

## **Sistem Antrian, Waktu Tunggu, dan Pelayanan *Fast Track* Rawat Jalan di RS X Kota Padang**

Nurmaines Adhyka<sup>1</sup>, Bun Yurizali<sup>2</sup>, Intan Kamala Aisyiah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Baiturrahmah, Padang, Indonesia. Email: nurmaines.adhyka@staff.unbrah.ac.id

<sup>2</sup>Universitas Baiturrahmah, Padang, Indonesia. Email: bunyurizali@fk.unbrah.ac.id

<sup>3</sup>Universitas Baiturrahmah, Padang, Indonesia. Email: intankamalaaisyiah@staff.unbrah.ac.id

Artikel Diterima: (17 Oktober 2022)

Artikel Direvisi: (26 November 2022)

Artikel Disetujui: (10 Desember 2022)

### **ABSTRACT**

*The increasing numbers of outpatients resulted in increased queue system problems and patients waiting times. This issue happens due to the number of visitors exceed the capacity of health care facility. To shorten queues and waiting times, the hospital also gives fast track service for the patient with particular criteria. This research aims to discuss the queue system, waiting time and service outpatient of fast track in the X Hospital of Padang City. The design of this research used the method of quantitative descriptive. The result of the research shows the queue system in the X Hospital of Padang City in a condition of 14% still found the patient was not in the queue. Whereas the waiting time to meet with the doctor got the result 20% the waiting time to meet with the doctor was very slow. In fast track service, age group categories are found that are not included in the criteria fast track service in the X Hospital of Padang City. This recommendation has a purpose to the hospital to rearrange the queue system of the waiting time can be minimalized and the hospital employee gives more attention to the criteria of the patient that include fast track service so that it can use based on the purpose.*

*Keywords: Queue System, Waiting Time, Fast Track*

### **ABSTRAK**

Peningkatan jumlah kunjungan pasien mengakibatkan meningkatnya permasalahan sistem antrian dan waktu tunggu pasien. Hal ini terjadi terutama jika jumlah kunjungan melebihi kemampuan dari fasilitas pelayanan kesehatan itu sendiri. Untuk mempersingkat antrian dan waktu tunggu, rumah sakit juga memberikan pelayanan *fast track* untuk pasien dengan kriteria tertentu. Penelitian ini bertujuan mengkaji sistem antrian, waktu tunggu, dan pelayanan *fast track* rawat jalan di rumah sakit swasta X Kota Padang. Desain penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan sistem antrian yang ada pada rumah sakit swasta X Kota Padang dalam kondisi 14% masih ditemukannya pasien yang tidak mengantri sesuai antrian. Sedangkan waktu tunggu bertemu dokter didapatkan 20% waktu tunggu bertemu dokter terlalu lama. Pada pelayanan *fast track* ditemukan kategori kelompok umur yang tidak sesuai dengan ketentuan pelaksanaan pelayanan *fast track* di RS swasta X Kota Padang. Direkomendasikan agar rumah sakit bisa menata kembali sistem antrian yang ada agar waktu tunggu dapat diminimalkan dan petugas rumah sakit lebih memperhatikan kriteria pasien yang termasuk kedalam layanan *fast track* agar dapat digunakan sesuai tujuannya.

*Kata Kunci: Sistem Antrian, Waktu Tunggu, Jalur Cepat*

## Pendahuluan

Antrian adalah keadaan di mana sekumpulan orang yang membutuhkan pelayanan harus menunggu dalam suatu urutan baris tertentu sebelum memperoleh pelayanan (Isfirory et al., 2021). Antrian adalah sekumpulan proses dan mekanisme di dalam suatu sistem yang berkaitan dengan urutan (prioritas) yang dilakukan oleh sistem (Purba et al., 2019). Sistem antrian berhubungan erat dengan situasi yang muncul dikarenakan ketidakseimbangan sistem dengan permintaan yang dapat ditangani oleh sistem dengan cepat.

Uniknya pelayanan kesehatan dikarenakan sulitnya ditentukan trafik dari kapan pasien akan membutuhkan pelayanan kesehatan. Variasi kedatangan pasien pada layanan akan berpengaruh terhadap kinerja dan efisiensi dari petugas atau tenaga kerja yang ada dan secara tidak langsung berdampak terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien (Murdiyanto et al., 2021).

Tamara et al., (2021) menyatakan bahwa proses antrian pelayanan kesehatan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrian apabila belum mendapat pelayanan, dan akhirnya meninggalkan fasilitas pelayanan tersebut sesudah mendapatkan pelayanan. Antrian terjadi bilamana banyaknya pelanggan yang akan dilayani melebihi kapasitas layanan yang tersedia (Mahessya, 2017; Mukarrama et al., 2017). Seperti situasi pasien dengan kegawatdaruratan, pasien dengan kebutuhan kontrol ulang pasca perawatan, pasien dengan tujuan rawat jalan dan rawat inap serta tujuan pengobatan lainnya.

Antrian dan tidak baiknya sistem antrian menjadi suatu hal yang penting dalam pelayanan dirumah sakit. Antrian merupakan suatu permasalahan yang terjadi ketika jumlah pelanggan lebih banyak dibanding dengan jumlah sumber daya yang ada pada pelayanan, sehingga menyebabkan pelanggan menunggu sebelum dilayani (Rachmawaty, 2021). Panjang dan lamanya antrian membuat pasien merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan pada fasilitas publik yaitu dengan sistem antrian (Salim et al., 2019). Antrian merupakan kegiatan menunggu giliran untuk dilayani karena kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan yang tidak seimbang. Adanya perbedaan antara jumlah permintaan terhadap fasilitas pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani menimbulkan dua konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian dan timbulnya pengangguran kapasitas.

Waktu tunggu adalah lamanya waktu yang dibutuhkan oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator dalam kepuasan pasien dirumah sakit yang mana menjadi tolak ukur dalam kualitas mutu pelayanan. Seseorang diharuskan untuk menunggu padahal menunggu adalah suatu aktivitas yang memerlukan waktu, terlebih antrian yang panjang dan lama untuk mendapatkan pelayanan (Botutihe et al., 2018). Sedangkan pasien baru akan cukup puas jika waktu tunggu untuk bertemu dokter tidak lebih dari 37 menit (Toh & Sern, 2011). Dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang terdapat dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, lamanya waktu tunggu untuk seluruh pelayanan rawat jalan di sebuah rumah sakit adalah 60 menit (Kemenkes RI, 2008). Pada dasarnya penyebab lamanya waktu tunggu pasien yaitu lamanya waktu pendaftaran, terbatasnya jumlah dokter dan petugas pelayanan baik perawat maupun tenaga kesehatan lainnya serta berlebihnya jumlah pasien (Pratiwi & Sani, 2017).

Kepuasan pasien diartikan sebagai perwakilan sikap yang muncul terhadap keselamatan pasien atau aspek yang berkaitan dengan itu. Kepuasan pasien muncul dari manifestasi pelayanan yang diterima termasuk pelayanan system antrian, waktu tunggu dan pelayanan *fast track*. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang disediakan (Hanggara & Putra, 2020). Pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dengan memberikan kenyamanan bagi pasien, sudah tentu akan memberikan keuntungan (Isnainny, 2020).

Selektifnya masyarakat dewasa ini terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi tidak lain karena semakin banyaknya rumah sakit yang menawarkan jasa, sehingga untuk memenangkan kompetisi rumah sakit harus memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Beraneka ragamnya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dimulai dari beragamnya jenis tenaga medis, jumlahnya, waktu pelayanan terhadap pasien dan faktor pendukung lainnya (Nengsih, 2019).

Tahapan pengobatan yang akan dilalui oleh pasien dimulai dari datangnya pasien ke fasilitas pelayanan, pasien menuju loket untuk mendapatkan nomor antrian, menunggu antrian untuk pendaftaran, pelayanan anamnesis awal oleh perawat, diapanggil untuk mendapatkan pelayanan dokter, farmasi, laboratorium dan penunjang medis lainnya. Hal ini menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Fenomena ini tidak bisa dihindari dan menyebabkan permasalahan yang memerlukan jalan keluar. Panjang dan lamanya system antrian, yang terkadang berbelit dan membingungkan pasien akan mengakibatkan pasien mereka tidak nyaman karena terbuangnya waktu mereka secara percuma.

Permasalahan sistem antrian dan waktu tunggu juga ditemukan di RS X Kota Padang. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta yang sudah menjadi pilihan masyarakat sejak 2019, hal ini terlihat dari terus meningkatnya angka kunjungan pasien. Dari survei awal ditemukan bahwa rata-rata lamanya waktu tunggu pasien adalah 1-2 jam untuk mendapatkan pelayanan dari dokter. Untuk mempersingkat pelayanan rumah sakit ini juga memberikan pelayanan *fast track* untuk pasien-pasien dengan kondisi kesehatan tertentu. Pelayanan *fast track* diberikan kepada pasien dengan TBC, ibu hamil, lansia berumur > 60 tahun dengan 2 penyakit penyerta serta lansia berusia >70 tahun. Pelayanan ini sudah dimulai sejak akhir 2020 sampai saat penelitian ini dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pelaksanaan sistem antrian, waktu tunggu dan pelayanan *fast track* rawat jalan di rumah sakit X Kota Padang.

## Metodologi

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data secara *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan yang datang ke poliklinik penyakit dalam RS X Kota Padang. Perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus besar sampel *Slovin* dengan membandingkan rata-rata kunjungan pasien dalam tiga bulan terakhir. Jumlah sampel minimal yang didapatkan adalah 294 responden. Tempat penelitian adalah RS X Kota Padang, yang dilakukan selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2021.

Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yakni pengambilan sampel berdasarkan kriteria pasien di RS X Kota Padang. Sampel adalah pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di poliklinik penyakit dalam dengan usia sampai >18 tahun. Untuk pasien dengan keterbatasan membaca dan menulis dibantu oleh keluarga atau petugas.

Teknik pengumpulan data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan instrumen pengisian kuisioner dengan pertanyaan terpimpin untuk mengukur waktu tunggu pendaftaran, pelayanan timbang tensi oleh perawat, pemeriksaan oleh dokter. Sedangkan data sekunder diperoleh dari RS X Kota Padang. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dengan menggunakan aplikasi SPSS, yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian, kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentase.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Demografi Pasien

Hasil penelitian (Tabel 1) menunjukkan secara demografi pasien terdiri dari 168 perempuan (57,14%), dengan kelompok umur terbanyak 46-55 tahun sebanyak 66 orang (22,45%). Pelayanan *fast-track* yang dibentuk untuk meringkas sistem antrian untuk pasien lansia, ibu hamil dan TBC berdasarkan data kunjungan hanya sebanyak 19,53% pasien yang berasal dari kelompok usia >60 tahun atau sebanyak 53 orang sedangkan pasien yang berusia diatas 70 tahun diketahui dalam penelitian ini hanya sebanyak 25 orang (8,5%). Ditinjau berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 83 orang (28,23%). Dari hasil penelitian ditemukan sebanyak 119 orang pasien telah menamatkan pendidikan SMA (40,48%) dan jenis pembayaran terbanyak menggunakan BPJS dengan 268 responden atau 91,16%.

**Tabel 1.** Demografi Pasien

Demografi Pasien	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	126	42,86%
Perempuan	168	57,14%
Kelompok Umur:		
17-25 Tahun	13	4,42%
26-35 Tahun	42	14,29%
36-45 Tahun	35	11,90%
46-55 Tahun	66	22,45%
56-60 Tahun	55	18,71%
60-69 Tahun	58	19,73%
>70 Tahun	25	8,50%
Tingkat Pendidikan:		
SD	11	3,74%
Tamat SMP	21	7,14%
SMA	119	40,48%
Diploma	37	12,59%
S1/S2/S3	106	36,05%
Pekerjaan:		
IRT	83	28,23%
Pensiunan	49	16,67%
PNS	30	10,20%
Pegawai swasta	78	26,53%
Wiraswasta	35	11,90%
Lainnya	19	6,46%
Jenis Pembayaran:		
Asuransi	20	6,80%
Pribadi	6	2,04%
BPJS Kes	268	91,16%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

### 1.1. Keluhan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian (Tabel 2) terlihat sebanyak 199 responden datang hanya dengan 1 keluhan (68%), sebagian besar keluhan pasien adalah diabetes dan hipertensi, yaitu 40% responden mengalami diabetes (117 orang) serta 103 pasien datang karena keluhan hipertensi (35%).

**Tabel 2.** Keluhan Pasien

Keluhan Pasien	Jumlah Responden	Persentase
Demam	25	9%
Hipertensi	103	35%
Diabetes	117	40%
Asam Lambung	19	6%
Lainnya	30	11%
Jumlah Keluhan:		
1 Keluhan	199	68%
2 Keluhan	77	26%
3 Keluhan atau lebih	18	6%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

### 1.2. Waktu Tunggu dan Sistem Antrian

Berdasarkan hasil penelitian (Tabel 3) didapatkan rata-rata lamanya waktu mendapatkan pelayanan dokter <10 menit (50% dari 294 responden). Sebanyak 147 responden (50%) menyatakan perlunya ditingkatkan sistem antrian di bagian pelayanan sistem antrian untuk pemeriksaan dokter (Tabel 4). Masih ditemukannya pasien yang tidak mengantri dengan teratur yaitu sebesar 14% (40 orang pendapat responden) dan 57 orang responden (20%) menyatakan waktu tunggu untuk bertemu dokter terlalu lama (Tabel 6).

**Tabel 3.** Lamanya Pelayanan Dokter

Lama Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
<10 Menit	146	50%
10-30 Menit	118	40%
30-60 Menit	13	4%
>1-2 Jam	15	5%
>2 Jam	2	1%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

**Tabel 4.** Pelayanan Sistem Antrian yang Perlu di Tingkatkan

Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Pendaftaran	70	24%
Timbang Tensi Perawat	41	14%
Pemeriksaan Dokter	147	50%
Lainnya	36	12%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

**Tabel 5.** Pendapat Pasien terhadap Sistem Antrian RS X

Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Berjalan Sesuai Aturan	244	83%
Masih ditemukan pasien yang tidak mengantri sesuai aturan	40	14%
Sangat tidak teratur	10	3%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

**Tabel 6.** Pandangan Pasien terhadap Waktu Tunggu Bertemu Dokter

	Jumlah Responden	Persentase
--	------------------	------------

Terlalu Cepat	3	1%
Sudah Sewajar	232	<b>79%</b>
Terlalu Lama	57	20%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

### 1.3. Pelayanan *Fast Track*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 100 orang responden pernah mendapatkan pelayanan *fast track*. Akan tetapi hanya 20 responden (20%) berusia diatas 70 tahun yang mendapatkan pelayanan *fast track*, sedangkan pasien paling banyak yang mendapatkan pelayanan *fast track* adalah pasien dengan kelompok umur 60-69 tahun sebanyak 40 responden (40%), diikuti dengan pasien pada kelompok umur 46-55 tahun sebanyak 14 responden (14%), seperti terlihat pada Tabel 7.

**Tabel 7.** Pasien yang Pernah Mendapatkan Pelayanan *Fast Track*

Golongan Umur	Jumlah Responden	Persentase
17-25 Tahun	2	2%
26-35 Tahun	7	7%
36-45 Tahun	5	5%
46-55 Tahun	14	14%
56-60 Tahun	12	12%
60-69 Tahun	40	40%
>70 Tahun	20	20%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

## 2. Pengetahuan tentang Pelayanan *Fast Track* Responden

Gambaran pengetahuan responden dalam memahami ketentuan-ketentuan pelayanan *fast track* yang berlaku di RS X dikelompokkan ke dalam 3 kategori yaitu tingkat pengetahuan baik, cukup dan kurang. Hasil penelitian (Tabel 8) menunjukkan bahwa 149 responden (51%) memiliki pengetahuan yang cukup baik terhadap ketentuan pelaksanaan pelayanan *fast track* di RS X Kota Padang.

**Tabel 8.** Pengetahuan Responden Akan Pelayanan *Fast Track* di RS X

Tingkat Pengetahuan	Jumlah Responden	Persentase
Baik	129	44%
Cukup	149	51%
Kurang	16	5%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil penelitian terungkap bahwa profil pengunjung rumah sakit didominasi oleh perempuan pada kelompok usia 46-55 tahun, dengan tingkat pendidikan SMA, bekerja sebagai ibu rumah tangga dengan jenis pembayaran BPJS. Hal ini menggambarkan bahwa rata-rata pasien adalah masyarakat kelas menengah dengan rujukan atau kunjungan kembali. Berdasarkan distribusi kelompok usia dan latar belakang pendidikan menunjukkan bahwa responden telah mampu untuk menilai mana pelayanan yang memuaskan dan mana pelayanan yang tidak memuaskan. Pendidikan yang tinggi menuntut pelayanan yang lebih baik, hal ini juga yang dapat mempengaruhi nilai dan harapan pasien akan pelayanan yang diberikan (Quality et al., 2016).

Hasil jawaban responden memperlihatkan mayoritas responden datang dengan permasalahan diabetes dengan rata-rata 1 keluhan, dan beberapa responden juga mengalami 2 atau lebih keluhan.

Berdasarkan distribusi jawaban responden dinilai sesuai dengan poliklinik penyakit dalam yang dituju, sebanyak 146 responden menyatakan waktu yang mereka dapatkan untuk berkonsultasi dengan dokter kurang dari 10 menit. Ameh (Ameh et al., 2013) menyatakan bahwa rata-rata waktu yang didapatkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter adalah 20 menit. Walaupun demikian 50% pasien menyatakan perlunya peningkatan pelayanan di sistem antrian. Peningkatan sistem antrian di pelayanan dokter dapat dilakukan dengan menambah jumlah dokter, ketepatan waktu dokter untuk memulai jam praktik dan memastikan pasien yang datang lebih awal dilayani terlebih dahulu sebagaimana dengan nomor antrian yang sudah didapatkan (Ameh et al., 2013).

Sejalan dengan hal tersebut di atas ini Yusri (Yusri, 2015) berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam mengurangi waktu tunggu adalah dengan penambahan jumlah SDM dan optimalisasi tugas petugas disetiap bagian-bagiannya. Antrian yang terjadi dirumah sakit disebabkan kedatangan pasien yang melebihi kemampuan fasilitas pelayanan yang ada, sehingga antrian yang terjadi cukup panjang dan akan mengakibatkan waktu tunggu yang lama. Dalam hal ini yang sebaiknya dilakukan oleh rumah sakit adalah pembatasan jumlah pasien. Hal ini dimaksudkan agar antrian dokter tidak terlalu panjang dan pasien dapat merasakan pelayanan dokter secara lebih optimal. Rata-rata pelayanan pemeriksaan dokter yang didapatkan <10 menit. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang terdapat dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, pelayanan dokter minimal 10 menit. Hal ini juga yang menjadi keluhan pasien dimana 50% pasien mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang harus ditingkatkan adalah waktu tunggu terhadap pelayanan dokter. Salah satu upaya yang dapat dilakukan agar waktu tunggu dokter jadi lebih pendek adalah menambah jumlah dokter pada poli penyakit dalam. Saat ini rumah sakit X telah memiliki 8 orang dokter penyakit dalam. Namun hanya 1 orang dokter yang menerima pasien di pagi hari (jam 9:00-jam 15:00), sehingga penumpukan pasien terjadi pada sore hari. Rumah sakit juga sebaiknya mempertimbangkan jumlah petugas di beberapa bagian seperti pendaftaran di sore hari, petugas rekam medis sore dan perawat. Berdasarkan hasil pengamatan lamanya waktu tunggu disebabkan tidak efektifnya sistem pendaftaran dan belum dimulainya sistem *e-medical record*.

Salah satu hambatan dalam pelayanan kesehatan adalah waktu tunggu yang mencakup aspek administratif seperti pendaftaran dan pelayanan yang efektif dan efisien. Pada dasarnya rumah sakit ini sudah menerapkan pendaftaran dengan berbagai cara, seperti pendaftaran melalui telepon, aplikasi *WhatsApp* dan yang terbaru pendaftaran menggunakan aplikasi *mobile app*. Hanya saja setiap pasien diharuskan untuk daftar ulang saat akan mendapatkan pelayanan. Pasien yang akan kontrol ulang diharuskan melapor kembali ke bagian pendaftaran. Hal ini menyebabkan penumpukan pasien baik pasien yang akan daftar ulang maupun pasien baru yang akan memulai pendaftaran. Penumpukan pasien di bagian pendaftaran juga diperparah dengan digabungannya pendaftaran pasien rawat inap dan pasien dari Instalasi Gawat Darurat (IGD). Salah satu upaya yang dilakukan adalah memisahkan loket pasien daftar ulang dengan pendaftaran pasien baru, pasien rawat inap dan pasien IGD.

Permasalahan selanjutnya adalah lamanya rekam medis sampai kepada perawat, sehingga upaya untuk timbang tensi ataupun *asesmen* awal pasien menjadi lambat. Oleh karenanya perlu dilakukan pemisahan dan persiapan rekam medis pasien kontrol yaitu satu hari sebelum jadwal kontrol ulang. Hal ini dilakukan mengingat pasien kontrol sudah terjadwal dari pemeriksaan sebelumnya. Untuk pengefektifan pelayanan rumah sakit ini juga telah mengupayakan pelaksanaan program *e-medical record*. Hanya saja pelaksanaan *e-medical record* belum terlaksana sampai saat ini.

Pelayanan yang diterapkan oleh rumah sakit X adalah pelayanan prioritas di mana pasien yang mengantri untuk bertemu dokter, tetapi kemudian ada pasien yang masuk kedalam kategori pelayanan prioritas seperti harus melakukan pemeriksaan lanjutan. Diantara pasien-pasien tersebut juga terdapat pasien golongan *fast track* dengan ketentuan-ketentuan rumah sakit, sehingga pelayanan pemeriksaan akan lebih didahulukan. Sejalan dengan penelitian ini Ameh (Ameh et al., 2013) menyebutkan di RS Ahmadu Bello bahwa pelayanan ini wajar jika ditemukan pasien yang sangat sakit dan perlu pertolongan segera. Hal ini yang membuat masih ditemukannya pasien yang tidak mengantri sesuai aturan dan adanya pasien yang beranggapan bahwa sistem antrian RS X tidak teratur. Masih adanya pemahaman bahwa pasien yang kenal dengan petugas atau pejabat mendapatkan pelayanan terlebih dahulu. Rumah sakit ini memisahkan antara poliklinik BPJS dan poliklinik eksekutif di mana pasien eksekutif adalah pasien yang metode pembayaran asuransi dan mandiri akan mendapatkan pelayanan yang berbeda jam dan berbeda lokasi poliklinik. Walaupun demikian pelayanan dan antrian dokter yang didapatkan tidak jauh berbeda. Berdasarkan hasil pengamatan pasien poliklinik eskekutif juga harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan asesmen awal dan antrian pelayanan dokter. Ketidaktepatan jam kedatangan dokter dan mulainya praktek dokter menjadi salah satu faktor penyebab. Oleh karenanya diperlukan pengawasan manajemen dalam mengatur jadwal ketepatan waktu dokter praktek (Yusri, 2015)

Rata-rata pasien memerlukan waktu tunggu sekitar 1-2 jam sebelum bertemu dengan dokter. Sebanyak 79% pasien menyatakan waktu tunggu 1-2 jam merupakan hal yang wajar. Hal ini sejalan dengan penelitian Ameh et al., (2013) bahwa waktu tunggu 2 jam untuk bertemu dokter di Nigeria adalah sudah sewajarnya dan bahkan terasa cepat. Namun berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu 1-2 jam sebelum bertemu dokter tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, dimana waktu tunggu seluruh pelayanan rawat jalan hanya 60 menit. Penjelasan mengenai waktu pelayanan rawat ini dimulai dari pada saat pasien mendaftar sampai dengan pasien mendapatkan obat dan pulang.

Berdasarkan hasil penelitian Yusri (2015) salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam mengurangi waktu tunggu adalah dengan penambahan jumlah SDM dan optimalisasian tugas petugas disetiap bagian-bagiannya. Dalam hal ini yang sebaiknya dilakukan oleh rumah sakit.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa 100 responden pernah mendapatkan pelayanan *fast track* hanya saja jika melihat kategori kelompok umur terlihat bahwa penikmat pelayanan ini belum tepat sasaran. Terlihat bahwa sebagian besar yang telah mendapatkan pelayanan *fast track* adalah kelompok umur 60-69 tahun, sedangkan kelompok umur 70 tahun ke atas tidak semuanya mendapatkan pelayanan *fast track*. Selain kelompok umur tersebut, masih terdapat kelompok umur yang tidak sesuai dengan kriteria *fast track* di poliklinik penyakit dalam, karena

poliklinik ini tidak ada ibu hamil maupun pemeriksaan pasien TBC (sesuai dengan ketentuan pelayanan *fast track* di rumah sakit X).

Jika melihat hasil pengkategorian pengetahuan responden akan pelayanan *fast track* terlihat bahwa lebih dari 50% responden memiliki pengetahuan yang cukup baik akan pelayanan ini. Hal ini terlihat dengan mampunya responden mengidentifikasi pasien apa saja yang termasuk dan berhak mendapatkan pelayanan *fast track*. Kondisi baiknya pengetahuan responden ini tentu akan berjalan dengan baik dengan sikap dan persepsi pasien akan pelayanan ini.

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil dan pembahasan disimpulkan bahwa rata-rata pasien yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit X Kota Padang ini adalah perempuan dengan kelompok usia 46-55 tahun. Responden sudah mampu menilai mana pelayanan yang memuaskan dan yang tidak. Dalam sistem antrian RS X Kota Padang masih ditemukan pasien yang tidak mengantri sesuai antrian, pada waktu tunggu pasien juga ditemukan adanya kategori terlalu lama untuk bertemu dokter dan pada pelayanan *fast track* juga ditemukan kategori kelompok umur yang tidak tepat sasaran. Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa rekomendasi yang diusulkan sebagai berikut:

1. Rumah sakit perlu menata kembali sistem antrian yang ada agar waktu tunggu dapat diminimalkan dan petugas rumah sakit lebih memperhatikan kriteria pasien yang termasuk kedalam layanan *fast track* agar dapat di gunakan sesuai sarannya melalui alternatif kegiatan berikut: (a) Peningkatan pelayanan di sistem antrian dengan menambah jumlah dokter, memperhatikan ketepatan jadwal praktek dan memastikan pasien yang datang lebih dahulu dilayani lebih dahulu. (b) Pembatasan jumlah pasien agar jumlah kedatangan pasien sesuai dengan kemampuan fasilitas pelayanan. (c) Untuk mempersingkat waktu tunggu dibagian pendaftaran, perlu dilakukan pemisahan bagian pendaftaran untuk pasien IGD, pasien baru dan pasien rawat inap. (d) Upaya untuk mempersingkat waktu tunggu pasien di timbang tensi, perlunya dilakukan pemisahan rekam medis untuk pasien kontrol ulang yang disiapkan sehari sebelum jadwal kontrol ulang. (e) Mengadakan sosialisasi pelayanan *fast track* untuk pasien-pasien dengan ketentuan medis. dan (f) Mengadakan evaluasi rutin agar pelayanan *fast track* tepat sasaran.
2. Diharapkan adanya penelitian lanjutan yang dapat membantu menyempurnakan penelitian ini dengan meneliti lebih mendalam dan melibatkan variabel lainnya yang kemungkinan dapat mempengaruhi sistem antrian, waktu tunggu, dan pelayanan *fast track* di rumah sakit.

### **Ucapan Terima Kasih dan Penyandang Dana**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada RS X Kota Padang yang telah mengizinkan melakukan penelitian dan Yayasan Universitas Baiturrahmah sebagai sponsor utama dalam melakukan penelitian, serta ucapan terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian dan atau penulisan artikel ini.

## Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan artikel ilmiah ini.

## Referensi

- Ameh, N., Oyefabi, M., & Sabo, B. (2013). Application of queuing theory to patient satisfaction at a tertiary hospital in Nigeria. *Nigerian Medical Journal*. <https://doi.org/10.4103/0300-1652.108902>
- Botutihe, K., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Dina Rachmawaty, W. B. L. A. F. (2021). Pemodelan Dan Simulasi Sistem Antrian Pelayanan Server Terhadap Pelanggan Percetakan Xyz Menggunakan Arena. *Journal of Industrial Engineering and Technology*. <https://doi.org/10.24176/jointtech.v1i2.6493>
- Fuad Dwi Hanggara, & Putra, R. D. E. (2020). Analisis Sistem Antrian Pelanggan SPBU Dengan Pendekatan Simulasi Arena. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*. <https://doi.org/10.30656/intech.v6i2.2543>
- Isfirory, M. A., Suseno, A., & Winarno, W. (2021). Peningkatan Service Level pada Sistem Antrian Pengambilan Obat di Puskesmas Bojong Rawalumbu Menggunakan Metode Simulasi. *Journal of Integrated System*. <https://doi.org/10.28932/jis.v4i1.3031>
- Isnainny. (2020). Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas. *Indikator*. <https://doi.org/10.37753/indikator.v1i1.19>
- Kemendes RI. (2008). Permenkes : 129/Mendes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400*.
- Mahessya, R. A. (2017). Pemodelan Dan Simulasi Sistem Antrian Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode Monte Carlo Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Padang. *Jurnal Ilmu Komputer*. <https://doi.org/10.33060/jik/2017/vol6.iss1.41>
- Murdiyanto, J., Suryadi, H., Nuryati, R., & Wijaya, T. (2021). Survei Mitigasi Risiko Covid-19 Pada Tenaga Kesehatan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*. <https://doi.org/10.34035/jk.v12i2.743>
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*. <https://doi.org/10.26576/profesi.211>
- Purba, W., Tinambunan, J. R., Savira, I., & Aisyah, S. (2019). Simulasi Sistem Antrian Pemesanan Makanan Pada Rumah Makan Dengan Menggunakan Model Multi Channel Multi Queue. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*. <https://doi.org/10.34012/jusikom.v2i2.428>
- Quality, T., Factor, S., Patient, T., & Mayasari, F. (2016). Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(3), 214–230. <https://doi.org/10.7454/arsi.v2i3.2203>
- Salim, D. J. N., Sanjaya, W., Pamungkas, A. R., & Indarto, A. K. (2019). Sistem Antrian

- Berbasis Web Menggunakan Raspberry dan ESP8266. *Go Infotech: Jurnal Ilmiah STMIK AUB*. <https://doi.org/10.36309/goi.v25i1.105>
- Tamara, W., Nurviana, & Amelia. (2021). Analisis Sistem Antrian Pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Langsa. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan*. <https://doi.org/10.22487/2540766x.2021.v18.i2.15639>
- Toh, L. S., & Sern, C. W. (2011). Patient Waiting Time As a Key Performance Indicator At Orthodontic Specialist Clinics in Selangor. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*.
- Yusri, M. (2015). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1), 64–71. <https://doi.org/10.7454/arsi.v2i1.2189>