan Vokasional pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 129. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30325>
- Ulum, M., & Handayani, S. (2017). Analisis Efisiensi Rumah Sakit Berdasarkan Grafik Barber Jhonson. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(2), 13-20.
- Wiradona, I., Setyowati, F. I., Sadimin, S., Utami, W. J. D., & Yodong, Y. (2022). The Effectiveness of Counselling Using Animated Video on the Behaviour Regarding Dental Caries among Elementary School Students. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 9(1), 47-52. <https://doi.org/10.31983/jkg.v9i1.8271>