

Analisis Antrian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit X

Resti Andani¹, Gin-Gin Gina², Dina Sonia³

¹Manajemen Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha Bandung

²Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung

³Fakultas Kesehatan Politeknik Piksi Ganesha Bandung

Email : andanires@gmail.com

Abstrak

Pandemi COVID-19 telah mempengaruhi sektor kesehatan. Adanya peraturan Adaptasi Kebiasaan Baru atau *new normal* menjadikan rumah sakit harus memperbaharui sistem pelayanan pendaftaran juga kunjungan pasien. Tak terkecuali pada pelayanan kesehatan rawat jalan, dimana pasien yang datang harus mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker hingga menjaga jarak pada saat mengantri dan menunggu pelayanan pendaftaran. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap beberapa petugas seperti petugas pendaftaran, perawat dan satpam. Penelitian dilakukan pada pasien rawat jalan dalam waktu satu bulan. Rumah sakit X melayani pasien yang menggunakan BPJS maupun tidak. Pasien BPJS di rumahsakit X dibedakan menjadi dua, yaitu pasien BPJS dinas dan pasien BPJS mandiri. Sumber kedatangan pasien rawat jalan adalah terbatas (finite). Disiplin antrian menggunakan *First In First Out* (FIFO). Jamsibuk di loket pendaftaran terjadi pada pukul 07.00 hingga pukul 11:00. Ada perubahan yang terjadi dalam penerimaan pasien pada masa pandemi ini, yaitu pasien yang berkunjung dibatasi jumlah kedatangannya dan jam pengambilan nomor antrian. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana cara pendaftaran pasien rawat jalan yang berkunjung ke rumah sakit X pada masa pandemi COVID-19.

Kata kunci : Alur pelayanan, antrian pendaftaran, covid-19, rawat jalan

Abstract

The COVID-19 pandemic has affected the health sector. The existence of new normal adaptation regulations make hospitals have to update the system of registration services as well as patient visits. No exception to outpatient health services, where patients who come must comply with health protocols by wearing mask to maintain distance while queuing and waiting for registration services. Research methods using qualitative descriptive. Data collection techniques are carried out by conducting interviews with several officers such as registration officers, nurses and security guards. The research was conducted on outpatients within one month. Hospital X serves patients who use BPJS or not. BPJS patients in hospital X are distinguished into two, namely BPJS Dinas patients and BPJS Mandiri patients. The source of outpatient arrival is finite. Discipline queues using First In First Out (FIFO). Peak hours at the registration counter occur from 07:00 AM to 11:00 AM. There are changes that occur in the admission of outpatients during this pandemic, that is visiting patients are limited in the number of arrivals and queue number collection hours. The purpose of this study is to find out how to register outpatients who visited Hospital X during the COVID-19 pandemic.

Keywords : Service flow, admission queue, covid-19, outpatient

PENDAHULUAN

Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan, mulai dari flu biasa hingga penyakit yang serius (1). Menurut WHO Penularan virus dapat terjadi melalui mulut, hidung atau mata orang yang rentan ketika kontak langsung, tidak langsung, atau dekat dengan orang yang terinfeksi seperti air liur dan atau tetesan pernapasannya, yang dikeluarkan saat orang yang terinfeksi batuk, bersin, berbicara atau bernyanyi (2).

Pandemi COVID-19 membuat perubahan pada sektor kesehatan khususnya pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut Nugraheni (3) Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik (4). Rumah sakit menyediakan beberapa pelayanan kesehatan, salah satunya adalah pelayanan rawat jalan. Rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang terkena dampak pandemi COVID-19. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk pengobatan yang dilakukan tanpa pasien menginap di rumah sakit (5).

Pelayanan di rumah sakit sangatlah penting, menurut Sampara pelayanan

adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (6). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat harus selalu terjaga supaya dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (7).

Pada masa pandemi ini, terjadi perubahan-perubahan dalam pelayanan rawat jalan. Perubahan pelayanan rawat jalan tersebut diantaranya pada proses penerimaan pasien rawat jalan harus sesuai protokol kesehatan termasuk penggunaan masker secara universal, prosedur skrining yang lebih ketat, pengaturan jadwal kunjungan, dan pembatasan pengunjung/pendamping pasien bahkan pemisahan pelayanan untuk pasien COVID-19 dan non COVID-19 (8).

Sebelum mendapatkan pelayanan rawat jalan, pasien diharuskan untuk mendaftar dan mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Menurut Heizer dan Render (9) antrian adalah orang-orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.

Karena hingga saat ini kasus Covid-19 masih terus meningkat, dan rumah sakit masih harus tetap beroperasi, akhirnya pemerintah membuat kebijakan baru yaitu *New Normal* yang harus diterapkan pada semua bidang, tak terkecuali pada rumah sakit. Tujuan dari *New Normal* adalah agar masyarakat tetap produktif dan aman dari Covid-19 di masa pandemi (10).

Kebijakan baru ini berpengaruh pada pelayanan dan penerimaan pasien di rumah

sakit, dimana mengharuskan rumah sakit untuk menyesuaikan pelayanan rumah sakit dalam masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui apa sajakah perubahan yang terjadi pada pelayanan dan bagaimanakah antrian di rumah sakit X saat masa pandemi COVID-19 ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data berupa data primer juga data sekunder. Data primer penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Petugas Pendaftaran, Perawat dan Satpam. Sedangkan data sekunder didapat dari ekspedisi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi lapangan (pengamatan) selama lima hari dari tanggal 17 sampai tanggal 21 Mei 2021.

Pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sehingga terdapat 4 orang petugas pendaftaran terpilih sebagai sampel penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Data kunjungan pasien rawat jalan

| Poliklinik | Jumlah Pasien |
|------------|---------------|
| Paru | 52 |
| THT | 38 |
| Mata | 10 |
| Gigi | 35 |
| Saraf | 69 |
| Bedah | 71 |

| | |
|-------------------------|-----|
| Penyakit dalam/Internis | 220 |
| Rehab Medik | 55 |
| Jiwa | 17 |
| Anak | 15 |
| Kandungan | 135 |
| Covid | 2 |

Tabel diatas menunjukkan rumah sakit X memiliki 12 pelayanan poliklinik, dan pasien paling banyak berkunjung ke poliklinik Penyakit dalam atau Internis.

Tabel 2. Jumlah kedatangan pasien

| Hari, Tanggal | Pasien |
|--------------------|--------|
| Senin, 17/05/2021 | 158 |
| Selasa, 18/05/2021 | 144 |
| Rabu, 19/05/2021 | 136 |
| Kamis, 20/05/2021 | 158 |
| Jumat, 21/05/2021 | 127 |

Pasien yang berkunjung ke poliklinik rumah sakit X paling banyak adalah pada hari Senin dan Kamis.

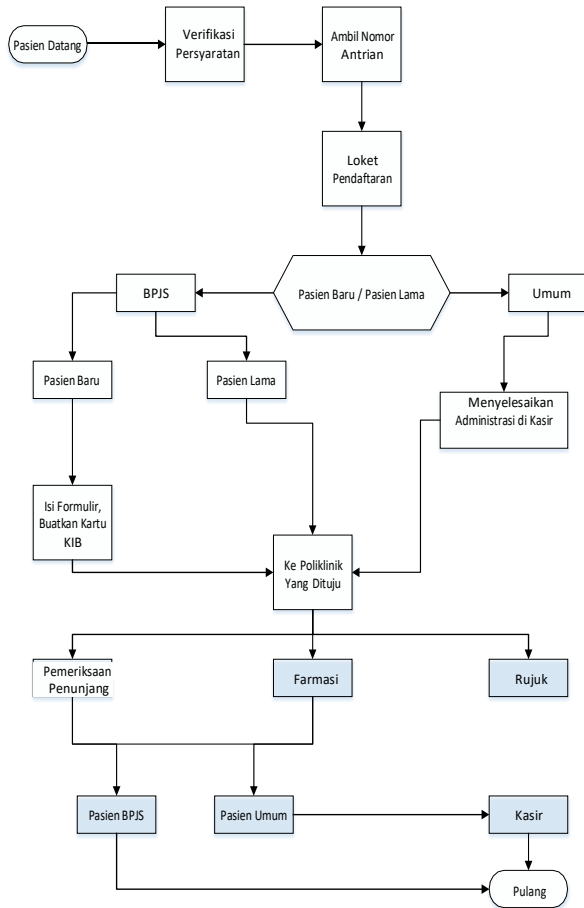
Tabel 3. Data kedatangan pasien berdasarkan jenis pelayanan

| Jenis Pelayanan | Jumlah Pasien |
|-----------------|---------------|
| BPJS Mandiri | 542 |
| BPJS Dinas | 141 |
| Umum | 40 |

Berdasarkan tabel diatas, jenis pelayanan terdiri dari 3 jenis yaitu pasien yang menggunakan BPJS Dinas, BPJS Mandiri dan pasien umum.

Tabel 4. Rata-rata tingkat pelayanan pasien

| Jam | Rata-rata waktu pelayanan | Jumlah Pasien |
|-------------|---------------------------|---------------|
| 07.00-08.00 | 2 menit | 29 |
| 08.00-09.00 | 2 menit | 29 |
| 09.00-10.00 | 2 menit | 29 |
| 10.00-11.00 | 2 menit | 29 |
| 11.00-12.00 | 2 menit | 29 |



Gambar 1. Alur pelayanan rumah sakit X

PEMBAHASAN

Rumah sakit X melayani pasien yang menggunakan BPJS maupun tidak. Pasien BPJS di rumah sakit X terdiri dari dua jenis, yaitu pasien BPJS dinas dan pasien BPJS mandiri. Pasien BPJS dinas khusus untuk pasien yang berprofesi sebagai TNI dan PNS TNI beserta keluarganya hingga anak ke-3. Sedangkan BPJS mandiri untuk pasien selain TNI dan PNS TNI, dan untuk pasien PBI (APBD) juga PBI (APBN).

Untuk pelayanan poliklinik, rumah sakit X melayani setiap hari Senin sampai dengan Jumat kecuali pada tanggal merah. Pasien paling banyak berkunjung ke poliklinik penyakit dalam/Internis. Biasanya

pasien banyak berkunjung pada hari Senin dan Kamis. Pada hari Senin karena awal hari kerja, dan pada hari Kamis karena ada jadwal praktek dokter yang banyak diminati oleh pasien, yaitu dokter poli kandungan atau KIA. Untuk pelayanan UGD, rumah sakit X melayani setiap hari dengan waktu 24 jam.

Tempat pendaftaran rumah sakit X memiliki 5 loket dengan beberapa fungsi yang berbeda. Loket 1 berfungsi sebagai tempat *customer service*, untuk pasien yang membutuhkan informasi mengenai pelayanan rumah sakit, meminta nomor untuk Surat Kontrol Dokter Poliklinik (SKDP), nomor untuk Surat Istirahat Dokter (ISDOK), meminta nomor surat keterangan sehat (SKS), meminta cap rumah sakit atau cap poliklinik, dan juga untuk pembuatan surat rujukan *online*. Loket 2 berfungsi sebagai pendaftaran pasien UGD juga pendaftaran pasien BPJS dinas, loket 3 berfungsi sebagai pendaftaran pasien BPJS dinas, loket 4 dan 5 berfungsi sebagai tempat pendaftaran untuk pasien BPJS mandiri, juga untuk pasien umum (bayar).

Adanya pandemi COVID-19 ini membuat perubahan pada pengambilan nomor antrian. Sebelum pandemi, nomor antrian dapat diambil mulai pukul 06:00 hingga pukul 11:00, tetapi setelah adanya pandemi pengambilan nomor antrian berubah menjadi pukul 06:00 hingga pukul 10:00. Pendaftaran dimulai pada pukul 07:00. Selain perubahan pada nomor antrian, pandemi ini juga mengubah jumlah kunjungan pasien rawat jalan ke poliklinik. Pembatasan pasien rawat jalan ke poliklinik yaitu untuk BPJS Mandiri adalah 120 pasien dan untuk BPJS dinas adalah 50 pasien atau

sekitar 50% dari total kunjungan sebelum pandemi.

Analisis bagaimana antrian pendaftaran di rumah sakit X :

Sistem antrian yang digunakan pada masa pandemi ini masih tetap sama. Loker pendaftaran RS X menggunakan disiplin antrian berupa *First In First Out* (FIFO), pasien yang datang terlebih dulu maka dilayani lebih dulu.

Berdasarkan hasil pengamatan, Model antrian yang digunakan oleh rumah sakit X ini adalah Multi Channel Multi Phase. Karena sistem pelayanan Rumah Sakit X memiliki beberapa fasilitas pelayanan di setiap tahapnya dan lebih dari satu pasien dapat dilayani dalam satu waktu.

Sumber kedatangan pasien rawat jalan rumah sakit X adalah terbatas (finite). Pola kedatangan pasien biasanya satu per satu. Biasanya pasien paling banyak mengambil nomor antrian pada pukul 06:00 hingga 08:00. Pasien yang mengantri nomor antrian harus menjaga jarak sekitar 1 meter.

Jam sibuk di loket pendaftaran adalah pada jam 07:00 sampai jam 12:00. Tingkat kedatangan rata-rata pasien selama 5 hari sebanyak 28,92 atau dibulatkan menjadi 29 pasien per jam.

Pasien akan menunggu dipanggil ke loket pendaftaran di kursi yang telah disediakan. Dikarenakan pasien yang mengantri untuk mendaftar sangat banyak, dan jumlah kursi di ruang tunggu tidak memadai, akhirnya banyak pasien yang tidak menerapkan *social distancing* atau menjaga jarak, padahal sudah ada tanda larangan untuk duduk di kursi tersebut.

Alur pelayanan rawat jalan rumah sakit X :

Pasien yang datang harus membawa persyaratan yang lengkap, persyaratannya yaitu *fotocopy* KTP, *fotocopy* BPJS, *fotocopy* Kartu Tanda Anggota (khusus pasien BPJS dinas) dan surat rujukan dari PPK1. Kelengkapan persyaratan ini akan diperiksa oleh satpam yang berjaga. Jika persyaratan lengkap, maka pasien bisa mengambil nomor antrian di mesin antrian yang terletak di luar ruangan loket pendaftaran yang dijaga oleh satpam. Jika pasien umum, bisa langsung mengambil nomor antrian dengan membawa fotocopy KTP saja. Setelah itu pasien harus menunggu untuk dipanggil ke loket pendaftaran berdasarkan nomor antrian dan jenis BPJS nya. Jika pasien tersebut termasuk pasien BPJS dinas, pasien tersebut akan dipanggil di loket 2 atau 3. Dan jika pasien tersebut BPJS mandiri atau pasien umum, maka akan dipanggil di loket 4 atau 5. Saat melakukan pendaftaran, baik pasien BPJS maupun pasien umum akan ditanya apakah pernah berobat di rumah sakit X ini sebelumnya atau tidak. Jika pasien tersebut belum pernah berobat di rumah sakit X ini, maka pasien harus mengisi formulir persetujuan umum atau *general consent*, dan akan dibuatkan Kartu Identitas Berobat (KIB) oleh petugas pendaftaran, jika pasien lama akan dicarikan berkasnya sesuai dengan nomor rekam medisnya. Untuk pasien umum diharuskan menyelesaikan administrasi pendaftaran terlebih dahulu di kasir sebelum menuju ke poliklinik, sedangkan untuk pasien BPJS setelah selesai pendaftaran bisa langsung menuju ke poliklinik yang dituju. Setelah selesai pemeriksaan oleh dokter, dokter akan mengarahkan pasien apakah perlu

pemeriksaan penunjang, mengambil obat di bagian farmasi ataupun rujuk. Jika pasien di rujuk, maka dokter akan membuat surat rujukan dan menyuruh pasien untuk datang ke loket 1 untuk pembuatan surat rujukan online, setelah itu pasien diperbolehkan pulang. Untuk pasien umum yang membutuhkan pemeriksaan penunjang dan obat, pasien harus membayar ke kasir. Namun jika pasien BPJS bisa langsung pulang.

Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu, Anneke dan Putri dalam jurnal "Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan" dimana pasien umum memiliki waktu pendaftaran yang lebih lama jika dibandingkan dengan pasien yang mendaftar menggunakan BPJS. Dikarenakan pasien umum harus menyelesaikan administrasi atau pembayaran terlebih dahulu di kasir. (11)

Rumah sakit X membuka poliklinik baru semenjak pandemi Covid-19, yaitu Poli Covid. Poliklinik ini dikhususkan untuk pasien yang positif terinfeksi oleh virus Covid-19. Selain poliklinik, rumah sakit X ini mengubah ruang perawatan biasa menjadi ruang isolasi untuk pasien Covid-19.

Alur pelayanan pasien Covid-19 dengan rujukan :

Pasien yang datang harus membawa persyaratan yaitu fotocopy KTP, fotocopy BPJS dan surat rujukan dari PPK1. Pasien langsung menunggu di poli covid. Kemudian berkas pasien akan dibawa oleh perawat poli covid atau satpam ke loket pendaftaran untuk didaftarkan. Jika ada pasien yang tidak memiliki surat rujukan dari PPK1, maka akan dialihkan ke UGD.

Alur pelayanan pasien Covid-19 tanpa rujukan (melalui UGD) :

Pasien datang ke UGD tanpa perjanjian atau surat rujukan, memiliki gejala dan keluhan seperti orang yang terinfeksi virus COVID-19. Dokter akan melakukan tes *swab*. Jika pasien tersebut positif dan merupakan pasien BPJS dinas dengan gejala sedang maka kemungkinan besar akan dirawat inap di rumah sakit X. Namun jika pasien tersebut bergejala berat, akan dirujuk ke rumah sakit lain. Sedangkan untuk pasien BPJS mandiri yang terinfeksi bergejala ringan maka akan diperintahkan untuk melakukan isolasi mandiri, dan untuk pasien yang bergejala berat akan dirujuk ke rumah sakit lain.

KESIMPULAN

Pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit X ini akan dilayani sesuai dengan yang datang lebih dulu mengambil nomor antrian maka akan dilayani terlebih dahulu.

Terdapat perubahan dalam proses penerimaan pasien rawat jalan. Kunjungan pasien rawat jalan ke poliklinik menjadi terbatas yaitu pasien dibatasi menjadi 50% dari sebelum pandemi. Adanya penambahan poliklinik khusus pasien covid, dan mengubah ruang perawatan biasa menjadi ruang isolasi untuk pasien covid.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *PERTANYAAN DAN JAWABAN TERKAIT COVID-19*. Diakses pada 24 Juni 2021 dari kemkes.go.id
2. WHO dalam Yolarita E, Kusuma DW. DOI : <https://doi.org/10.22435/jek.v19i3.3913> PENGELOLAAN LIMBAH B3 MEDIS RUMAH SAKIT DI SUMATERA BARAT PADA MASA PANDEMI COVID-

- 19 Hospital Medical Waste Management in West Sumatera during COVID-19 Pandemic. 2020;148–60.
3. Nopiani, Cahyo S. (2019). *PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SIMPANG TIGA KECAMATAN BANYUKE HULU KABUPATEN LANDAK*. 7, 1–7.
 4. Listiyono RA. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr . Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. 2015;1:1–7.
 5. Tugiarto A, Pratiwi F, Azkya A, Widodo PP. *PENGOLAHAN DATA PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BUMI AYU KOTA DUMAI*. 2018;10(2):13–20.
 6. Rahmadani, Ira (2018) *KUALITAS PELAYANAN PENEMPATAN TENAGA KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA MAKASSAR*. Diploma thesis, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR. Diakses dari eprints.unm.ac.id/id/eprint/10434
 7. Astanti YD, Soejanto I, Berlianty I. Simulasi Alur Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik) di Rumah Sakit Menggunakan Software ProModel. 2020;13(1):1–5.
 8. Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan. (2020). *PANDUAN TEKNIS PELAYANAN RUMAH SAKIT PADA MASA ADAPTASI KEBIASAAN BARU*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
 9. Nengsih MK, Yustanti NV, Manajemen PS, Ekonomi F, Dehasen U. *MUNTILAN*. 12(1):68–78.
 10. Kementerian Kesehatan Direktorat Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat. (2020). *Menuju Adaptasi Kebiasaan Baru*. Diakses pada 14 Juli 2021 dari promkes.kemkes.go.id
 11. Fuanasari AD, Suparwati A, Wigati PA. Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Semarang. *J Kesehat Masy*. 2014;2(1):15–21.