

ANALISIS SISTEM ANTRIAN *ONLINE* BERBASIS SIMRS DI RSUD AL IHSAN

Denisa Salsa Nadila Rahmah¹, Ida Jalilah Fitria²

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital
Jl. Cibogo No.Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000
denisa10121305@digitechuniversity.ac.id¹, idajalilah@digitechuniversity.ac.id²

ABSTRAK

Sistem antrian online berbasis SIMRS merupakan inovasi pelayanan kesehatan untuk mengatasi permasalahan antrian manual yang panjang dan tidak efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem antrian online berbasis SIMRS terhadap kualitas pelayanan di RSUD Al Ihsan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada pasien dan tenaga medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini mempercepat proses pendaftaran, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien. Namun, ditemukan kendala seperti keterbatasan pemahaman pengguna dan gangguan jaringan yang memengaruhi efektivitas sistem. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan sosialisasi dan optimalisasi teknis. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi rumah sakit lain dalam pengembangan layanan berbasis digital untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Sistem Antrian Online, SIMRS, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The SIMRS-based online queuing system is a health service innovation to overcome the problem of long and inefficient manual queues. This study aims to analyze the application of a SIMRS-based online queue system to the quality of service at Al Ihsan Hospital. The method used is qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, observations, and documentation to patients and medical personnel. The results of the study show that this system speeds up the enrollment process, reduces wait times, and improves patient satisfaction. However, obstacles such as limited user understanding and network interference were found that affected the effectiveness of the system. Therefore, increased socialization and technical optimization are needed. This research is expected to be a reference for other hospitals in the development of digital-based services to improve the quality of health services.

Keywords: Online Queuing System, SIMRS, Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar Masyarakat. Namun, masih banyak rumah sakit yang mengalami kesulitan dalam menyediakan pelayanan yang cepat dan efektif. Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah pengelolaan antrian pasien yang tidak efisien. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Al Ihsan, sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi Masyarakat. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pasien dan tantangan pengelolaan antrian menjadi salah satu masalah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Adanya beberapa ulasan di situs Google RSUD Al Ihsan , HR pada Januari 2025 memberikan ulasannya “Pelayanan yang buruk melayani BPJS saya banyak syaratnya ,ngantre IGDnya lama pula, lebih cocok dijadikan taman wisata dari pada Rumah Sakit..”, NN99 juga memberikan ulasannya pada Oktober 2024

“Orang tua saya mau kontrol ke poli jantung, datang jauh” berangkat dari subuh. Di pendaftaran tidak bisa harus lewat JKN kenapa dari awal pas daftar sebelum tidak di kasih tau, pas daftar lewat JKN dapat ke poli akhir bulan ini. Mana obat habis, harus surat kontrol sesuai tanggal bisa daftar, untuk selanjutnya baru di arahkan lewat JKN”, dan RF juga memberikan ulasannya pada Februari 2024 “ngantri dr pagi, sampe jam 4 sore masih belum beres, padahal cm mau cek pasca cabut gigi..”

RSUD Al Ihsan sudah mulai menerapkan sistem antrian *online* untuk mendukung proses pelayanan medis yang diberi nama aplikasi RSUD AL IHSAN *Mobile*. Sistem ini memberikan kemudahan akses informasi dan layanan Kesehatan di RSUD Al Ihsan yang sudah terintegrasi dengan BPJS Kesehatan. Dimana aplikasi ini memberikan kenikmatan pelayanan seperti jadwal Dokter, Dafon (mendaftar diri dan keluarga sebagai pasien rawat jalan secara *online*), menampilkan informasi daftar riwayat kunjungan pasien, dan lain sebagiannya. Namun, efektivitas implementasi sistem ini masih perlu dievaluasi lebih lanjut, terutama dari segi kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien.

Beberapa studi terdahulu telah menunjukkan efektivitas sistem antrian online dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan (Ikhyana et al., 2023; Kusumastiwi et al., 2024). Namun, belum banyak yang secara spesifik meneliti konteks RSUD Al Ihsan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada evaluasi penerapan sistem antrian online di RSUD Al Ihsan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh penerapan sistem antrian *online* berbasis aplikasi SIMRS di RSUD Al Ihsan?
2. Bagaimana persepsi pasien dan tenaga medis terhadap penggunaan sistem antrian *online* berbasis aplikasi SMIRS di RSUD Al Ihsan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan sistem antrian *online* berbasis aplikasi SIMRS di RSUD Al Ihsan
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien dan tenaga medis terhadap penggunaan sistem antrian *online* berbasis aplikasi SMIRS di RSUD Al Ihsan

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*manage*” merupakan bahasa Inggris yang memiliki arti: mengatur, merencanakan, mengelola, berusaha, dan memimpin. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen berarti menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan (Yusuf et al., 2023). Manajemen merupakan ilmu pengetahuan atau cara untuk membekali diri menjadi seorang pemimpin. Jadi, manajemen juga dianggap sebagai ilmu karena keterampilan sangat penting sebagai bekal bagi seseorang yang menjadi pemimpin, baik di perusahaan, organisasi atau tempat lain (Ekawati et al., 2024).

Manajemen Rumah Sakit

Manajemen Rumah Sakit adalah proses pengelolaan sumber daya, kegiatan, dan personel di rumah sakit. Hal ini penting untuk memastikan bahwa rumah sakit dapat menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, aman, efektif, dan efisien, serta memberikan manfaat langsung kepada masyarakat (Ekawati et al., 2024). Manajemen rumah sakit juga dapat diartikan sebagai sebuah koordinasi yang dilakukan dari berbagai sumber daya yang tersedia melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan kemampuan mengatur untuk memperoleh sebuah tujuan (Sudirman dkk., 2024).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan semua pengolahan transaksi yang perlu untuk sebuah organisasi, juga memberikan dukungan informasi bagi fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan dengan memberikan indikator pelayanan yang telah disusun sebelumnya, sehingga pengambilan keputusan akan bersifat rasional. Dimasa depan sistem informasi pelayanan sangat perlu diakses dengan cepat dan mudah oleh siapa saja (Handiwidjojo dalam Darmawan, 2021). Dengan indikator kecepatan proses pendaftaran, kemudahan penggunaan, keterlambatan jaringan, kepuasan terhadap sistem, waktu tunggu pelayanan, keamanan data pasien, efisiensi jadwal, dukungan teknis dan pemeliharaan sistem, dan yang terakhir pengelolaan antrean dan farmasi.

Efektivitas Antrian

Efektivitas antrian dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek penting yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Sistem antrian online terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dengan mengurangi waktu tunggu (Ikhyana et al., 2023).

Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Arianto dalam Anathasia & Mulyanti, 2023). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu kondisi yang dinamis, dimana berhubungan dengan suatu produk, manusia, tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa (Cristasani dalam Anathasia & Mulyanti, 2023).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan dalam Nuviana dkk., 2018). Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Endang dalam Nuviana dkk., 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada tiga pasien dan dua staf medis, observasi langsung, dan dokumentasi. Lokasi penelitian adalah RSUD Al Ihsan, Baleendah, Kabupaten Bandung.

Data dianalisis dengan model Miles dan Huberman: pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Dengan kerangka konseptual yang berfokus pada penerapan sistem antrian *online* berbasis SIMRS terhadap kualitas pelayanan di RSUD Al Ihsan, yang didasari oleh tiga lapisan teori. Dimana *grand theory* pada penelitian ini adalah teori manajemen yang menekankan pada pentingnya pengelolaan yang efisien dalam organisasi kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian *middle theory* yang relevan yaitu teori manajemen rumah sakit yang berfokus pada praktik manajerial yang diterapkan oleh institusi kesehatan. Dan *applied theory* yaitu SIMRS yang mencakup tiga aspek diantaranya efektivitas antrian, kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Hasil penelitian ini akan dibahas dan dijelaskan berdasarkan hasil yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pasien dan staf medis. Terdapat tiga orang pasien dan dua orang staf medis yang menjadi informan terkait dengan topik yang diteliti. Setiap informan memiliki pengalaman yang berbeda

dalam menggunakan sistem informasi, tergantung pada peran dan interaksi mereka terhadap sistem informasi juga antrian *online*.

Tabel 1 Profil Informan

NO	Nama	Jabatan
1.	Sri Rahayu	Pasien 1
2.	M. Zhibni	Pasien 2
3.	Nur Hasanah	Pasien 3
4.	dr. Iwan Tatang H, Sp. THT-KL	Staf Medis 1
5.	Dela Elisa P.	Staf Medis 2

Dengan aspek yang dikaji meliputi kecepatan pendaftaran, kemudahan penggunaan, keterlambatan jaringan, kepuasan pengguna, waktu tunggu, keamanan data, efisiensi jadwal, dukungan teknis, serta pengelolaan antrian dan farmasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap pasien dan staf medis di RSUD Al Ihsan, diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Kecepatan Proses Pendaftaran

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian online telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi proses pendaftaran. Sebagian besar pasien merasakan percepatan layanan dibandingkan metode manual sebelumnya. Meskipun demikian, beberapa pasien masih mengalami kebingungan terkait fitur cek-in yang dinilai kurang jelas. Dari perspektif tenaga medis, sistem ini sangat membantu dalam mempercepat alur pendaftaran pasien secara sistematis.

2. Kemudahan Penggunaan

Sebagian besar pasien yang telah terbiasa dengan teknologi menyatakan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem ini. Namun, bagi pasien baru atau mereka yang tidak terbiasa dengan aplikasi digital, ditemukan perlunya bimbingan dalam memahami prosedur penggunaan. Tenaga medis menilai sistem ini cukup mudah digunakan berkat adanya pelatihan dan sosialisasi internal yang telah diberikan oleh manajemen.

3. Keterlambatan Jaringan

Beberapa pasien menyampaikan bahwa mereka pernah mengalami gangguan jaringan yang menyebabkan terhambatnya proses pendaftaran digital. Gangguan ini menyebabkan layanan digital maupun manual dihentikan sementara hingga jaringan kembali stabil. Staf medis mengakui bahwa gangguan semacam ini memang berdampak pada pelayanan, terutama di unit dengan jumlah pasien tinggi.

4. Kepuasan Penggunaan

Mayoritas pasien merasa puas terhadap sistem antrian online, terutama karena kecepatan pelayanan yang dirasakan lebih baik dibandingkan metode konvensional. Staf medis juga mengapresiasi sistem ini karena memudahkan akses terhadap data riwayat pasien, sehingga mendukung kelancaran administrasi dan tindakan medis.

5. Waktu Tunggu

Penerapan sistem antrian online berhasil menurunkan waktu tunggu pasien. Pasien dapat mengetahui jadwal pelayanan secara lebih pasti dan tidak perlu datang terlalu awal. Staf medis juga menyatakan bahwa waktu tunggu menjadi lebih terkendali dibandingkan sebelum sistem ini diterapkan.

6. Keamanan Data

Pasien secara umum merasa aman dengan sistem penyimpanan data berbasis digital. Namun, mereka menyadari bahwa aspek keamanan sangat bergantung pada manajemen dan operator sistem. Dari sisi tenaga medis, sistem dinilai aman karena setiap pengguna memiliki akun dengan akses yang dikontrol oleh pihak rumah sakit.

7. Efisiensi Jadwal

Sistem ini dinilai membantu dalam pengaturan jadwal layanan medis. Pasien dapat memilih waktu dan dokter sesuai kebutuhan, sementara staf medis merasa sistem ini membantu mereka dalam mengelola konsultasi dan kontrol pasien secara lebih terorganisir.

8. Dukungan Teknis

Pasien menilai bahwa respons tim teknis terhadap gangguan cukup cepat. Staf medis juga menyatakan bahwa gangguan teknis yang muncul hanya sesekali dan dapat segera ditangani oleh tim IT dalam waktu singkat.

9. Pengelolaan Antrian dan Farmasi

Pasien menilai bahwa respons tim teknis terhadap gangguan cukup cepat. Staf medis juga menyatakan bahwa gangguan teknis yang muncul hanya sesekali dan dapat segera ditangani oleh tim IT dalam waktu singkat.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya. Dimana pembahasan ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas sistem antrian *online* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Al Ihsan serta bagaimana persepsi pasien dan tenaga medis terhadap sistem yang telah diterapkan.

Pengaruh Penerapan Sistem Antrian *Online* Berbasis Aplikasi SIMRS di RSUD Al Ihsan

RSUD Al Ihsan menerapkan sistem antrian online untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah akses pasien terhadap layanan kesehatan. Sistem ini telah diterapkan pada tahun 2022. Upaya penerapan sistem ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memanfaatkan teknologi informasi dalam operasional rumah sakit. Dengan penerapan sistem antrian online terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Al Ihsan. Dengan adanya sistem ini, pasien dapat melakukan pendaftaran secara online tanpa harus datang dan mengantre lebih awal. Hal ini dapat mengurangi kepadatan antrian di tempat pendaftaran serta meningkatkan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Selain itu, pasien juga dapat mengetahui perkiraan waktu pemeriksaan mereka, sehingga tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan medis.

Persepsi Pasien Dan Tenaga Medis Terhadap Penggunaan Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi SMIRS di RSUD Al Ihsan

Secara umum, pasien dan tenaga kesehatan di RSUD Al Ihsan memiliki persepsi yang cukup positif terhadap sistem antrian online. Pasien merasa bahwa sistem ini sudah membantu mereka dalam menghemat waktu dan mengurangi ketidaknyamanan akibat antrian yang panjang di rumah sakit. Beberapa pasien juga menyatakan bahwa mereka merasa lebih tenang karena sudah mengetahui kapan waktu pemeriksaan mereka, sehingga tidak perlu datang lebih awal untuk mengambil nomor antrian pemeriksaan.

Dari sisi tenaga medis juga merasakan manfaat dari adanya sistem ini. Dengan adanya pencatatan digital, tenaga medis dapat dengan mudah mengakses riwayat medis pasien dan melakukan tindakan medis dengan lebih cepat. Sistem ini juga memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara dokter, perawat, dan bagian administrasi dalam menangani pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian. Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem antrian online berbasis SIMRS di RSUD Al Ihsan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Diantaranya yaitu:

1. Implementasi sistem ini telah berhasil mempercepat proses pendaftaran, mengurangi kepadatan di ruang tunggu, serta meningkatkan kenyamanan dan kepastian waktu pelayanan bagi pasien. Tenaga medis juga terbantu dalam pencatatan data pasien yang kini lebih cepat dan akurat secara digital.
2. Persepsi pasien dan tenaga medis secara umum positif terhadap sistem ini. Pasien merasa lebih praktis dan hemat waktu, sementara staf medis merasakan kemudahan dalam mengakses dan

mengelola informasi pasien. Namun demikian, masih terdapat tantangan seperti gangguan jaringan, keterbatasan pemahaman pasien terhadap penggunaan aplikasi (terutama pada kelompok lansia), serta belum optimalnya pengelolaan antrian di farmasi.

3. Dan sistem antrian online dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan rumah sakit, tetapi juga menekankan perlunya perbaikan teknis dan edukasi pengguna. Penelitian ini juga membuka prospek bagi pengembangan sistem yang lebih inklusif dan terintegrasi, serta menjadi referensi awal untuk studi komparatif antar rumah sakit dalam penerapan sistem serupa.

Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis, beberapa saran yang ditujukan bagi RSUD Al Ihsan dan praktisi rumah sakit lainnya adalah:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi dengan rumah sakit perlu memperkuat kapasitas jaringan dan server agar sistem berjalan stabil. Optimalisasi sistem antrian di bagian farmasi perlu dilakukan, seperti dengan menambah loket khusus pengambilan obat dan meningkatkan efisiensi distribusi farmasi.
2. Sosialisasi dan Edukasi Pengguna disarankan untuk mengadakan pelatihan singkat kepada pasien tentang cara penggunaan aplikasi antrian online, menyediakan layanan bantuan langsung di lokasi, serta menempatkan media informasi visual seperti banner atau layar petunjuk di area strategis rumah sakit.
3. Evaluasi Berkala dan Feedback Pengguna dengan melakukan evaluasi sistem secara rutin penting dilakukan melalui survei kepuasan pasien dan wawancara dengan staf medis, guna mengetahui bagian mana dari sistem yang masih perlu ditingkatkan.
4. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem antrian online, serta melakukan studi perbandingan antar rumah sakit guna merumuskan model sistem antrian online yang efektif dan adaptif untuk berbagai jenis fasilitas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anathasia, S. E., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *JURNAL ILMIAH KEDOKTERAN DAN KESEHATAN*, 2(2). <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinikHalamanUTAMAJurnal:> <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
- Darmawan. (2021). *Manajemen Rumah Sakit “Informasi Cakupan Capaian Target Pelayanan, Manajemen Mutu, Manajemen Efisiensi Pelayanan, Biaya Ekonomi Penyakit, Pendidikan Dan Pelatihan” Di Rumah Sakit* (Kodri, Ed.). Penerbit Adab (CV. Adanu Abimata).
- Ekawati, D., Windarti, S., Nuryadin, A. A., Totong, J., Lubis, V. H., Mangindara, Adnyana, I. M. B., Rezeki, S. F., Wahyuningsih, A., & Pratiwi, R. D. (2024). *Manajemen Rumah Sakit* (E. S. Ningsih, Ed.). PY. Pena Cendekia Pustaka.
- Ikhyana, F. K., Setyawan, F. E. B., Pratama, P., & Iswanti, Y. (2023). Keefektifan Sistem Pendaftaran dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine And Public Health of Indonesia Journal*, 4.
- Nuviana, W., Noor, M., & B. Jauchar. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI UPTD. PUSKESMAS LEMPAKE*. 6(4), 1621–1634.
- Sudirman, Staryo, N., Risnawati, Nasir, A., Yusuf, H., Talib, N. Q., Suparman, S. R., Bimantoro, W., Hardhantyo, M., & Untari, J. (2024). *Manajemen Rumah Sakit*. empublisher.
- Yusuf, M., Haryoto, C., Husainah, N., & Nuraeni. (2023). *Teori Manajemen* (J. Mardian, Ed.). YAYASAN PENDIDIKAN CENDEKIA MUSLIM.