



Faktor - Faktor Penyebab Penumpukan Antrean Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Maranatha

Nursipa^{1*}, Desy Widyaningrum²

¹Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung

¹svifanursyifa887@gmail.com, ²desywidyaningrum20@gmail.com

Abstract

Queue buildup at outpatient registration is an issue that can affect the quality of hospital services. Long queues have the potential to increase patient waiting times, reduce satisfaction, and hinder service effectiveness. This study aims to analyze the factors causing queue buildup during outpatient registration at Maranatha Hospital. The study employs a descriptive approach utilizing observation, interviews, and document review. Research informants include registration staff and relevant personnel from the medical records unit. Data were analyzed descriptively to identify the causes of queue buildup based on aspects of human resources, work methods, facilities and infrastructure, and service systems. The findings are expected to provide insight into the factors contributing to queue buildup, thereby serving as a basis for the hospital to evaluate and improve the effectiveness of outpatient registration services.

Keywords : queue, patient registration, outpatient, medical records, hospital.

Abstrak

Penumpukan antrean pada pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu permasalahan yang dapat memengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Antrean yang panjang berpotensi meningkatkan waktu tunggu pasien, menurunkan kepuasan, serta menghambat efektivitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab penumpukan antrean pada pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Informan penelitian terdiri atas petugas pendaftaran dan pihak terkait di unit rekam medis. Data dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi faktor penyebab penumpukan antrean berdasarkan aspek sumber daya manusia, metode kerja, sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penumpukan antrean, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Kata Kunci: antrean, pendaftaran pasien, rawat jalan, rekam medis, rumah sakit.

Penulis Korespondensi : Nursipa



I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan juga terus bertambah. Kondisi ini menuntut fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Sehingga waktu tunggu yang panjang pada pelayanan rawat jalan berbanding lurus dengan rendahnya tingkat kepuasan pasien, juga pengelolaan alur pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial dalam sistem pelayanan Kesehatan (Aries Setyani Wahyu Prasetyawati, 2026). Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Hal tersebut didukung oleh penelitian di Rumah Sakit Ahmad Yani Kota Metro terhadap 165 pasien rawat jalan yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara lama penyediaan rekam medis, lama pemeriksaan pasien, lama pendaftaran pasien, serta jumlah antrian pasien dengan waktu tunggu. Hasil penelitian lain di didapat P-Value 0,000 dengan OR 21.717 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama penyediaan rekam medis dengan waktu tunggu. P-Value 0,002 dengan OR 9.213 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pemeriksaan Pasien dengan waktu tunggu. P-Value 0,000 dengan OR 11.655 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan lama pendaftaran Pasien dengan waktu tunggu. P-Value 0,001 dengan OR 36.392 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jumlah antrian Pasien dengan waktu tunggu. P-Value 0,000 dengan OR 40.393 (Fitri Agustina et al., 2023). Permasalahan waktu tunggu yang lama juga ditemukan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Goenawan Partowidigdo. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu layanan konsisten melebihi 60 menit dan bahkan mencapai 2 jam 22 menit, serta ditemukan adanya antrian panjang pada pendaftaran rawat jalan. Kondisi tersebut menjadi dasar dilakukannya optimalisasi sistem pendaftaran untuk mengurangi waktu tunggu dan mengurai penumpukan antrian pasien (Tirta Pratama et al., 2025). Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan terhadap 94 responden, yang menunjukkan bahwa sebanyak 49 responden (52,1%) memiliki waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dalam kategori cepat. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien dengan p-value 0,008 ($p < 0,05$) (Arjuna Ginting et al., 2023)

Menurut Kemenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu tunggu pelayanan, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh dokter di poliklinik lanjutan, dengan kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit. Rata-rata responden dalam masalah waktu tunggu sebagian besar terjadi selama lebihkurang atau sama dengan 60menit (Mega Sara Yulianti., 2022). Pasal 1 Angka 1 Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis menyebutkan rekam medis sebagai, dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan. Adapun rekam medis elektronik (RME) menurut Pasal 1 Angka 2 Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yaitu Rekam Medis yang dibentuk melalui sistem elektronik yang ditujukan untuk pengelolaan Rekam Medis (Neng Sari Rubiyanti 2023). Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang optimal dapat menimbulkan berbagai permasalahan operasional, salah satunya adalah terjadinya penumpukan antrian pada proses pelayanan. Kondisi tersebut akan berdampak pada menurunnya mutu pelayanan serta kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Efisiensi pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam manajemen operasional rumah sakit, di mana ketepatan waktu kedatangan pasien berperan besar dalam menjaga kelancaran alur layanan.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Ketepatan waktu pasien tidak hanya mencerminkan kedisiplinan individu, tetapi juga berpengaruh terhadap efektivitas sistem pelayanan, waktu tunggu, serta kepuasan pasien secara keseluruhan (Ismiati Malika Putri et al., 2023). Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga menjadi salah satu aspek yang memengaruhi perubahan sistem pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi diharapkan mampu mengatasi berbagai kendala pelayanan, termasuk mengurangi antrean dan mempercepat proses administrasi pasien.

Di Indonesia saat ini telah terjadi perkembangan teknologi informasi yang menyebabkan segala bidang menghadapi perubahan secara menyeluruh dan berkesinambungan (Muliandari Gusni., 2023). Saat ini dunia kesehatan sedang mengalami upaya untuk peningkatan kualitas rumah sakit dengan beralihnya sistem rekam medis manual menuju sistem rekam medis elektronik. Sistem rekam medis elektronik menjadi kebutuhan yang mendasar untuk saat ini sebagai suatu komoditi jasa di bidang kesehatan yang mengedepankan kepuasan pasien. (I.S Hilya Nurwalidaini, 2023) Termasuk rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan secara optimal dalam melayani pasien yang berkunjung terutama di bagian pendaftaran pasien. Tempat pendaftaran pasien dapat dikatakan pula sebagai pintu pelayanan pertama yang ada di suatu pelayanan kesehatan, oleh sebab itu baik buruknya suatu pelayanan di tempat pendaftaran pasien dapat menjadi acuan bagi pasien dalam menilai kualitas sistem pelayanan rumah sakit (Firman Shalihin et al., 2022). Karena apabila proses pendaftaran tidak berjalan secara efektif, maka akan terjadi penumpukan pasien yang berdampak pada meningkatnya waktu tunggu di unit pelayanan berikutnya. Di tengah perkembangan digital saat ini, banyak rumah sakit mulai menerapkan sistem pendaftaran online bagi pasien rawat jalan sebagai upaya mempercepat proses administratif sekaligus meminimalkan waktu tunggu di loket pendaftaran (Ayunda Putri Dewi et al., 2025)

BPJS Kesehatan, sebagai badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Indonesia, juga turut serta dengan menyediakan aplikasi Mobile JKN yang dapat diunduh melalui Play Store atau App Store. Aplikasi ini memungkinkan peserta JKN-KIS untuk mengakses informasi dan layanan kesehatan dengan mudah melalui perangkat seluler mereka (Apriyani et al., 2024) Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (self service). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS (Ryan Aldi Prasetyo, Safuan., 2022). Penerapan teknologi, seperti mesin antrian yang memerlukan verifikasi sidik jari dan pendaftaran daring, merupakan langkah strategis untuk mengontrol efisiensi operasional dan mempererat loyalitas pengguna layanan (Syafirah Abu Bakar Yamani et al., 2026). Namun demikian, implementasi APM tidak lepas dari tantangan. Tidak semua pasien dapat menggunakannya, terutama pasien baru yang masih memerlukan validasi data awal (Amelia Ratna Vitriani, 2025). karena tidak semua pasien mampu menggunakannya secara mandiri, terutama pasien lansia atau yang kurang familiar dengan teknologi, sehingga tetap memilih registrasi melalui loket. Kondisi ini membuat proses pendaftaran masih bergantung pada bantuan petugas dan tujuan APM untuk mengurangi antrean serta



mempercepat pendaftaran belum tercapai secara optimal, terutama pasien baru (Wahyu Dwi Cahyo et al., 2026)

Rumah Sakit Maranatha sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan juga perlu memastikan bahwa proses pendaftaran pasien rawat jalan berjalan secara efektif dan efisien. Tingginya jumlah kunjungan pasien berpotensi menimbulkan penumpukan antrean apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, sarana dan prasarana yang mendukung, serta sistem pelayanan yang optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor penyebab penumpukan antrean pada pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang menyebabkan penumpukan antrean pada pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha?

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi (Sugiyono, 2023) untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrean pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian tidak hanya bertujuan mengetahui adanya penumpukan antrean, tetapi juga memahami penyebab terjadinya penumpukan antrean berdasarkan kondisi yang ditemukan secara langsung di lapangan. Penumpukan antrean dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kondisi ketika jumlah pasien yang datang untuk melakukan pendaftaran rawat jalan melebihi kemampuan pelayanan pada waktu tertentu sehingga menyebabkan bertambahnya jumlah pasien yang menunggu untuk memperoleh pelayanan pendaftaran. Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan merupakan rangkaian kegiatan administrasi pasien mulai dari registrasi, verifikasi identitas, penginputan data ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), hingga pasien memperoleh pelayanan sesuai dengan poliklinik tujuan. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang menyebabkan penumpukan antrean di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Maranatha, meliputi jumlah kunjungan pasien, sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), penggunaan aplikasi Mobile JKN, penggunaan SIMRS, serta karakteristik pasien, sedangkan pelayanan medis yang diberikan oleh dokter maupun tenaga kesehatan di poliklinik tidak termasuk dalam pembahasan penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Maranatha karena unit tersebut merupakan pintu masuk seluruh pasien rawat jalan sebelum memperoleh pelayanan kesehatan di poliklinik. Pemilihan lokasi juga didasarkan pada hasil pengamatan awal selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang menunjukkan adanya penumpukan antrean pada bagian pendaftaran. Observasi dilakukan pada pukul 08.30–14.00 WIB untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan kondisi antrean selama kegiatan pelayanan berlangsung. Situasi penelitian mencakup proses pelayanan pendaftaran pasien mulai dari pasien datang ke rumah sakit, mengambil nomor antrean, melakukan pendaftaran melalui loket maupun APM, proses verifikasi identitas, penginputan data ke dalam SIMRS, hingga pasien diarahkan menuju nurse station sesuai dengan poliklinik tujuan. Peneliti juga mengamati kondisi ruang tunggu, jumlah pasien yang datang pada waktu tertentu, interaksi antara petugas dengan pasien, penggunaan layanan digital, serta berbagai kendala yang terjadi selama proses pelayanan. Informan dalam penelitian ini terdiri atas dua orang petugas



pendaftaran rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling karena terlibat secara langsung dalam proses pelayanan dan memahami berbagai kendala yang terjadi. Unit Pendaftaran Rawat Jalan memiliki empat orang petugas yang bekerja menggunakan sistem dua shift, yaitu shift pagi dan shift siang, dengan masing-masing shift terdiri atas dua orang petugas.

Oleh karena observasi dilakukan pada pukul 08.30–14.00 WIB, kedua petugas yang bertugas pada waktu tersebut dipilih sebagai informan karena memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama dengan petugas pada shift lainnya. Instrumen penelitian meliputi pedoman observasi, pedoman wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Pedoman observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan pendaftaran, kondisi antrean, alur pelayanan, jumlah petugas, penggunaan SIMRS, APM, Mobile JKN, serta kendala selama pelayanan. Pedoman wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan, pembagian tugas petugas, jumlah kunjungan pasien, penggunaan SIMRS, APM dan Mobile JKN, kendala pelayanan, serta faktor-faktor yang menyebabkan penumpukan antrean, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung seperti jumlah kunjungan pasien, jumlah petugas, sarana dan prasarana, serta alur pelayanan pendaftaran. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan secara langsung pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Maranatha pada pukul 08.30–14.00 WIB dengan mengikuti alur pelayanan sejak pasien datang hingga diarahkan menuju nurse station. Selama observasi ditemukan bahwa masih terdapat pasien yang mengalami kesulitan menggunakan APM karena sidik jari (fingerprint) tidak dapat terbaca oleh mesin sehingga pasien harus dialihkan ke loket pendaftaran. Selain itu, sebagian pasien masih memerlukan bantuan petugas dalam menggunakan layanan digital seperti Mobile JKN. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Novia Ayuningtyas (2023) yang menemukan adanya hambatan dalam pendaftaran online berupa human error, server down, dan koneksi internet yang kurang stabil, serta penelitian Tirta Pratama et al. (2025) yang menunjukkan adanya hambatan dalam pemanfaatan layanan digital pendaftaran rawat jalan. Wawancara dilakukan secara langsung kepada dua orang petugas pendaftaran menggunakan pedoman semi-terstruktur agar peneliti dapat memperoleh informasi secara mendalam dan tetap memiliki kesempatan mengembangkan pertanyaan sesuai jawaban informan.

Dokumentasi diperoleh dari Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Maranatha berupa jumlah kunjungan pasien rawat jalan per hari dan per bulan, jam operasional pelayanan, waktu kunjungan tertinggi (peak hour), jumlah petugas pendaftaran, sarana dan prasarana pelayanan, serta alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan analisis data kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memusatkan data sesuai fokus penelitian, kemudian mengelompokkan data berdasarkan faktor-faktor seperti jumlah kunjungan pasien, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, penggunaan APM, Mobile JKN, SIMRS, serta kendala pelayanan. Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif dengan menggabungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan penumpukan antrean pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha.

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti menerapkan prinsip etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas informan dan data pasien. Identitas informan tidak dicantumkan dalam laporan dan diganti menggunakan kode seperti Informan 1 dan Informan 2, sedangkan nama, nomor rekam medis,



alamat, nomor kepesertaan BPJS, dan informasi pribadi pasien tidak dicantumkan dalam laporan penelitian. Data yang digunakan hanya sebatas informasi yang diperlukan untuk mendukung tujuan penelitian. Penelitian dilaksanakan setelah memperoleh izin dari pihak yang berwenang di Rumah Sakit Maranatha, dan sebelum wawancara dilakukan peneliti menyampaikan maksud serta tujuan penelitian kepada informan serta meminta kesediaan informan untuk memberikan informasi sesuai dengan kondisi yang mereka alami selama menjalankan pelayanan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang dilakukan di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Maranatha, diperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan pendaftaran pasien serta berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrean.

a. Kondisi Antrean Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan adanya penumpukan antrean pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan mencapai sekitar 471 pasien per hari dan sekitar 12.000 pasien per bulan. Penumpukan antrean paling terlihat pada waktu pelayanan yang ramai, terutama pada pukul 08.00–12.00 WIB. Kondisi tersebut menyebabkan pasien harus menunggu sebelum mendapatkan pelayanan pendaftaran.

b. Waktu dan Pola Kunjungan Pasien

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan rawat jalan berlangsung mulai pukul 07.00–19.00 WIB. Kondisi antrean tidak terjadi dengan jumlah yang sama sepanjang waktu pelayanan. Kepadatan pasien lebih banyak terlihat pada waktu tertentu, terutama pada pukul 08.00–12.00 WIB. Pada waktu tersebut, jumlah pasien dapat mencapai sekitar 300–320 pasien, sehingga terlihat adanya peningkatan kepadatan antrean pada pelayanan pendaftaran.

c. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil observasi, sarana yang digunakan dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan meliputi dua unit komputer, tiga unit printer, satu sistem SIMRS Terra, dan dua unit Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Sarana tersebut digunakan untuk menunjang proses pendaftaran pasien, baik melalui petugas maupun secara mandiri menggunakan APM.

d. Penggunaan Mesin APM

Hasil observasi menunjukkan bahwa Mesin APM digunakan untuk membantu proses pendaftaran pasien secara mandiri. Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan kendala berupa mesin yang terkadang mengalami error dan sidik jari pasien yang tidak selalu dapat terbaca. Ketika proses melalui APM tidak dapat dilakukan, pasien kemudian diarahkan atau beralih ke loket pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan dari petugas.

e. Penggunaan Mobile JKN

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa sebagian pasien masih mengalami kesulitan dalam menggunakan Mobile JKN pada proses pendaftaran. Kondisi tersebut terlihat ketika terdapat pasien yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan aplikasi, sehingga proses



pendaftaran perlu dibantu oleh petugas. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan pasien dalam menggunakan layanan pendaftaran berbasis digital masih beragam.

f. **Karakteristik Pasien**

Berdasarkan hasil observasi, pasien yang datang ke pelayanan rawat jalan memiliki karakteristik yang beragam. Dalam proses pendaftaran, peneliti menemukan pasien lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan pendaftaran berbasis digital, seperti APM dan Mobile JKN. Pasien yang mengalami kesulitan tersebut membutuhkan bantuan petugas untuk menyelesaikan proses pendaftaran.

g. **Faktor yang Ditemukan Berkaitan dengan Penumpukan Antrean**

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa kondisi yang berkaitan dengan penumpukan antrean pada pendaftaran pasien rawat jalan, yaitu kendala pada penggunaan Mesin APM, kesulitan sebagian pasien dalam menggunakan Mobile JKN, karakteristik pasien lanjut usia yang memiliki kemampuan digital yang beragam, serta tingginya jumlah kunjungan pada waktu tertentu. Temuan tersebut selanjutnya menjadi dasar dalam pembahasan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan penumpukan antrean pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

2. Pembahasan

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tahapan awal yang harus dilalui oleh setiap pasien sebelum memperoleh pelayanan kesehatan di poliklinik. Pada tahap ini dilakukan proses identifikasi pasien, verifikasi data, pencatatan administrasi, serta penentuan tujuan pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Kelancaran pelayanan pada bagian pendaftaran menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan karena seluruh rangkaian pelayanan berikutnya diawali dari proses pendaftaran. Apabila pada tahap ini terjadi hambatan, maka akan berdampak terhadap meningkatnya waktu tunggu pasien, terhambatnya alur pelayanan di poliklinik, serta menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Oleh karena itu, pelayanan pendaftaran dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien agar proses pelayanan kesehatan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Penelitian ini dilaksanakan karena peneliti menemukan adanya permasalahan secara langsung pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Rumah Sakit Maranatha. Selama mengikuti kegiatan PKL, peneliti beberapa kali ditempatkan di Unit Pendaftaran Rawat Jalan dan mengamati bahwa pada waktu tertentu jumlah pasien yang datang meningkat secara signifikan sehingga menyebabkan antrean yang cukup panjang di depan loket pendaftaran. Kondisi tersebut tidak hanya terjadi sesaat, tetapi berulang hampir setiap hari pada jam pelayanan pagi. Peneliti juga melihat bahwa sebagian pasien harus menunggu cukup lama sebelum memperoleh pelayanan pendaftaran karena jumlah pasien yang datang hampir bersamaan jauh lebih banyak dibandingkan kemampuan pelayanan yang tersedia pada saat itu. Keadaan tersebut menimbulkan ketertarikan bagi peneliti untuk mengetahui lebih lanjut faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrean pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha. Berdasarkan pengamatan awal tersebut, peneliti kemudian menetapkan judul penelitian mengenai faktor penyebab penumpukan antrean pada pendaftaran pasien rawat jalan.

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam penyebab terjadinya penumpukan antrean, bukan hanya menghitung jumlah pasien yang datang.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengamati secara langsung proses pelayanan, mewawancarai petugas yang terlibat dalam pelayanan, serta mempelajari dokumen pendukung yang dimiliki rumah sakit sehingga informasi yang diperoleh lebih lengkap.

Observasi dilakukan secara langsung di Unit Pendaftaran Rawat Jalan pada jam operasional pelayanan, yaitu mulai sekitar pukul 08.30 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB. Rentang waktu tersebut dipilih karena berdasarkan hasil pengamatan awal merupakan waktu terjadinya peningkatan jumlah kunjungan pasien sehingga peneliti dapat melihat secara langsung kondisi pelayanan pada saat antrean mulai terbentuk hingga berangsur berkurang. Selama observasi berlangsung, peneliti mengamati seluruh rangkaian pelayanan sejak pasien datang ke rumah sakit, mengambil nomor antrean, melakukan pendaftaran melalui loket maupun Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), proses verifikasi identitas pasien oleh petugas, penginputan data ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), hingga pasien diarahkan menuju nurse station sesuai poliklinik tujuan. Selain itu, peneliti juga mengamati interaksi antara petugas dengan pasien, kondisi ruang tunggu, kepadatan antrean pada jam-jam tertentu, serta berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

Selain observasi, peneliti melakukan wawancara kepada dua orang petugas pendaftaran yang bertugas secara langsung melayani pasien. Jumlah informan tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa kedua petugas tersebut memahami secara menyeluruh proses pelayanan pendaftaran dan terlibat langsung dalam kegiatan registrasi pasien setiap hari. Meskipun di Unit Pendaftaran Rawat Jalan terdapat empat orang petugas, rumah sakit menerapkan sistem kerja bergantian (shift) sehingga pada setiap waktu pelayanan hanya terdapat dua orang petugas yang bertugas secara bersamaan. Kedua petugas tersebut menjalankan tugas yang sama dengan petugas pada shift lainnya, mulai dari melakukan registrasi pasien, memverifikasi identitas, menginput data ke dalam SIMRS, mencetak dokumen pelayanan, hingga membantu pasien yang mengalami kesulitan saat menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, informasi yang diperoleh dari kedua informan telah mewakili kondisi pelayanan yang diamati selama penelitian.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, salah satu faktor yang menyebabkan penumpukan antrean adalah belum optimalnya penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Rumah Sakit Maranatha menyediakan dua unit APM sebagai sarana pendaftaran mandiri dengan tujuan mengurangi kepadatan antrean di loket pendaftaran. Namun, selama proses penelitian berlangsung, peneliti menemukan bahwa pemanfaatan APM belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Selain jumlah mesin yang masih terbatas dibandingkan dengan tingginya jumlah kunjungan pasien, terdapat beberapa kendala teknis yang menyebabkan pasien tidak dapat menyelesaikan proses pendaftaran melalui APM. Berdasarkan hasil observasi, beberapa pasien mengalami kesulitan ketika melakukan proses verifikasi identitas menggunakan sidik jari (fingerprint) pada mesin APM. Sidik jari pasien tidak selalu dapat terbaca oleh mesin, terutama pada pasien lanjut usia atau pasien dengan kondisi sidik jari yang kurang jelas. Ketika proses pemindaian sidik jari dilakukan berulang kali namun tetap tidak berhasil, proses pendaftaran melalui APM tidak dapat dilanjutkan sehingga pasien harus diarahkan kembali ke loket pendaftaran untuk dibantu oleh petugas. Perpindahan pasien dari APM ke loket menyebabkan jumlah pasien yang menunggu pelayanan di loket bertambah sehingga antrean menjadi lebih panjang, terutama pada saat jumlah kunjungan pasien sedang tinggi.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Selain kendala pada proses pembacaan sidik jari, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas juga diketahui bahwa pada waktu tertentu Mesin APM mengalami gangguan (error) sehingga tidak dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran. Kondisi tersebut mengakibatkan seluruh pasien yang seharusnya dapat memanfaatkan APM akhirnya melakukan pendaftaran secara manual melalui loket. Akibatnya, beban kerja petugas meningkat karena harus melayani pasien dalam jumlah yang lebih banyak dalam waktu yang bersamaan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan APM belum sepenuhnya mampu mengurangi antrean apabila masih terdapat kendala teknis yang menghambat proses pendaftaran mandiri.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, dapat dipahami bahwa penumpukan antrean pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha bukan disebabkan oleh satu faktor yang berdiri sendiri, melainkan merupakan akibat dari beberapa faktor yang saling memengaruhi satu sama lain. Setiap faktor memiliki kontribusi terhadap proses pelayanan, sehingga ketika beberapa faktor tersebut terjadi secara bersamaan, dampaknya akan semakin memperbesar kemungkinan terjadinya penumpukan antrean. Oleh karena itu, permasalahan antrean pada pelayanan pendaftaran tidak dapat dipandang sebagai permasalahan yang sederhana, tetapi merupakan permasalahan yang bersifat kompleks dan memerlukan penanganan secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, karakteristik pasien, serta pola kedatangan pasien memiliki hubungan yang erat dalam memengaruhi kelancaran pelayanan pendaftaran. Masing-masing faktor tersebut tidak bekerja secara terpisah, tetapi saling berkaitan selama proses pelayanan berlangsung. Sebagai contoh, ketika jumlah pasien yang datang meningkat pada waktu tertentu, petugas harus melayani pasien dalam jumlah yang lebih banyak. Pada saat yang sama, apabila terdapat pasien yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital atau terjadi kendala pada sarana pendukung pelayanan, maka waktu pelayanan kepada setiap pasien menjadi lebih lama. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan berikutnya ikut mengalami keterlambatan sehingga antrean terus bertambah.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, penerapan teknologi informasi seperti SIMRS, Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), dan Mobile JKN pada dasarnya telah menjadi langkah yang baik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran. Namun, keberadaan teknologi saja belum dapat menjamin pelayanan menjadi lebih cepat apabila belum diimbangi dengan kesiapan pengguna, pemeliharaan sarana secara berkala, serta dukungan sumber daya manusia yang memadai. Dengan kata lain, teknologi merupakan alat pendukung pelayanan, sedangkan keberhasilan penggunaannya tetap bergantung pada kesiapan sistem pelayanan secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pendaftaran tidak hanya ditentukan oleh kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana seluruh komponen pelayanan dapat bekerja secara selaras. Apabila salah satu komponen mengalami hambatan, maka komponen lainnya akan ikut terdampak sehingga proses pelayanan menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan pendaftaran perlu dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi, yaitu dengan memperhatikan kesiapan sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi, peningkatan pemahaman pasien terhadap layanan digital, serta evaluasi terhadap sistem pelayanan yang diterapkan rumah sakit.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa upaya mengurangi penumpukan antrean tidak cukup dilakukan melalui satu bentuk perbaikan saja. Rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap seluruh proses pelayanan pendaftaran agar setiap faktor yang berpotensi menyebabkan antrean dapat diidentifikasi dan ditangani sejak awal. Dengan demikian, proses pendaftaran diharapkan dapat berlangsung lebih efektif, waktu tunggu pasien dapat diminimalkan, serta mutu pelayanan rawat jalan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor penyebab penumpukan antrean pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha, dapat disimpulkan bahwa penumpukan antrean terjadi akibat keterkaitan beberapa faktor yang saling memengaruhi dalam proses pelayanan pendaftaran. Faktor-faktor tersebut meliputi tingginya jumlah kunjungan pasien pada jam-jam tertentu (*peak hour*), belum optimalnya pemanfaatan layanan pendaftaran berbasis teknologi seperti Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan aplikasi Mobile JKN, karakteristik pasien yang didominasi oleh pasien lanjut usia dengan kemampuan penggunaan teknologi yang beragam, serta tingginya beban kerja petugas pendaftaran dalam melaksanakan berbagai tugas pelayanan secara bersamaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun Rumah Sakit Maranatha telah didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), komputer, printer, dan Mesin APM, pemanfaatannya masih menghadapi beberapa kendala. Gangguan teknis pada APM, termasuk kesulitan proses pembacaan sidik jari (*fingerprint*) pada sebagian pasien, serta belum optimalnya penggunaan Mobile JKN menyebabkan sebagian pasien tetap harus melakukan pendaftaran melalui loket. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah pasien yang menunggu pelayanan, terutama pada saat jumlah kunjungan sedang tinggi.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa setiap faktor penyebab tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan memberikan pengaruh terhadap kelancaran pelayanan pendaftaran. Tingginya jumlah pasien pada jam sibuk, keterbatasan pemanfaatan teknologi, karakteristik pasien, dan beban kerja petugas secara bersama-sama menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal sehingga berkontribusi terhadap terjadinya penumpukan antrean.

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan upaya perbaikan secara menyeluruh melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, pemeliharaan sarana pendukung pelayanan secara berkala, peningkatan edukasi kepada pasien

mengenai penggunaan layanan digital, serta evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pada jam-jam dengan tingkat kunjungan tinggi. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran, mengurangi waktu tunggu pasien, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Maranatha.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, P. K., & Rahayu, D. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu terhadap pasien rawat jalan. *Malahayati Nursing Journal*, 5(9), 3211-3228.



- Cahyo, W. D., Widiyoko, A., & Putri, F. R. (2026). ANALISIS BRIDGING PENDAFTARAN ONLINE DENGAN APM BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE HOT-FIT DI RSUD DR.MOEWARDI. *Indonesian Journal of Health Research Innovation*, 3(2), 261–272.
- Dewi, A. P., Wardani, S. I., & Dewi, P. R. S. (2025). Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 8(2), 139–156.
- Gusni, M., & Yunengsih, Y. (2024). Analisis Penerapan Rekam Medis Elektronik Terhadap Efisiensi Dan Kualitas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit X. *Media Bina Ilmiah*, 18(12), 3089–3100.
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. E. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 593-599.
- Kusumawati, R. M., & Wulandari, K. (2024). EDUKASI MANFAAT MOBILE JKN SEBAGAI PENDUKUNG PAPERLESS DI FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 8(4), 772-780.
- Nugroho, R. H., & Ayuningtyas, N. (2023). Root Cause Analysis Penghambat Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Permata Indonesia*, 14(1), 35-43.
- Nurwalidaini, I. H., & Muchsam, Y. (2023). Tinjauan Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Poliklinik Penyakit dalam Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(24), 21909–21916.
- Pratama, T., Wiweka, I. B. S., & Saefulmilah, H. (2025). Optimizing Outpatient Registration to Improve the Quality of Public Services at Goenawan Partowidigdo Hospital. *Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health)*, 11(3), 587-597.
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn dalam mengurangi antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971-979.
- Prasetyawati, A. S. W., & Ridho, M. R. (2026). ANALISIS SISTEM PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN UMUM DI KLINIK ADIBAHLUWUNGRAGI BREBES. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 10(2), 2073–2079.
- Putri, I. M., Setiatin, S., & Marwiyah, H. (2025). Pengaruh Keterlambatan Kedatangan Pasien Terhadap Proses Penjadwalan Ulang Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit X. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(3), 996–1003.
- Ratna, A. R. V. (2025). Analisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Terhadap Efektivitas Pelayanan Di RSUP Surakarta. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 4(1), 28–33.



e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Rubiyanti, N. S. (2023). Penerapan rekam medis elektronik di rumah sakit di Indonesia: Kajian yuridis. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 1(1), 179–187.
- Sugiyono. (n.d.). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Prof. dr.Sugiyono.
- Shalihin, F., Wicaksono, A. P., Farlinda, S., & Pratama, M. R. (2022). Perancangan dan Pembangunan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD Asembagus Situbondo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 12–23.
- Yulianti, M. S., & Yanti, N. K. W. (2022). Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medik di Pendaftaran Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2022. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 19-23.
- Yamani, S. A. B., Amir, S. P., Ningsih, I. W., Mappaware, N. A., Indrawati, R. P., & Al-Qanus, S. M. (2026). EFEKTIVITAS PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN BERBASIS TEKNOLOGI DI RUMAH SAKIT IBNU SINA YW-UMI DALAM PERSPEKTIF MASLAHAH. *Medika Alkhairaat: Jurnal Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan*, 8(01), 1347–1361