

## **SOSIALISASI ANALISIS SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BAGIAN PENDAFTARAN DI PUSKESMAS MUARA WIS**

**M. Kiki<sup>1</sup>, M. Ardan<sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda

e-mail: [mhmd.kikii14@gmail.com](mailto:mhmd.kikii14@gmail.com)<sup>1</sup>, [ardan0410@gmail.com](mailto:ardan0410@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstrak** – Pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode sosialisasi terhadap menganalisis sistem antrian yang berlaku di Puskesmas Muara Wis. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas dan pasien, serta studi dokumentasi. Ada pun menghadapi permasalahan terkait tidak adanya sistem antrian yang terstruktur dalam layanan pendaftaran pasien. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan pasien, antrian panjang, dan penurunan efektivitas pelayanan. Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis sistem antrian yang ada saat ini dan merancang model sistem antrian yang lebih efektif dengan merancang model sistem antrian yang di cetak dengan mesin printer thermal Model ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas, khususnya dalam hal manajemen antrian.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Sistem Antrian, Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Pasien.

*Abstract* – This community service uses the socialization method to analyze the queuing system that applies at the Muara Wis Health Center. Data was collected through direct observation, interviews with staff and patients, as well as documentation studies. There are also problems related to the absence of a structured queuing system in patient registration services. This has the potential to cause patient discomfort, long queues, and reduce service effectiveness. This service aims to analyze the current queuing system and design a more effective queuing system model by designing a queuing system model printed with a thermal printer. This model is expected to increase the efficiency of registration services, reduce patient waiting time, and increase patient satisfaction. This research contributes to efforts to improve the quality of services at community health centers, especially in terms of queue management.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service Quality, Queuing System, Service Effectiveness, Patient Registration.

### **PENDAHULUAN**

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (Praktik & Dokter, 2015)ive (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), dengan lebih mengutamakan Upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya( Makatumpias, Gosal, Pangemanan, 2017).

Setiap fasilitas pelayanan yang menyediakan beragam kebutuhan masyarakat selalu ramai akan pengunjung, terutama jika fasilitas tersebut memberikan layanan gratis serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Banyaknya jumlah pengunjung menggambarkan bahwa fasilitas tersebut sangat dibutuhkan, sehingga tidak jarang terjadi antrian orang yang menunggu untuk dilayani. Namun pelayanan yang cepat tanpa membuang waktu lama juga menjadi keinginan oleh setiap pengunjung. Salah satu fasilitas pelayanan yang sering ditemukan antrian yaitu pada fasilitas kesehatan umum, seperti Puskesmas(Kemenkes RI, 2011).

Untuk mencapai pelayanann kesehatan yang baik dan berkualitas, dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat

yang setinggi-tingginya dan untuk mendukung pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas diperlukan teknologi sistem informasi dalam memproses data yang akurat (Giwangkara et al., 2023).

Sistem informasi yaitu suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil suatu keputusan. Informasi (information) adalah data yang sudah diklasifikasikan atau diolah dan diinterpretasikan untuk dipergunakan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat didukung oleh tiga pilar sebagai berikut, tepat kepada orangnya atau relevan, tepat waktu dan tepat nilainya atau akurat. Untuk mencapai suatu tujuan yang bernilai sangat didukung dengan sistem informasi kesehatan (Ain et al., 2023)

Sistem informasi kesehatan merupakan seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan (Ulandari & Yudawati, 2019).

Antrian adalah salah satu jenis permasalahan yang paling umum dialami oleh seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari jasa yang disediakan. Hal ini tentu perlu menjadi perhatian utama bagi setiap instansi untuk meningkatkan sistem pelayanannya agar menjadi lebih efektif. Untuk mendapatkan pelayanan tersebut pelanggan diharuskan menunggu atau mengantri guna terciptanya ketertiban. Sejatinya, menunggu terlalu lama bukanlah hal yang menyenangkan bagi pelanggan, ini akan memberikan kesan buruk bagi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan karena terkesan lamban dalam melayani pelanggan sehingga antrian kian menumpuk (Sari et al., 2023).

Di kehidupan sehari-hari kerap kali dijumpai kejadian yang berkaitan dengan antrian, seperti halnya antrian pada loket pendaftaran di puskesmas. Loket pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan rawat jalan karena merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Ulumiyah, 2018)

Kecepatan pelayanan akan membuat waktu tunggu tidak terlalu lama saat mengantri, hal ini merupakan salah satu daya tarik tersendiri bagi pasien. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai model antrian pada salah satu puskesmas, yang mana hasilnya akan disajikan dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul "Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Di Puskesmas Muara Wis".

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang penulis gunakan untuk identifikasi masalah yaitu sosialisasi dan analisis deskriptif kualitatif, Dimana Penulis mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Mencatat hasil wawancara yang telah dilakukan mendokumentasikan berupa foto serta dokumentasi lainnya sebagai bukti bahan pendukung permasalahan. Setelah observasi dilakukan, penulis selama satu bulan menganalisis masalah yang dipilih yaitu analisis sistem antrian dalam meningkatkan efektivitas pelayanan bagian pendaftaran di puskesmas muara wis yang mana pada saat datang berkunjung pasien tidak ada nomor antrian hal ini harus dievaluasi juga akan memeriksa kebijakan dan prosedur yang ada terkait dengan pengelolaan pendaftaran pasien Dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pendaftaran, UPTD Puskesmas Muara Wis diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari pengamatan penulis serta bertanya langsung ke staff pendaftaran. yang ada pada Puskesmas Muara Wis belum berjalan dengan nomer antrian di karnakan pihak puskesmas belum ada melakukan evaluasi terkait bagian pendaftaran tersebut menyebabkan tidak teraturnya pada antrian ketika sedang terjadinya pelayanan karna pasien tidak ada memiliki nomer antri.

Antrian merupakan kegiatan menunggu yang umumnya ada pada setiap pelayanan. Berikut beberapa pendapat tentang antrian menurut para ahli, yaitu:

Menurut Haming dan Nurnajamuddin (2014) antrian adalah suatu studi untuk melakukan modifikasi sistem guna mengefektifkan pemakaian sistem pelayanan dan pada akhirnya akan memuaskan pelanggan yang tiba meminta pelayanan.

Menurut Ariani (2009) antrian adalah garis tunggu satu atau lebih pelanggan yang menunggu untuk dilayani, pelanggan yang dimaksud bisa orang atau benda, seperti mesin yang memerlukan perawatan, pesanan yang menunggu untuk dikirim atau persediaan material untuk digunakan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Antrian adalah suatu studi untuk melakukan modifikasi sistem pelayanan orang atau benda, satu atau lebih jalur pelayanan guna mengefektifkan pemakaian sistem pelayanan (Tjiptono, 2021).

Sistem antrian berpengaruh pada efektivitas pelayanan untuk meminimumkan waktu pelayanan agar pelayanan yang diberikan dibawah waktu standar yang ditentukan. Waktu pelayanan adalah gabungan dari waktu pada saat pasien menunggu dan waktu pada saat pasien dilayani di loket pendaftaran. Permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana mengusahakan keseimbangan antara waktu standar dan waktu aktual pelayanan (antrian) untuk mencegah penumpukan antrian dan kerugian biaya yang terjadi akibat mengantri. Pengurangan waktu mengantri merupakan aspek penting dalam manajemen operasi. Puskesmas harus mengusahakan untuk mengurangi waktu menunggu sebagai komponen utama dari perbaikan efektivitas pelayanan. Umumnya, Puskesmas dapat mengurangi waktu menunggu dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dengan menambah jumlah fasilitas loket pendaftaran (Capinera, 2021).

Menurut Hasan (2011) ada 3 komponen dalam system antrian yaitu:

a) Kedatangan populasi yang akan dilayani (calling population)

Karakteristik dari populasi yang akan dilayani (calling population) dapat dilihat menurut ukurannya, pola kedatangan, serta perilaku dari populasi yang akan dilayani. Menurut ukurannya, populasi yang akan dilayani bisa terbatas bisa juga tidak terbatas. Sebagai contoh jumlah mahasiswa yang antri untuk registrasi di sebuah perguruan tinggi sudah diketahui jumlahnya, sedangkan jumlah nasabah bank yang antri untuk setor, menarik tabungan maupun membuka rekening baru bisa tidak terbatas.

b) Antrian

Batasan panjang antrian bisa terbatas (limited) bisa juga tidak terbatas (unlimited) sebagai contoh antrian di jalan tol masuk dalam kategori Panjang antrian yang tidak terbatas. sementara antrian di rumah makan termasuk kategori panjang antrian yang terbatas karena keterbatasan tempat.

c) Fasilitas Pelayanan

Karakteristik itu dapat dilihat dari 3 hal yaitu, tata letak fisik dari sistem antrian, disiplin antrian, dan waktu pelayanan. Sistem antrian digambarkan dengan jumlah saluran, juga disebut sebagai jumlah pelayanan. Sistem antrian jalur tunggal berarti bahwa dalam sistem ini hanya terdapat satu pemberi layanan serta satu jenis layanan yang diberikan. Sementara sistem jalur tunggal tahapan ganda berarti dalam sistem ini terdapat lebih dari satu jenis layanan yang

diberikan tetapi dalam setiap jenis layanan hanya terdapat satu pemberi layanan (BUDI G. SADIKIN, 2023).

## 2. Analisis Masalah

Adapun permasalahan yang di temukan adalah nomer antrian yang belum di terapkan pada saat pelayanan pada pasien di UPTD Muara Wis Provinsi Kalimantan Timur hal ini harus dilakukan observasi agar pasien merasakan kenyamanan serta tidak kebingungan pada saat antri serta petugas yang tidak akan kebingungan memanggil pasien.

## 3. Plain Of Action

Setelah dilakukan analisis masalah dengan menggunakan metode fishbone. Maka akhirnya penulis dapat menemukan langkah apa yang harus diambil untuk memecahkan masalah yang terjadi, antara lain:

Tabel 1 Plain Of Action

No	Kegiatan	Sasaran	Target	Waktu	Penanggung jawab	Anggaran	Evaluasi
1.	Diusulkannya pembelian alat cetak untuk nomer antrian/ printer thermal	Bagian pengadaan	Petugas puskesmas	2024	Puskesmas	APBD 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomer antrian dapat mempermudah sebagai tanda Ketika melakukan kunjungan agar teratur dalam kegiatan pelayanan.</li> <li>• Hal ini dapat membantu tenaga staf puskesmas, sehingga mereka dapat lebih fokus pada pelayanan kepada pasien dengan adanya nomer antrian tersebut.</li> <li>• Nomer antrian pasien dapat mempermudah pasien dalam kegiatan pelayanan</li> </ul>
2.	Melakukan evaluasi pada bagian pendaftaran	Petugas pendaftaran Puskesmas	Petugas puskesmas	2024	Puskesmas	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat sop yang jelas tentang sistem nomer antrian</li> <li>• Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.</li> <li>• Hal ini dapat meningkatkan pemerataan akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat.</li> </ul>

## 4. Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan dalam permasalahan di Puskesmas Muara Wis, adalah:

Mengajukan anggaran untuk pengadaan sarana alat pencetak nomer antrian / printer

thermal. Menyusun rencana yang matang untuk pengadaan sarana. Melakukan evaluasi berkala terhadap kegiatan pendaftaran. Membuat sop yang mengatur tentang kegiatan pendaftaran.

## **KESIMPULAN**

Puskesmas muara wis mengalami beberapa permasalahan terkait dengan kelengkapan sarana, yang di sebab kan oleh, tidak adanya nomer antrian ketika melakukan kunjungan, hal ini akan mempersulit pasien serta petugas ketika pasien menumpuk dan kebingungan ketika memanggil pasien, kurangnya koordinasi terhadap bagian pengadaan dengan para petugas lainnya terhadap sarana yang kurang ini. Rekomendasi pemecahan permasalahan Sarana ini pada Puskesmas dapat diatasi dengan melakukan pengadaan pembelian alat cetak nomer antrian / printer thermal. Dengan demikian, diharapkan kinerja Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat meningkat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ain, N., Sosial, F. I., Islam, U., Singingi, K., & Jake, D. (2023). Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah. 597–613.
- BUDI G. SADIKIN. (2023). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tentang Pemeliharaan Alat Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 848, 1–11.
- Capinera, John L. (2021). Informasi puskesmas. Block Caving – A Viable Alternative?, 21(1), 1–9.
- Giwangkara, I. G. A. A. N., Dewi, D. A. P. S., Mayun, I. G. N., & Suryaningsih, N. P. A. (2023). Evaluation Of Medicine Storage Management and Compatibility With Storage Standards in The Pharmaceutical Warehouse of Hospital Badung Regency. *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 20(2), 205–215.
- Kemenkes RI. (2011). ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN PUSKESMAS. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 16(2), 39–55.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Aplikasi Sarana, Prasarana, Dan Alat Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018, 1–34.
- Praktik, T., & Dokter, M. (2015). Budaya Peningkatan Keselamatan Pasien di Puskesmas Aruni Muharani.
- Sari, P. I., Hatta, G., & Nuraini, A. (2023). Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia ( MARSIS ) Analisis Pengaruh Pengetahuan , Kepatuhan Dokter dan Peran Rumah Sakit Terhadap Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Rawat Inap RSIA Brawijaya *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sa*. 7(4), 369–378.
- Steffany Makatumpias, T.A.M.Ronny Gosal, Pangemanan, S. E. (2017). Peran Kepala Puskesmas dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kecamatan Kepulauan Marore Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–14.
- Tjiptono. (2021). Upaya pelayanan kesehatan masyarakat yang. *Kesehatan Masyarakat*, 0, 1–23.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149.