



Evaluasi Sistem Manajemen Antrean Di Puskesmas Sindangkerta

Irham Taufik Burhanudin^{1*}, Hamdan²

¹⁻²Universitas Teknologi Digital, Indonesia

irham10121615@digitechuniversity.ac.id¹, hamdan@digitechuniversity.ac.id²

Alamat: Jl. Cibogo Indah III Bodogol, Rt.08/03 Kel. Mekarsari Kec. Rancasari, Bandung, Jawa Barat 40613

Korespondensi penulis: irham10121615@digitechuniversity.ac.id

Abstract

Puskesmas is one of the health services whose traffic is difficult to determine, because it cannot be predicted that people will get sick and need health services. The queuing system at the puskesmas is implemented through several stages, namely the first stage the patient goes to the counter to get a queue number, after that the patient will be called according to the serial number to be served. This has a big impact on patients who were previously queuing because they have to be willing to wait longer to get service. This queue system often causes various kinds of problems and patient dissatisfaction. The Queue Management System at the Sindangkerta Community Health Center has several problems, including long queue waiting times which tend to be detrimental to patients who will receive services. Long queues cause longer waiting times. The queue is not easily accessible to prospective patients, making it difficult to obtain a queue number. This research uses qualitative research methods with a descriptive type. Data collection techniques using direct observation techniques, interviews and documentation. Data analysis techniques using data collection techniques, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that the evaluation of the management of the queuing system at the Sindangkerta Community Health Center is quite good, but there are still problems, including long queue waiting times and difficulty for visitors to get a queue number.

Keywords: Antrean, Community Health Center, health

Abstrak

Puskesmas merupakan salah satu layanan kesehatan yang sulit di tentukan trafiknya, karena tidak bisa prediksi orang akan terkena penyakit dan membutuhkan layanan kesehatan. System antrean di puskesmas dilaksanakan dengan melalui beberapa tahap yaitu tahap pertama pasien menuju loket untuk memperoleh nomer antrian, setelah itu pasien akan dipanggil sesuai nomor urut untuk dilayan. Hal ini sangat berpengaruh bagi pasien yang sebelumnya sudah mengantri karena harus rela menunggu lebih lama lagi untuk mendapatkan pelayanan. System antrean tersebut seringkali menimbulkan berbagai macam masalah dan ketidakpuasan pasien. Sistem Manajemen Antrean Di Puskesmas Sindangkerta mempunyai beberapa masalah diantaranya adalah waktu tunggu antrean yang lama cenderung merugikan pasien yang akan menerima layanan. Antrean yang Panjang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Antrean tidak mudah diakses oleh calon pasien sehingga menyulitkan dalam memperoleh nomor antrean. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan teknik observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukan evaluasi manajemen sistem antrean di puskesmas sindangkerta sudah cukup baik namun masih memiliki kendala diantaranya adalah waktu tunggu antrean yang lama dan sulitnya pengunjung mendapatkan nomor antrean..

Kata kunci: Antrean, Kesehatan, Puskesmas

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan harus dilaksanakan secepatnya karena kemajuan zaman. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan, baik organisasi publik maupun swasta harus memberikan pelayanan sebaik dan secepat mungkin. Di Indonesia, kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap orang. Keadaan yang tidak sehat akan menghalangi seseorang untuk memenuhi segala kebutuhannya. Oleh karena itu, kesehatan setiap orang sangat penting untuk menjalani kehidupan yang memuaskan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Menyebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan

Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara maksimal. Sistem antrean di pusat kesehatan diterapkan dalam beberapa langkah. Pada langkah pertama, pasien menerima nomor antrean di loket dan kemudian dipanggil berdasarkan nomor urut untuk dilayani. Pasien yang sebelumnya mengantre sangat terdampak karena mereka harus bersiap menunggu lebih lama untuk mendapatkan perawatan. Sistem antrean sering kali menimbulkan sejumlah masalah dan pasien yang tidak puas.

Berdasarkan hasil observasi awal yang berkaitan dengan Evaluasi Sistem Manajemen Anterian Di Puskesmas Sindangkerta mempunyai beberapa masalah diantaranya adalah sebagai berikut. Waktu tunggu antrean yang lama cenderung merugikan pasien yang akan menerima layanan. Antrean yang Panjang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Antrean tidak mudah diakses oleh calon pasien sehingga menyulitkan dalam memperoleh nomor antrean. Dari berbagai macam masalah tersebut, dapat diketahui bahwa Evaluasi System Manajemen Anterian Di Puskesmas Sindangkerta masih mengalami kendala dan belum berjalan sebagaimana mestinya

Berdasarkan penjelasan tersebut, menarik sekali untuk diketahui bagaimana Evaluasi Sistem Manajemen Anterian Di Puskesmas Sindangkerta. Oleh karna itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut sebagai bahan penyusunan skripsi dengan judul “Evaluasi Sistem Manajemen Anterian Di Puskesmas Sindangkerta”

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Terry (2017) mendefinisikan manajemen sebagai seperangkat prosedur khusus yang meliputi pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, dan pengendalian dalam rangka mengidentifikasi dan mencapai sejumlah tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya. Manajemen menurut Stoner (1016) merupakan seperangkat prosedur untuk memutuskan bagaimana merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Manajemen operasional adalah menyediakan barang yang memenuhi permintaan pelanggan serta standar dan persyaratan perusahaan. Tujuannya dalam praktik adalah mencapai efisiensi proses produksi dengan berbagai elemen yang mendasarinya. Para ahli mendefinisikan manajemen operasional sebagai proses memilih cara mengalokasikan sumber daya di seluruh operasi produksi untuk menghasilkan barang atau jasa secara tepat waktu, jumlah yang sesuai, dan dengan kualitas tinggi. Heizer dan Rander mendefinisikan manajemen operasional sebagai serangkaian operasi yang mengubah input menjadi output dan menciptakan nilai dalam bentuk komoditas dan jasa. Mereka menganggap proses perubahan ini sebagai dasar manajemen operasional.

Pelayanan Masyarakat

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas tindakannya dan terus berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pada hakikatnya, setiap permasalahan memerlukan landasan atau kaitan teoritis agar menjadi lebih kuat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2017, pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan untuk menyediakan barang, jasa, dan dukungan administratif kepada warga negara dan penduduk. Sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan. Langkah-langkah yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima layanan disebut standar pelayanan.

Menurut sejumlah interpretasi ini, pelayanan publik adalah tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan penduduk setempat dan masyarakat melalui penyediaan komoditas, layanan, dan dukungan administratif.

Evaluasi

Evaluasi adalah proses mengidentifikasi hasil dari tindakan yang direncanakan dan menyediakan data untuk pengambilan keputusan. Evaluasi didefinisikan sebagai proses yang sering dan metodis untuk membandingkan hasil dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Temuan perbandingan tersebut kemudian digunakan untuk merumuskan kesimpulan dan rekomendasi untuk setiap kegiatan program. Suharsimi Arikunto mendefinisikan evaluasi sebagai proses pengumpulan data tentang bagaimana sesuatu berfungsi, yang kemudian digunakan untuk mengidentifikasi tindakan terbaik saat membuat keputusan. Peningkatan kualitas program merupakan tujuan evaluasi. Lakukan evaluasi, Pastikan kinerja memuaskan. Periksa setiap hasil yang diantisipasi.

William N. Dunn dalam Subarsono (2023: 126) menyatakan bahwa evaluasi kebijakan dipengaruhi atau berdampak pada beberapa unsur berikut: efektivitas, kecukupan, pemerataan, daya tanggap, dan ketepatan. Berdasarkan beberapa teori yang disebutkan di atas, evaluasi merupakan proses membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas, mengevaluasi, dan menilai hasil yang diharapkan.

Antrean

Antrean adalah sekumpulan orang yang menunggu untuk dilayani oleh satu atau lebih pelayan (fasilitas pelayanan). Antrean terjadi ketika permintaan layanan melebihi kapasitas layanan atau fasilitas, sehingga pelanggan baru tidak dapat segera menerima layanan karena layanan yang padat. Penentuan sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang optimal dapat disederhanakan dengan teori antrean. Teori ini melihat jumlah server dan lokasi sistem, serta prosedur kedatangan dan layanan (Khoirunnisa & Martini dalam Suhartini dan Ahsan 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif. Menemukan makna dalam suatu fenomena melalui pengamatan, wawancara, dokumentasi, atau kombinasi dari metode-metode ini dikenal sebagai penelitian kualitatif. Proses menyelidiki dan memahami signifikansi perilaku individu dan kolektif, serta mengkarakterisasi masalah sosial atau kemanusiaan, dikenal sebagai penelitian kualitatif. Penelitian ini untuk memberikan gambaran seluas-luasnya mengenai Evaluasi Sistem Manajemen Antrean di Puskesmas Sindangkerta, maka peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif sebagaimana telah dijelaskan di atas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

menurut hasil pengamatan dari para pemantau, termasuk di antara peralatan dan amenities yang terkait dengan pengelolaan antrean yang dimiliki oleh Puskesmas Sindangkerta. Sistem operasi komputer yang mengendalikan antrean merupakan salah satu bahan atau bahan baku yang terkait dengannya. Pengunjung atau pasien harus mengambil sendiri nomor antrean karena petugas atau SDM yang bertugas menjaga dan mengawal antrean tidak ada di tempat.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Geri Sugara selaku staf di puskesmas sindangkerta yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024, beliau menerangkan bahwa:

“ Pada saat ini untuk sarana dan prasarana kami memprioritaskan tentang fasilitas tempat antrian, sistem antrian yang harus berjalan dengan lancar, petugas dan pemandu cukup untuk membantu dalam antrian dan fasilitas khusus untuk kelompok tertentu.”

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana sudah dalam kondisi yang memadai, tetapi untuk petugas atau staf antrian terkadang ada terkadang tidak ada atau bertugas secara situasional.

Berdasarkan hasil observasi, Proses antrian di puskesmas sindangkerta dilakukan dengan alur sebagai berikut.

1. pengunjung atau calon pasien datang ke puskesmas sindangkerta yang beralamat di Desa Cintakarya, Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat.
2. pengunjung mengambil kertas nomor antrian sesuai dengan kriteria antrian yaitu antrian BPJS dan Antrian Umum.
3. pengunjung menunggu di ruang tunggu.
4. Pengunjung di panggil untuk mendapatkan pelayanan sesuai nomor antrian yang tertera di TV informasi.

Dalam jangka waktu satu hari, antrian di puskesmas sindangkerta dapat mencapai kisan 140 orang. Hal tersebut, antrian masih tercukupi untuk dilaksanakan pelayanan dalam waktu satu hari tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Geri Sugara selaku staf di puskesmas sindangkerta yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024, beliau menerangkan bahwa:

“Untuk saat ini sangat efektif untuk pelayanan disini karna menurut kami sangat penting untuk memastikan pelayanan berjalan lancar, untuk sistem antrian disini sudah memakai sistem antrian elektronik(digital) seperti tiket otomatis atau aplikasi berbasis sistem untuk mendapatkan informasi waktu tunggu yang lebih akurat, dengan demikian pasien dapat merencanakan kedatangan mereka dengan lebih baik untuk mengurangi jumlah antrian di tempat.”

Berdasarkan hasil pengamatan observasi dan wawancara dapat dilihat bahwa proses antrian sudah berjalan dengan efektif ditandai dengan alur antrian yang jelas, serta sistem antrian otomatis yang akurat sehingga memudahkan pengunjung dalam mengantri.

Banyaknya antrean yang terus menerima layanan pada hari yang sama menunjukkan bahwa manajemen antrean Puskesmas Sindangkerta berjalan cukup baik, menurut pengamatan. Namun, waktu tunggu yang lama dalam antrean dan kesulitan mengumpulkan nomor antrean pengunjung masih terjadi karena tidak ada petugas yang bertugas membantu wisatawan memperoleh nomor yang benar.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Geri Sugara selaku staf di puskesmas sindangkerta yang dilakukan pada tanggal 16 Desember 2024, beliau menerangkan bahwa:

“Perbandingan nya ada beberapa faktor yang saling mempengaruhi seperti melonjaknya pengunjung, semakin banyak pengunjung yang mengantri semakin panjang waktu antrian nya untuk mengtasi waktu yang lama itu kami biasanya menambah petugas yang lain untuk membantu dalam masalah antrian.”

Berdasarkan hasil pengamatan observasi dan wawancara, dapat dilihat bahwa hasil dari antrian di puskesmas sindangkerta cenderung memakan waktu yang lama, namun pihak puskesmas sindangkerta menindaklanjuti hal tersebut dengan menempatkan staf untuk membantu penanganan dan memangkas waktu antrian.

Hasil akhir dari kegiatan produksi dan jasa yang merupakan jenis jasa yang diberikan oleh organisasi atau lembaga yang berafiliasi. Produktivitas, yang biasanya dinyatakan sebagai rasio output yang dicapai terhadap sumber daya yang dikonsumsi, merupakan ukuran seberapa baik suatu lembaga menggunakan sumber dayanya.

Menurut pengamatan, sistem antrean Puskesmas Sindangkerta sudah produktif dan memberikan pelayanan yang cukup bagi tamu; setiap harinya antrean mencapai 100–200 orang. Hal ini menunjukkan tingkat produktivitas yang tinggi.

Menurut hasil wawancara tanggal 16 Desember 2024 dengan Bapak Geri Sugara, salah seorang staf Puskesmas Sindangkerta, beliau menjelaskan bahwa:

“Untuk disini tidak tergantung dalam satu hari ada 5 dokter yang melayani masing masing 1 dokter untuk 30 pasien perhari, untuk di hari senin sama jumat kita ada dokter tambahan karena sering melonjak nya pasien pada hari tersebut di karenakan di hari tersebut ada pasar di dekat puskesmas jadi warga disini lebih memanfaatkan waktu untuk ke pasar sekaligus untuk berobat.”

Berdasarkan hasil pengamatan observasi dan wawancara mengenai produktivitas antrian di puskesmas sindangkerta, dapat dilihat bahwa produktivitas tergantung pada jumlah

pengunjung atau pasien, pada hari senin dan jumat produktivitas antrean di puskesmas sindangkerta meningkat karena terpengaruhi dengan dibukanya pasar kecamatan sindangkerta yang lokasinya bersebelahan dengan puskesmas sindangkerta.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Evaluasi Sistem Manajemen Antrean Puskesmas Sindangkerta yang diukur dengan faktor input proses, hasil dan produktivitas maka peneliti menarik kesimpulan adalah sebagai berikut. Input, sarana dan prasarana penunjang sistem manajemen antrean di puskesmas sindangkerta sudah memadai, namun petugas atau SDM yang membantu serta mengarahkan pengunjung di loket antrean kurang memadai. Proses antrean di puskesmas sindangkerta sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah disiapkan sebelumnya. Hasil dari manajemen antrean di puskesmas sindangkerta cukup baik, namun menghasilkan beberapa masalah diantaranya adalah waktu tunggu antrean yang cenderung lama, serta sulitnya pengunjung yang baru pertama kali datang untuk mendapatkan nomor antrean karna jarang ada petugas yang mengarahkan. Segi produktivitas sudah dalam kondisi yang baik. Ditinjau dari banyaknya antrean namun masih bisa melayani di hari yang sama. Serta adanya peningkatan produktivitas di hari senin dan jumat.

Saran

Peneliti mengajukan beberapa rekomendasi untuk evaluasi sistem manajemen antrian Puskesmas Sindangkerta yang didasarkan pada hasil penelitian yang telah disimpulkan sebelumnya.

1. Perlu adanya penambahan sumberdaya manusia untuk membantu pengunjung mendapatkan nomor antrean yang sesuai, serta untuk mengarahkan pengunjung dalam proses antrean untuk mendapatkan pelayanan.
2. Perlu adanya percepatan dalam melaksanakan pelayanan supaya tidak menimbulkan waktu antrean yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Chisillia, E., & Muazansyah, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. JPAP Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 4(2), 1008–1021.
- Dunn, Wiliam N. 1998. Analisis Kebijakan Publik. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nisa, L. S., Siska, D., Putryanda, Y., Noor, G. S., Perkantoran, K., Provinsi, P., & Kesehatan, A. (2017). Pemetaan Fasilitas Kesehatan Pada Puskesmas di Kalimantan Selatan. Jurnal Kebijakan Pembangunan, 12(2), 219–229
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Penerbit Mandar Maju.
- Sugiono. 2023. Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Yusuf Hariyoko, Yanuarius Dolfianto Jehaut, Adi Susiantor. 2020, Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya.