

---

## **Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Ayu Diana Fuanasari<sup>\*)</sup>, Anneke Suparwati<sup>\*\*)</sup>, Putri Asmita Wigati<sup>\*\*)</sup>

- <sup>\*)</sup> Mahasiswa Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro  
<sup>\*\*)</sup> Staf Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

### **ABSTRAK**

*Instalasi Rawat Jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di rumah sakit. RSUD Kota Semarang berpotensi menjadi rumah sakit rujukan utama bagi masyarakat Kota Semarang. Salah satu harapan pasien adalah tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, tetapi masih ada pernyataan pasien yang sedang menunggu pelayanan pendaftaran bahwa antriannya masih terlalu lama. Tujuan penelitian adalah menganalisis sistem antrian di loket pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kota Semarang. Jenis Penelitian yang dilakukan merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi potong lintang. Data tingkat kedatangan dan waktu pelayanan setiap pasien diperoleh dari loket pendaftaran pasien rawat jalan selama satu minggu (Senin-Sabtu). Model antrian pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang menggunakan sistem M/M/1, yaitu proses antrian dengan 1 petugas pelayanan di setiap jenis pembiayaan dan FIFO sebagai disiplin antrian. Angka kedatangan tertinggi di masing-masing jenis pembiayaan pada jam buka pengambilan nomor antrian yaitu jam 06.30-07.29. Rata-rata waktu pelayanan pendaftaran loket rawat jalan pada pasien askes 1,3 menit, pada pasien jamkesmas 0,98 menit dan pada pasien umum 1,6 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang pada pasien askes dan pasien umum terlama terjadi pada jam pelayanan 07.30-08.29 dan tercepat pada jam pelayanan 11.30-12.00, sedangkan pada pasien jamkesmas waktu tunggu pelayanan terlama pada jam pelayanan 08.30-09.29 dan tercepat pada jam pelayanan 11.30-12.00. Untuk menghindari antrian panjang yang terjadi di semua jenis pembiayaan, perlu adanya penambahan loket sehingga dapat mengurangi panjang antrian, meskipun penambahan loket akan mempengaruhi penambahan tenaga dan peralatan yang ada, hal ini juga dapat dijadikan dasar untuk mengurangi lama waktu tunggu.*

**Kata Kunci** : alur pelayanan pendaftaran, antrian pasien, kecepatan pelayanan

**Kepustakaan** : 34, 1996-2012

---

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dengan demikian rumah sakit merupakan institusi yang multi produk, padat modal, padat karya, dan padat teknologi, sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengelolaannya.<sup>1</sup>

Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan itu sendiri, guna menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tersebut telah dikembangkan suatu program khusus yang dikenal dengan menjaga mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. Semua itu akan meningkatkan reputasi organisasi pelayanan kesehatan yang bersangkutan, sehingga organisasi pelayanan kesehatan itu akan selalu menjadi pilihan bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan kesehatan.<sup>2</sup>

Dalam sebuah organisasi pelayanan, mutu pelayanan dapat dinilai pada masing-masing bagian, salah satu bagian yang penting adalah bagian loket pendaftaran. Dimana di bagian pendaftaran tersebut apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat menampung jumlah kedatangan konsumen maka akan muncul antrian. Dalam kehidupan sehari-hari kata antrian sangat sering dijumpai pada saat menunggu giliran untuk menerima pelayanan. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangat menjengkelkan, sedangkan rata-rata lamanya waktu menunggu sangat tergantung kepada rata-

rata tingkat kecepatan pelayanan dan jumlah sarana pelayanannya.

Loket pendaftaran di Rumah Sakit memegang peran penting karena menyediakan data catatan medis pasien. Selain itu, bagian pendaftaran merupakan elemen kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di rumah sakit yang diawali dengan registrasi pasien. Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak pelayanan karena merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.<sup>3</sup>

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang merupakan aset Pemerintah Kota Semarang dan berdiri pada tahun 1990. Pada tahun 1994 keluarlah Surat Keputusan (SK) Menkes Np. 1182/Menkes/SK/XI/1994 tentang ditetapkannya RSUD Kota Semarang sebagai RS Kelas D. Dua tahun kemudian, RSUD Kota Semarang naik menjadi RS kelas C berdasarkan SK Menkes No. 536/Menkes/SK/VI/1996. Dan pada tahun 2003 RSUD Kota Semarang berdasarkan SK Menkes No. 194/Menkes/SK/II/2003 berubah dari kelas C menjadi kelas B. Dengan menempati lahan seluas 9,2 Ha dan memiliki jumlah tempat tidur sebanyak 239. RSUD Kota Semarang juga telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001-2000.<sup>4</sup>

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di rumah sakit. Pemberian pelayanan di IRJ pertama kali dilakukan di loket karcis yang dikelola oleh bagian rekam medis rawat jalan. Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit..<sup>5</sup>

Loket pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kota Semarang telah memberikan waktu bagi para pasien pada setiap harinya kecuali hari libur yaitu dengan membuka pelayanan mulai hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Pasien antri

dimulai dari jam 06.30 WIB dan pendaftaran pasien dibuka pukul 07.30-12.00 untuk hari Senin-Kamis, hari Jumat pukul 07.30-10.00, dan untuk hari Sabtu pukul 07.30-11.00. Terdapat 6 loket yang terdapat pada pendaftaran pasien rawat jalan. 1 loket untuk pendaftaran pasien rawat jalan umum (berbayar), 1 loket untuk pasien jamkesmas, 1 loket untuk pengumpulan berkas khusus pasien jamkesmas, 1 loket untuk pasien pengguna askes, 1 loket untuk pasien jamsostek, *in health*, dan penjamin dari perusahaan, dan 1 loket untuk kasir. Dimana dari loket-loket tersebut melayani pendaftaran pasien yang akan ditunjukkan kepada masing-masing poliklinik spesialis yang berjumlah 22 poliklinik. Alur Pelayanan dari ketiga jenis pembiayaan mengalami perbedaan, pada jenis pembiayaan askes, pasien melakukan registrasi di loket 3 dengan kode antriannya 3-000 dengan membawa persyaratan jaminan askes yaitu surat rujukan dari dokter pribadi, kartu askes asli dan membawa kartu berobat jika pasien sebelumnya pernah berobat di RSUD Kota Semarang. Pada jenis pembiayaan jamkesmas pasien melakukan registrasi di loket 2 dengan kode antrian 2-000 tetapi sebelumnya pasien terlebih dahulu mengumpulkan persyaratan jamkesmas di loket 4 dengan membawa surat rujukan, fotocopy KK dan kartu jamkesmas asli. Dan pada jenis pembiayaan umum, registrasi dilakukan di loket 1 dengan kode antrian 1-000, setelah melakukan registrasi pasien menuju kekasir untuk melakukan pembayaran retribusi pendaftaran rawat jalan.

Sehubungan dengan hal tersebut penulis bermaksud memperoleh gambaran sistem antrian di loket pendaftaran rawat jalan.. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut berpengaruh pada masyarakat terhadap citra rumah sakit, hal ini kemungkinan besar berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan suatu jenis metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Studi Potong Lintang (*cross sectional*).

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamat langsung dalam waktu satu minggu. Alat bantu yang digunakan antara lain lembar observasi tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan, kamera, *stopwatch* dan kalkulator. Penelitian ini dilaksanakan di loket pendaftaran RSUD Kota Semarang. Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan November 2013. Objek yang diteliti adalah waktu pelayanan, tingkat kedatangan dan alur pelayanan. Teknik pengambilan sampel dilakukan di loket pendaftaran pasien rawat jalan selama satu minggu penelitian dengan mengambil sampel waktu pelayanan masing-masing pada jenis pembiayaan askes, jamkesmas dan umum dan tingkat kedatangan pasien askes, jamkesmas, dan umum.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Alur Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kota Semarang terdiri dari beberapa loket yaitu loket 1 untuk pendaftaran pasien umum, loket 2 untuk pendaftaran pasien jamkesmas, loket 3 untuk pendaftaran pasien askes, loket 4 untuk pengumpulan berkas-berkas persyaratan pasien jamkesmas, dan terdapat juga pelayanan jamsostek untuk pengumpulan berkas persyaratan pasien jamsostek, dan kasir sebagai tempat pembayaran pendaftaran pasien umum maupun pasien jaminan yang mengalami biaya tambahan, masing-masing loket ditempati oleh satu orang petugas, masing-masing loket juga terdapat meja dan kursi serta terdapat komputer sebagai sarana pelayanan. Ruang tunggu pendaftaran terdapat kursi panjang memuat 5 orang sebanyak 16 kursi sehingga dapat memuat kurang lebih 80 orang. Jika terjadi jam sibuk pelayanan akan mengalami kepadatan pasien di loket pendaftaran, tidak memungkinkan pasien menunggu untuk giliran pelayanan dengan berdiri di sekitar ruang tunggu pendaftaran. Di belakang kursi ruang tunggu merupakan jalan untuk keluar masuk pintu utama rumah sakit.

Tempat untuk pengambilan nomor antrian pendaftaran terletak di belakang kursi tunggu dan berdekatan dengan pintu masuk loket pendaftaran rawat jalan, tidak terdapat informasi tentang tata cara pengambilan nomor antrian pendaftaran. Fasilitas didalam ruangan ber AC, tidak terdapat fasilitas hiburan seperti TV, music dan lain-lain.

#### **Alur Pelayanan : Pasien Askes**

Alur pendaftaran pada pasien askes diawali dengan mengambil nomor antrian dengan kode awal nomor antriannya 3-000. Setelah mengambil nomor antrian pasien menunggu di ruang tunggu dan harus membawa surat rujukan askes dan kartu askes untuk melakukan pendaftaran, kemudian pasien dipanggil nomor antrian untuk registrasi pendaftaran di loket 3. Pendaftaran selesai pasien menuju ke poliklinik yang di tuju.

#### **Pasien Jamkesmas**

Alur pendaftaran pada pasien jamkesmas diawali dengan mengambil nomor antrian dengan kode awal nomor antrian 2-000, setelah mengambil nomor antrian pastikan pasien membawa berkas persyaratan jaminan yang harus dikumpulkan terlebih dahulu di loket 4, kemudian pasien menunggu panggilan nomor antrian di loket 2 untuk melakukan registrasi pendaftaran. Jika berkas persyaratan jaminan tidak lengkap, petugas loket 4 akan memanggil nama pasien untuk melengkapi berkas tersebut, sedangkan jika sudah lengkap akan langsung di panggil dari loket 2. Pendaftaran selesai pasien menuju ke poliklinik yang di tuju.

#### **Pasien Umum**

Alur pendaftaran pada pasien umum diawali dengan mengambil nomor antrian dengan kode awal nomor antrian 1-000. Berbeda dengan pasien askes dan jamkesmas, pasien umum ini tidak ada surat rujukan maupun persyaratan yang harus dibawa, setelah mengambil nomor antrian pasien menunggu di ruang tunggu loket, kemudian pasien dipanggil nomor antriannya untuk registrasi pendaftaran di loket 1.

Pendaftaran selesai pasien menuju ke kasir untuk membayar biaya administrasi, lalu pasien menuju ke poliklinik yang di tuju.

#### **Pengaturan Antrian di TPPRJ :**

1. Aturan antrian yang dipergunakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kota Semarang adalah "*FIRST IN FIRST OUT*" yaitu pasien yang datang terlebih dahulu yang akan dilayani lebih dulu.
2. Waktu kedatangan pasien bersifat *RANDOM* yaitu tidak teratur yang berarti bahwa kedatangan seorang pasien yang akan meminta pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan tidak diikuti suatu pola waktu tertentu.
3. Berdasarkan tempat fasilitas pelayanan : meskipun di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kota Semarang terdiri dari beberapa loket (*Channel*) tetapi karena masing-masing loket mempunyai fungsi sendiri-sendiri sehingga fasilitas pelayanannya menggunakan *Single Channel* yaitu tempat fasilitas pelayanan hanya berfungsi sebagai satu jenis pelayanan.

#### **Tingkat Kedatangan**

Sumber kedatangan pasien di RSUD Kota Semarang adalah tidak terbatas (*infinite*). Pola kedatangan pasien ada yang satu per satu maupun berombongan (*bathcing*). Tingkat kedatangan diperoleh dari menghitung nomor antrian yang terambil dalam setiap satu jam pelayanan selama satu minggu (Senin – Sabtu).

Hasil kesimpulan tingkat kedatangan masing-masing jenis pembiayaan adalah pada pasien askes jumlah pasien datang dalam satu minggu sebanyak 728 pasien, rata-rata per harinya sebanyak 135 pasien, dan rata-rata per jam sebanyak 23 pasien per jam kedatangan. Pada pasien jamkesmas jumlah pasien yang datang dalam satu minggu sebanyak 1187 pasien, rata-rata per harinya sebanyak 198 pasien dan rata-rata per jam sebanyak 34 pasien. Dan pada pasien umu jumlah pasien yang datang sebanyak 487 pasien, rata-rata per harinya sebanyak 82 pasien dan rata-rata per jam sebanyak 15 pasien. Di masing-masing jenis pembiayaan terjadi jam

sibuk dan hari sibuk yang sama yaitu pada awal pembukaan pintu loket dalam pengambilan nomor antrian pada jam 06.30 – 07.29 dan hari sibuknya terjadi pada hari Senin. Jadi, jenis pembiayaan jamkesmas menempati angka tertinggi tingkat kedatangan pasien, dan jenis pembiayaan umum yang paling jarang kedatangan pasien.

### Tingkat Pelayanan dan Waktu Pelayanan

Ketersediaan pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang yaitu setiap hari Senin sampai dengan hari Sabtu dengan jam operasional sebagai berikut :

Senin – Kamis	: 07.30-12.00 WIB
Jumat	: 07.30-10.00 WIB
Sabtu	: 07.30-11.00 WIB

Tingkat pelayanan pendaftaran di RSUD Kota Semarang diperoleh dari konversi rata-rata waktu pelayanan yang berdistribusi eksponensial menjadi berdistribusi poisson. Waktu pelayanan diperoleh dari menghitung lama waktu pelayanan petugas loket terhadap tiap pasien dalam setiap satu jam pelayanan selama waktu seminggu pengamatan (Senin-Sabtu), sehingga diperoleh rata-rata waktu pelayanan.

Hasil kesimpulan waktu pelayanan keseluruhan adalah pada jenis pembiayaan askes rata-rata per jam waktu pelayanannya 1,3 menit atau 46 pasien/jam yang berarti petugas selama satu jam mampu melayani sebanyak 46 pasien. Pada jenis pembiayaan jamkesmas rata-rata per jam waktu pelayanannya 0,98 menit atau 61 pasien/jam yang berarti petugas selama satu jam mampu melayani sebanyak 61 pasien. Pada jenis pembiayaan umum rata-rata per jam waktu pelayanannya 1,6 menit atau 38 pasien/jam yang berarti petugas dalam satu jam mampu melayani 38 pasien.

### Karakteristik Antrian

Data tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan rata-rata keseluruhan, rata-rata tiap jam, dan tiap hari pelayanan masing-masing di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang dianalisis menggunakan program WinQSB, sehingga diketahui perhitungan-perhitungan antrian di loket pendaftaran.

Hasil kesimpulan karakteristik antrian pada jenis pembiayaan askes adalah jam sibuk terjadi jam 09.30-10.29, hari sibuk terjadi pada hari Selasa dengan waktu menunggu 7,5 menit dan persentase petugas loket menganggur sebesar 32%. Pada jenis pembiayaan jamkesmas jam sibuk terjadi pada jam 07.30-08.29, hari sibuk terjadi pada hari Senin dengan waktu menunggu selama 3 menit dan persentase petugas loket menganggur sebanyak 3,03%. Dan pada jenis pembiayaan umum jam sibuk terjadi pada jam 07.30 – 08.29, hari sibuk terjadi pada hari Selasa dengan waktu menunggu selama 60 menit dan persentase loket menganggur sebanyak 3,22%.

Alur pendaftaran pelayanan yang terdapat pada loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kota tidak sama dengan fakta yang ada di lapangan. Banyak pasien yang merasa kebingungan untuk melakukan pendaftaran, seperti pasien yang masuk ke ruangan langsung duduk di ruang tunggu loket, setelah lama menunggu pasien datang ke petugas loket menanyakan kenapa tidak di panggil-panggil, lalu petugas loket mengarahkan untuk mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Dari kejadian tersebut karena tidak adanya petunjuk dimana harusnya mengambil nomor antrian. Di tempat pengambilan nomor antrian terdapat satu satpam sebagai petugas untuk membantu pengambilan nomor antrian. Petugas (satpam) tidak memantau kejadian pasien yang tidak mengambil nomor antrian terlebih dahulu karena pintu loket pendaftaran rawat jalan merupakan pintu utama rumah sakit, jadi pasien yang masuk ataupun menunggu di ruang tunggu loket rawat jalan tidak seluruhnya pasien yang akan berobat rawat jalan melainkan ada beberapa yang akan besuk pasien rawat inap, ataupun menunggu keluarga yang sedang berobat. Kebingungan pasien untuk pendaftaran terjadi juga karena peletakkan alur pelayanan pendaftaran di papan informasi kurang strategis yaitu diletakkan di dekat pintu keluar yang menuju ke poliklinik sehingga pasien yang akan mendaftar tidak mengetahui adanya alur pelayanan, dan seharusnya di letakkan dekat dengan pintu utama loket agar selalu terbaca

sewaktu pasien kebingungan untuk melakukan pendaftaran atau peletakkannya ditukarkan dengan informasi berkas persyaratan jaminan.

Hasil pengamatan di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang selama 6 hari kerja (Senin-Sabtu) pada tanggal 11-16 November 2013, pola kedatangan terbanyak terjadi pada hari Senin. Menurut pernyataan petugas loket pendaftaran, angka kunjungan tertinggi juga bisa terjadi pada hari lain jika hari sebelumnya adalah hari libur seperti pada hari Senin. Jumlah kedatangan paling sedikit di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang menurut masing-masing jenis pembiayaan adalah pada pasien askes paling sedikit pada hari Sabtu, pada pasien jamkesmas terdapat kesamaan tingkat kedatangan pada hari Jumat dan Sabtu, dan pada pasien umum terjadi pada hari Jumat, namun kunjungan paling sedikit berdasarkan informasi petugas loket sering terjadi pada hari Jumat atau Sabtu. Pada umumnya pelayanan pada hari Jumat dan Sabtu tutup lebih awal daripada hari lain, pada hari Jumat tutup pelayanan jam 10.00 sedangkan hari Sabtu tutup pelayanan jam 11.00.

Pola kedatangan di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang tertinggi terjadi jam pelayanan 06.30-07.29 sebagai jam pertama dibukanya pintu loket untuk mengambil nomor antrian saja, tetapi dibukanya pelayanan pendaftaran rawat jalan pada jam 07.30, jadi pasien yang datang awal hampir menunggu satu jam di ruang tunggu loket pendaftaran. Waktu tidak sibuk terjadi pada jam pelayanan 11.30-12.00 sebagai jam terakhir pelayanan loket pendaftaran loket rawat jalan RSUD Kota Semarang. Pada penelitian Atikah Hanifati pelayanan dibuka sesuai dengan jam operasional yaitu pada jam 07.30, jadi pengambilan nomor antrian dan memulai pelayanan pendaftaran secara bersamaan, sehingga terjadi antrian pada jam sibuk yaitu pada awal pembukaan loket pelayanan.

Hasil kesimpulan waktu pelayanan keseluruhan adalah pada jenis pembiayaan askes rata-rata per jam waktu pelayanannya 1,3 menit atau 46 pasien/jam yang berarti petugas selama

satu jam mampu melayani sebanyak 46 pasien. Pada jenis pembiayaan jamkesmas rata-rata per jam waktu pelayanannya 0,98 menit atau 61 pasien/jam yang berarti petugas selama satu jam mampu melayani sebanyak 61 pasien. Pada jenis pembiayaan umum rata-rata per jam waktu pelayanannya 1,6 menit atau 38 pasien/jam yang berarti petugas dalam satu jam mampu melayani 38 pasien. Menurut penelitian Lely Amelia, rata-rata waktu pelayanan pada loket pendaftaran perusahaan cenderung lebih lama dibandingkan loket pendaftaran umum. Hal ini dikarenakan pasien harus mengisi surat bukti pembayaran sehingga waktu pelayanan menjadi lama. Kejadian tersebut berbeda dengan penelitian diatas, pada penelitian ini bahwa waktu pelayanan terlama terjadi pada jenis pembiayaan pasien umum karena pada pasien umum melewati 2 tahap yaitu pada saat registrasi ke loket 1 dan membayar administrasi pendaftaran ke dalam kasir, dan tercepat terjadi pada pasien jamkesmas karena dengan kepadatan pasien jamkesmas sehingga petugas loket lebih cekatan. Seperti yang peneliti temukan pada loket 2 pasien jamkesmas, petugas memanggil 5 nomor antrian berturut-turut sehingga waktu pelayanan pada jamkesmas lebih rendah sedangkan pada pasien umum pemanggilan nomor antrian satu per satu dan petugas lamban dalam melakukan giliran pemanggilan padahal di dalam loket sudah tidak ada pasien yang melakukan registrasi.

Jenis pembiayaan Askes menempati waktu tunggu terendah dan waktu menunggu tertinggi terjadi pada jenis pembiayaan umum. Waktu menunggu mengalami angka yang tinggi karena angka tingkat kedatangan mendekati angka tingkat pelayanan dan nilai persentase petugas loket menganggur dipengaruhi karena angka tingkat kedatangan lebih rendah dari angka tingkat pelayanan. Pada jenis pembiayaan askes dan umum hari sibuk terjadi pada hari Selasa karena petugas terlambat dalam melayani pasien yaitu pada jam 08.05. hal itu terjadi karena keterlambatan petugas tiba di loket pendaftaran. Sebelum loket pelayanan dibuka pasien telah

menunggu 1 jam, karena pengambilan nomor antrian dimulai pada jam 06.30 sedangkan loket pelayanan dimulai pada jam 07.30.

Pada penelitian Atikah Hanifati, waktu tunggu dalam antrian pada jam sibuk pelayanan di loket pendaftaran tertinggi mencapai 58,2 menit di loket dua dengan model pelayanan satu saluran. Hal ini sama dengan penelitian diatas, waktu tunggu yang lama dipengaruhi oleh model antrian tunggal atau model antrian menggunakan 1 loket atau *channel*. Kejadian tersebut dapat dilakukan penambahan loket pada jam sibuk atau petugas loket dengan tingkat persentase menganggur tinggi dapat membantu loket dengan keadaan kepadatan antrian pasien.

#### KESIMPULAN

Alur pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Semarang di mulai dengan pengambilan nomor antrian dan diakhiri dengan kepergian pasien menuju ke poliklinik.

Model antrian pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang menggunakan sistem M/M/1, kapasitas terbatas dan disiplin antriannya adalah FIFO. Tidak ada petunjuk khusus untuk pengambilan nomor antrian. Peletakkan alur pelayanan yang kurang strategis dan tidak sesuai dengan fakta di lapangan.

Angka tingkat kedatangan pasien rawat jalan RSUD Kota Semarang pada pasien askes sebesar 23 pasien/jam, pasien jamkesmas sebesar 34 pasien/jam, dan pasien umum 15 pasien/jam. Jumlah kedatangan terbanyak di masing-masing jenis pembiayaan terjadi pada hari Senin, dan tertinggi pada jam 06.30-07.29 sebagai jam pertama dibukanya pengambilan nomor antrian.

Angka tingkat pelayanan rawat jalan RSUD Kota Semarang pada pasien askes sebesar 46 pasien/jam, pasien jamkesmas sebesar 61 pasien/jam, dan pasien umum 38 pasien/jam. Angka tingkat pelayanan tersebut merupakan hasil konversi dari data waktu pelayanan, sehingga menggambarkan jumlah pasien yang seharusnya mampu dilayani oleh satu petugas

loket pendaftaran rawat jalan dalam setiap satu jam pelayanan.

Rata-rata waktu pelayanan pendaftaran loket rawat jalan pada pasien askes 1,3 menit, pada pasien jamkesmas 0,98 menit dan pada pasien umum 1,6 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Semarang pada pasien askes dan pasien umum terlama terjadi pada jam pelayanan 07.30-08.29 dan tercepat pada jam pelayanan 11.30-12.00, sedangkan pada pasien jamkesmas waktu tunggu pelayanan terlama pada jam pelayanan 08.30-09.29 dan tercepat pada jam pelayanan 11.30-12.00.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. \_\_\_\_\_. 2009. *UU No 44 Tahun 2009 tentang membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien.*
2. Imbalo S Pohan. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Dasar-dasar Pengertian.* Kesaint Blanc Bekasi Indonesia. 2003
3. Mariani, Retno. *Analisis Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sronдол Kota Semarang Tahun 2010.* Skripsi tidak dipublikasikan, Semarang: FKM Undip, 2010.
4. RSUD Kota Semarang. *Profil.* Tahun 2012.
5. Departemen Kesehatan RI. 1997. *Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan Rumah Sakit.*