

Analisis Pemanfaatan Sistem Antrean Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poopo Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan

Meigita Esteria Kawulur¹, Ellen Bernadet Lomboan², Vera Diane Tombokan³, Fentje Langitan⁴, Anita Tengker⁵, Bukroanah A. Makkau⁶
^{1,2,3,4,5,6} Universitas Negeri Manado
Email: meigitaesteria@gmail.com

Abstrak

Tingginya volume kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Poopo menuntut terselenggaranya alur pelayanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan serta kendala pelaksanaan sistem antrean dan mendeskripsikan pengalaman pasien rawat jalan dalam mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Poopo, Kecamatan Ranoyapo, Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan 8 informan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menerapkan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem antrean digital melalui aplikasi Mobile JKN belum berjalan optimal akibat keterbatasan literasi teknologi, ketiadaan gawai pintar (khususnya pada kelompok pasien lansia), ketidakstabilan jaringan internet, serta minimnya kegiatan sosialisasi. Kesimpulan penelitian yaitu keterbatasan adopsi ini berdampak pada perbedaan pengalaman pelayanan, di mana pendaftar Mobile JKN menikmati alur pelayanan yang lebih cepat dan efisien, sementara pasien antrean manual masih menghadapi waktu tunggu yang relatif lama. Disarankan bagi pihak Puskesmas untuk meningkatkan fasilitas penunjang antrean di puskesmas, penguatan edukasi dan pendampingan pendaftaran antrean oleh petugas kesehatan, serta peningkatan kepatuhan pasien dalam mengikuti alur pelayanan.

Kata Kunci: Sistem Antrean, Pengalaman Pasien, Puskesmas

Abstract

The high volume of outpatient visits at Poopo Community Health Center necessitates an effective and efficient service workflow. This study aims to analyze the utilization of and implementation challenges associated with the queueing system, as well as to describe the experiences of outpatients accessing healthcare services at Poopo Community Health Center, Ranoyapo District, South Minahasa Regency. This study employed a descriptive qualitative approach involving eight informants. Data collection was conducted using interview guides, observation sheets, and documentation. Data analysis techniques involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the utilization of the digital queueing system via the Mobile JKN application has not been optimal due to limited technological literacy, a lack of smartphones (particularly among elderly patients), unstable internet connections, and insufficient dissemination of information. The study concludes that this limited adoption results in disparities in service experiences: Mobile JKN users benefit from a faster and more efficient workflow, whereas patients using the manual queueing method still face relatively long waiting times. It is recommended that the Community Health Center improve queueing support facilities, strengthen patient education and registration assistance provided by health workers, and enhance patient compliance with the service workflow.

Keywords: Queueing System, Patient Experience, Community Health Center

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan primer (*primary health care*) merupakan fondasi utama dalam sistem kesehatan nasional yang bertujuan memberikan akses pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat (Permenkes RI No. 43 Tahun 2019). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) bertindak sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama dengan mengutamakan pendekatan promotif dan preventif tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif (Kemenkes RI, 2022).

Berdasarkan *Monthly Report Monitoring Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* Desember 2024, jumlah kunjungan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) secara nasional mengalami peningkatan signifikan, yaitu dari 463,37 juta kunjungan pada tahun 2023 menjadi 512,52 juta kunjungan pada tahun 2024 (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2025). Peningkatan volume kunjungan ini menuntut setiap FKTP untuk mampu mengelola alur pelayanan secara efisien demi menjaga mutu pelayanan dan keselamatan pasien (Kemenkes RI, 2022).

Pada tingkat regional, data Statistik Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2023 menunjukkan bahwa sebesar 38,18% penduduk yang mengalami keluhan kesehatan memilih pengobatan rawat jalan. Dari persentase tersebut, Puskesmas/Puskesmas Pembantu (Pustu) menjadi sarana pelayanan kesehatan yang paling dominan dimanfaatkan oleh masyarakat yakni sebesar 36,23%, mengungguli praktik dokter/bidan mandiri (34,51%) dan klinik/praktik dokter bersama (11,38%) (BPS Provinsi Sulawesi Utara, 2023). Khusus di Kabupaten Minahasa Selatan, proporsi penduduk yang mengalami keluhan kesehatan hingga mengganggu aktivitas harian mencapai 15,56% (BPS Kabupaten Minahasa Selatan, 2023). Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dasar ini mendorong pentingnya ketersediaan alur pelayanan yang responsif, mudah diakses, serta terbebas dari hambatan administrasi yang berkepanjangan (Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan, 2024).

Salah satu faktor determinan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas adalah efisiensi alur antrean dan pengelolaan waktu tunggu. Sistem antrean dirancang untuk mengorganisasi tahapan pendaftaran, pemanggilan, hingga pemeriksaan medis berbasis prinsip *First In First Out* (FIFO) guna meminimalisasi penumpukan fisik di ruang tunggu dan mengoptimalkan kapasitas pelayanan medis). Durasi waktu tunggu yang terlampau lama dan melebihi Standar Pelayanan Minimal (SPM) tidak hanya memicu ketidakpuasan dan keluhan pasien, tetapi juga dapat menurunkan efektivitas terapi medis secara keseluruhan (Ardimansyah, 2023).

Di Puskesmas Poopo, Kecamatan Ranoyapo, Kabupaten Minahasa Selatan, pelaksanaan alur pelayanan rawat jalan menghadapi tantangan operasional yang kompleks. Sebagai satu-satunya FKTP di Kecamatan Ranoyapo yang melayani cakupan wilayah seluas 11 desa (Desa Lompad, Lompad Baru, Pontak, Pontak Satu, Poopo Utara, Poopo Induk, Poopo Barat, Ranoyapo, Mopolo, Powalutan, dan Beringin), Puskesmas Poopo menanggung beban pelayanan yang tinggi dengan angka kunjungan mencapai 1.218 pasien pada bulan Maret 2026 (Data Pelayanan Puskesmas Poopo, 2026). Berdasarkan observasi awal, tingginya volume kunjungan berdampak langsung pada lamanya durasi waktu tunggu. Terungkap fenomena di mana pasien rawat jalan memilih untuk pulang tanpa membawa obat resep dokter karena tidak sanggup menunggu terlalu lama di ruang tunggu pelayanan dalam kondisi fisik yang sakit. Permasalahan ini diperberat oleh tidak berfungsinya media umpan balik seperti kotak saran, sehingga keluhan serta pengalaman langsung pasien tidak tersalurkan untuk evaluasi manajemen. Pemanfaatan pelayanan rawat jalan pada peserta JKN/BPJS kesehatan di Puskesmas sangat dipengaruhi oleh kemudahan alur administrasi, kejelasan informasi antrean, serta efisiensi waktu tunggu yang dirasakan langsung oleh pasien (Tongkeles, 2025).

Sebagai langkah modernisasi alur antrean, Puskesmas Poopo telah mendukung infrastruktur antrean digital yang terintegrasi dengan BPJS Kesehatan, ditunjukkan oleh capaian *Web Service* (WS) *Bridging* Antrean yang mencapai 90,50%. Namun demikian, terjadi kesenjangan (gap) adopsi yang tajam pada sisi penerima layanan, di mana tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh pasien rawat jalan di Puskesmas Poopo masih sangat rendah, yaitu baru sebesar 5,39%. Capaian ini berbanding jauh jika dibandingkan dengan FKTP lain di Kabupaten Minahasa Selatan, seperti Puskesmas Modinding yang telah mencatatkan pemanfaatan Mobile JKN sebesar 68,42. Rendahnya adopsi antrean digital ini dipengaruhi oleh

keterbatasan literasi teknologi, ketiadaan gawai pintar (terutama pada kelompok lansia), ketidakstabilan jaringan internet, serta minimnya kegiatan sosialisasi dan pendampingan di lapangan.

Kondisi tersebut mengakibatkan alur pelayanan berjalan secara hibrida antara sistem antrean digital dan sistem antrean manual. Implementasi ini memicu disparitas pengalaman pasien: pengguna Mobile JKN menikmati alur pendaftaran yang lebih cepat dan terstruktur, sementara pasien antrean manual masih menghadapi waktu tunggu yang lama. Berdasarkan uraian dan urgensi permasalahan di atas, maka perlu dilakukan penelitian kualitatif dengan judul Analisis Pemanfaatan Sistem Antrean Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Poopo Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna, sehingga peneliti akan menggali informasi, memahami pendapat informan, menganalisis serta memberikan ulasan pemikiran yang terkait dengan pemanfaatan sistem antrean pada pasien rawat jalan di Puskesmas Poopo Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini dilakukan selama bulan April 2026 di Puskesmas Poopo Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan.

Informan penelitian dipilih menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 8 orang, diantaranya: 1) Pasien Rawat Jalan sebanyak 5 pasien, 2) Kepala tata Usaha, 3) Petugas dibagian pendaftaran, 4) perwakilan tenaga kesehatan lainnya di Puskesmas Poopo.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai sistem antrean dan pengalaman pasien di Puskesmas Poopo. Dalam penelitian kualitatif ini, pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan (*field research*) melalui tiga teknik utama: observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana (2019) yang meliputi tiga tahapan, yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan selama penelitian berlangsung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dualisme Alur Pendaftaran dan Integrasi Sistem Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan adanya dikotomi persepsi dan perilaku yang mencolok antara kelompok pengguna aplikasi Mobile JKN dan kelompok non-pengguna dalam mengakses layanan di Puskesmas Poopo. Informan YP dan NK merepresentasikan kelompok adaptif digital yang menganggap alur antrean sangat mudah, praktis, dan efisien. Kehadiran fitur pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN memungkinkan mereka mengambil nomor antrean secara mandiri dari rumah sejak H-1 sebelum jadwal kontrol medis, sehingga memangkas kebutuhan untuk datang pagi-pagi ke puskesmas. Sebaliknya, informan non-Mobile JKN (YT, MR, dan EP) sepenuhnya masih mempraktikkan alur pendaftaran konvensional. Mereka diwajibkan hadir secara fisik untuk mengambil nomor antrean kertas di loket saat tiba di lokasi. Pilihan untuk bertahan pada alur manual ini didasari oleh faktor keterbiasaan (*habitual behavior*), ketiadaan perangkat, serta adanya kebutuhan psikologis untuk

berinteraksi dan bertanya secara lisan langsung kepada petugas pendaftaran guna memperoleh kepastian pelayanan.

Kondisi dualisme tersebut diklarifikasi oleh pihak manajemen dan petugas operasional puskesmas. Petugas Pendaftaran (RK) dan Kepala Tata Usaha (HT) mengonfirmasi bahwa Puskesmas Poopo secara resmi menerapkan dua sistem antrian sekaligus, yakni antrian online berbasis Mobile JKN dan antrian manual konvensional. Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, pasien pendaftar Mobile JKN diberikan prioritas pemanggilan saat mereka melakukan konfirmasi kedatangan (*check-in*) di loket pendaftaran. Namun, Tenaga Kesehatan lainnya (LP) memberikan catatan teknis operasional bahwa pengelolaan antrian manual masih memakan durasi dan tenaga harian yang signifikan. Hal ini disebabkan petugas harus mencetak dan memotong kertas nomor antrian secara manual setiap hari untuk memastikan keteraturan hari dan tanggal, mengingat mesin antrian otomatis belum tersedia.

Temuan wawancara tersebut terverifikasi melalui observasi langsung pada aspek sarana, prasarana, dan alur pendaftaran di lokasi. Hasil observasi mengonfirmasi bahwa integrasi sistem antrian digital memang telah berjalan secara fungsional, di mana pasien pengguna Mobile JKN melakukan verifikasi data di loket saat tiba di Puskesmas. Namun, ditemukan kelemahan kritis pada tata ruang operasional (*spatial allocation*): pihak puskesmas belum menyediakan jalur atau loket khusus (*dedicated lane/counter*) yang memisahkan antara antrian online dan antrian manual.

Penggunaan Mobile JKN oleh informan YP dan NK didorong oleh persepsi kemanfaatan berupa efisiensi waktu dan persepsi kemudahan akses. Pasien merasakan manfaat langsung berupa eliminasi waktu tunggu pra-fasilitas. Namun, bagi pasien non-pengguna (YT, MR, EP), persepsi kemudahan akses terhadap aplikasi masih sangat rendah akibat hambatan literasi digital, sehingga hambatan psikologis lebih dominan daripada dorongan untuk mencoba teknologi baru.



Gambar 1 Papan informasi Alur Pelayanan Puskesmas Poopo

Dari gambar diatas menunjukkan ketiadaan pemisahan jalur yang terkonfirmasi secara eksplisit melalui denah resmi pada bagan alur pelayanan yang terpasang di dinding Puskesmas Poopo. Dalam bagan visual tersebut, seluruh pasien yang masuk baik pendaftar manual maupun pengguna mobile JKN diarahkan ke satu titik yaitu di Pendaftaran dan Informasi.

Dari perspektif Teori Antrean, sistem pelayanan di Puskesmas Poopo beroperasi dengan model *Single-Channel Multi-Server* tanpa segmentasi masukan. Ketika dua jenis kedatangan (kedatangan fisik/manual dan kedatangan terjadwal/online) dilebur ke dalam satu saluran verifikasi (*single counter*) tanpa *dedicated server*, maka timbul hambatan kapasitas (*bottleneck*). Prioritas yang diberikan kepada pendaftar Mobile JKN di loket yang sama

mengganggu ekspektasi urutan pelayanan pasien manual (*First-Come, First-Served*), yang pada akhirnya memicu persepsi ketidakadilan layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari & Utami (2023) yang menegaskan bahwa keberadaan aplikasi pendaftaran online di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) tidak akan bekerja secara optimal dalam memangkas waktu tunggu jika fasilitas kesehatan tidak menyediakan *dedicated counter* (loket khusus). Penggabungan dua jalur pada satu loket menciptakan penumpukan (*bottleneck*) baru di ruang tunggu pendaftaran. Sejalan juga dengan Penelitian Rahmanti dkk., (2022) tentang Hambatan Transformasi Digital yang mana di Puskesmas Poopo, meskipun sistem komputer loket telah terintegrasi (*bridging*) dengan BPJS Kesehatan, petugas pendaftaran masih harus mencetak dan memotong kertas nomor antrean secara manual setiap hari untuk melayani pasien konvensional. Kondisi ini mendukung temuan Rahmanti dkk., (2022) yang menyatakan bahwa proses digitalisasi layanan kesehatan primer sering kali mengalami degradasi fungsi ketika prosedur operasional manual yang lambat masih mendominasi alur kerja harian. Beban administrasi manual yang tinggi pada akhirnya menutupi manfaat efisiensi dari sistem *bridging* digital yang telah dibangun.

Persepsi Waktu Tunggu, Keadilan, Sosialisasi, Kenyamanan Ruang Tunggu

Hasil penelitian mengungkap adanya persepsi yang mencolok terkait efisiensi waktu tunggu antara kelompok pasien pengguna aplikasi Mobile JKN dan kelompok non-pengguna di Puskesmas Poopo. Informan YP dan NK merepresentasikan kelompok adaptif digital yang menilai waktu tunggu relatif singkat, teratur, dan sesuai dengan harapan mereka. Efisiensi tersebut dicapai karena teknologi Mobile JKN memungkinkan mereka melakukan pendaftaran antrean secara mandiri dari rumah sejak H-1 sebelum jadwal pelayanan. Mekanisme ini secara efektif memindahkan durasi tunggu pra-fasilitas (*pre-facility waiting time*) ke luar area Puskesmas, sehingga pasien tidak perlu datang sejak pagi hari. Sebaliknya, kelompok non-Mobile JKN (informan YT, MR, dan EP) mempersepsikan bahwa waktu tunggu terasa lama dan belum sesuai harapan, terutama saat terjadi lonjakan kedatangan pasien di pagi hari. Padahal, berdasarkan temuan observasi di lapangan, rata-rata durasi tunggu objektif pasien dari proses pendaftaran awal hingga dipanggil masuk ke ruang pemeriksaan medis berkisar antara 15 hingga 25 menit.

Perbedaan persepsi durasi waktu tunggu tersebut sejalan dengan temuan Pratama & Handayani (2022). Penelitian tersebut menegaskan bahwa efisiensi pelayanan pada sistem antrean digital tidak hanya diukur dari kecepatan durasi medis semata, melainkan dari adanya kepastian dan kendali atas waktu (*perceived control of time*). Pasien pengguna Mobile JKN merasa memiliki kendali penuh atas jadwal kedatangannya, sedangkan pasien konvensional mengalami ketidakpastian antrean fisik di ruang tunggu yang memicu timbulnya rasa jenuh dan persepsi bahwa pelayanan berjalan lambat.



Gambar 2 Kondisi ruang tunggu dan area panggilan antrean di Puskesmas Poopo

Disparitas dalam alur pendaftaran ini pada akhirnya memicu isu keadilan layanan (*perceived service fairness*) dan kecurigaan bias pemanggilan antrean di ruang tunggu. Informan MR (pasien manual) menuturkan pengalaman kekecewaannya ketika melihat pasien lain yang baru tiba namun dipanggil lebih dahulu oleh petugas, sehingga memunculkan persepsi negatif adanya perlakuan khusus atau praktik "orang dalam". Kekecewaan tersebut diklarifikasi oleh Petugas Pendaftaran (RK) dan Kepala Tata Usaha (HT), yang menjelaskan bahwa sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), pendaftar Mobile JKN memang secara otomatis mendapatkan prioritas pemanggilan setelah mereka melakukan verifikasi (*check-in*) di loket. Sebagaimana terlihat pada Gambar 4.2 diatas ketegangan sosial ini menguat akibat keterbatasan sarana dan prasarana penunjang transparansi. Hasil observasi mengonfirmasi bahwa di area loket pendaftaran Puskesmas Poopo belum tersedia layar display panggilan elektronik maupun pengeras suara (*speaker*) khusus untuk ruang pemeriksaan umum. Panggilan nomor antrean dilakukan secara verbal oleh petugas tanpa adanya papan visual yang menampilkan nomor urut yang sedang dilayani. Ketiadaan pemisahan loket khusus serta absennya transparansi visual pendaftaran sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 4.2 menyebabkan prioritas digital yang diberikan petugas dipersepsikan oleh pasien manual sebagai pelanggaran terhadap prinsip keadilan *First-Come First-Served*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Susanto & Wibowo (2021), yang menegaskan bahwa penerapan antrean prioritas berbasis aplikasi tanpa didukung papan informasi digital yang transparan akan selalu memicu konflik persepsi dan tuduhan diskriminasi dari pasien non-pengguna.



Gambar 3 Interaksi sosial di ruang tunggu Puskesmas Poopo

Di sisi lain, durasi tunggu yang panjang membentuk dinamika sosial tersendiri di ruang tunggu Puskesmas Poopo. Bagi sebagian pasien, khususnya kelompok lanjut usia seperti informan EP, waktu tunggu tidak diartikan sebagai hambatan yang sepenuhnya negatif, melainkan dimanfaatkan sebagai wahana interaksi sosial untuk saling berbincang dengan sesama pasien. Ruang tunggu bertransformasi fungsi dari sekadar area transit medis menjadi ruang perjumpaan komunitas.

Namun, fungsi adaptasi sosial ini berbenturan dengan keterbatasan kapasitas fisik fasilitas kesehatan. Seperti yang terekam pada Gambar 4.2, ruang tunggu Puskesmas Poopo kerap mengalami kepadatan (*overcrowded*) pada jam-jam sibuk pagi hari. Banyaknya jajaran kursi yang terisi penuh oleh pasien lansia dan dewasa mengakibatkan daya tampung ruangan tidak lagi memadai. Hal ini mengonfirmasi pernyataan informan MR, di mana keterbatasan tempat duduk di dalam ruangan sering kali memaksa sebagian pasien untuk menunggu di area parkir luar.

Kondisi fisik yang padat pada Gambar 2 makin diperberat oleh minimnya media edukasi publik di area tunggu. Lembar observasi mencatat ketiadaan banner, poster, leaflet, maupun fasilitas Wi-Fi publik yang dapat mengedukasi pasien mengenai tata cara pendaftaran online. Akibatnya, arus informasi mengenai Mobile JKN tidak menyebar secara formal melalui fasilitas kesehatan, melainkan mengalir secara informal melalui komunikasi antar-pasien di ruang tunggu (seperti dialami informan EP) atau transfer literasi antar-anggota keluarga (seperti dialami informan NK). Petugas RK juga mengakui bahwa edukasi lisan di loket sering kali kurang efektif karena pasien cenderung terburu-buru dan enggan mendengarkan penjelasan panjang. Temuan ini mendukung penelitian Lestari dkk., (2023) yang menyatakan bahwa ruang tunggu pelayanan primer di wilayah sub-perkotaan/pedesaan memegang peran strategis dalam pembentukan literasi digital masyarakat. Ketidadaan media edukasi visual dan sarana fisik yang memadai mengabaikan potensi ruang tunggu sebagai media sosialisasi transformasi digital yang inklusif, khususnya bagi kelompok masyarakat yang rentan terhadap ketimpangan digital (*digital divide*).

Pemanfaatan Sistem Antrean Rawat Jalan di Puskesmas Poopo

Pemanfaatan sistem Antrean merupakan mekanisme penting dalam mengelola alur pelayanan pasien guna mengurangi waktu tunggu, menghindari penumpukan fisik, serta meningkatkan ketertiban pelayanan rawat jalan. Di Puskesmas Poopo, sistem Antrean diterapkan secara *hybrid*, yaitu mengombinasikan sistem pendaftaran manual di loket dan sistem pendaftaran digital berbasis aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan sistem Antrean oleh masyarakat terbagi menjadi dua kelompok utama. Kelompok pertama adalah pasien pengguna Mobile JKN seperti informan YP dan NK yang memanfaatkan fitur pendaftaran online dari rumah sehari sebelum jadwal kontrol. Kelompok ini merasakan manfaat langsung berupa alur pelayanan yang lebih tertib, kepastian nomor urut, serta efisiensi waktu tunggu di lokasi pelayanan. Bukti riil pemanfaatan fitur antrean online ini terlihat dari dokumentasi pasien yang menunjukkan tampilan antrean digital pada aplikasi Mobile JKN di lingkungan Puskesmas Poopo (Gambar 4.4). Sebaliknya, kelompok kedua yang diwakili oleh informan YT, MR, dan EP secara penuh masih bergantung pada pendaftaran manual dengan mengambil nomor antrean cetak di loket. Kelompok ini harus menghadapi waktu tunggu yang relatif lama, terutama saat lonjakan pasien pada jam-jam sibuk di pagi hari.



Gambar 4 pengguna aplikasi mobile JKN oleh pasien rawat jalan

Meskipun sistem Antrean digital Puskesmas Poopo telah mencatatkan capaian bridging hingga 90,50%, angka pemanfaatan Mobile JKN oleh pasien rawat jalan secara riil saat ini baru menyentuh angka 5,39%. Hasil wawancara dengan petugas pendaftaran (RK) dan Kepala Tata Usaha (HT) mengonfirmasi bahwa mayoritas pasien rawat jalan masih lebih memilih dan merasa nyaman dengan mekanisme pendaftaran manual. Ketimpangan pemanfaatan ini dijelaskan secara komprehensif melalui pola triangulasi yang menghubungkan hasil wawancara pasien dan petugas dengan kondisi objektif observasi lapangan.

Hasil wawancara dengan informan non-pengguna (YT, MR, EP) mengungkapkan bahwa keengganan menggunakan Mobile JKN disebabkan oleh ketidakpahaman cara pengoperasian aplikasi. Keterbatasan pengetahuan ini berkorelasi langsung dengan hasil observasi sarana dan prasarana di lingkungan Puskesmas Poopo, di mana tidak ditemukan media informasi visual dalam bentuk banner, poster, maupun *leaflet*/brosur petunjuk pendaftaran online Mobile JKN. Ketiadaan media edukasi dan sosialisasi fisik tersebut menjadi faktor utama yang menghambat peningkatan literasi digital pasien.

Selain masalah literasi, keterbatasan aksesibilitas jaringan juga menjadi kendala teknis yang signifikan. Informasi dari wawancara mengenai keluhan koneksi internet yang tidak stabil saat membuka aplikasi dikuatkan oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa Puskesmas Poopo belum menyediakan fasilitas Wi-Fi publik bagi pasien. Akibatnya, proses pendaftaran online sepenuhnya bergantung pada ketersediaan kuota dan kualitas sinyal seluler pribadi pasien yang sering kali fluktuatif di area tersebut. Di sisi operasional internal, beban kerja petugas pendaftaran tergolong tinggi karena masih harus memotong dan memberi tanggal kertas nomor antrean secara manual setiap pagi agar tidak disalahgunakan, sebagaimana diungkapkan oleh tenaga kesehatan LP. Kondisi ini diperkuat oleh temuan observasi di meja pendaftaran yang memperlihatkan lembaran potongan nomor antrean fisik yang ditaruh pada wadah keranjang plastik sederhana tanpa adanya mesin pencetak antrean otomatis (Gambar 5).



Gambar 5 media nomor antrean manual di meja pendaftaran Puskesmas Poopo

Temuan mengenai pola pemanfaatan sistem Antrean ini sejalan dengan penelitian Mulyanti, Probowati, dan Wakhdan (2024) yang mengemukakan bahwa sistem Antrean online Mobile JKN sangat efektif memotong waktu tunggu dan mengurangi kepadatan ruang tunggu, namun tingkat adopsinya pada masyarakat pedesaan masih terhambat oleh rendahnya literasi digital. Penelitian ini juga mendukung hasil kajian Anggryani (2023) serta Mardewi (2022) yang menegaskan pentingnya transisi pendaftaran manual menuju digital guna mengoptimalkan operasional pelayanan kesehatan rawat jalan.

Kendala dalam Pelaksanaan Sistem Antrean di Puskesmas Poopo

Pelaksanaan sistem Antrean di Puskesmas Poopo tidak terlepas dari berbagai hambatan yang mencakup aspek perilaku pasien, keterbatasan sarana prasarana, hingga kendala operasional dan alokasi anggaran. Salah satu kendala perilaku yang kerap terjadi adalah kebiasaan pasien mengambil nomor antrean manual di pagi hari lalu meninggalkan lingkungan Puskesmas untuk pergi ke pasar atau mengurus keperluan lain. Berdasarkan keterangan petugas pendaftaran (RK) dan KTU (HT), ketika pasien tersebut kembali dan nomor Antreannya telah terlewati, sering kali timbul keluhan. Penegakan SOP yang mewajibkan pasien tersebut mengambil nomor antrean baru sering kali memicu ketegangan, meskipun langkah ini harus diambil demi menjaga rasa keadilan bagi pasien lain yang setia menunggu di lokasi. Di sisi lain, isu persepsi ketidakadilan juga muncul dari sudut pandang pasien, seperti yang disampaikan oleh informan MR yang merasa curiga adanya perlakuan khusus atau "orang dalam" ketika melihat pasien yang datang belakangan dipanggil lebih awal oleh petugas.

Apabila dihubungkan dengan temuan observasi, munculnya persepsi ketidakadilan dan ketidakjelasan urutan panggilan tersebut berakar dari ketiadaan sarana pendukung visual dan audio yang memadai. Hasil observasi membuktikan bahwa Puskesmas Poopo belum memiliki layar display panggilan antrean elektronik di ruang tunggu loket pendaftaran, di mana sistem Antrean manual masih mengandalkan tumpukan kertas potongan nomor yang diambil sendiri oleh pasien pada meja pendaftaran (Gambar 4.5). Selain itu, perangkat pengeras suara (*speaker*) hanya terpasang terbatas di dalam ruangan pemeriksaan dokter dan tidak menjangkau ruang tunggu utama. Akibatnya, pemanggilan nomor antrean di loket pendaftaran masih dilakukan secara lisan atau teriakan manual oleh petugas. Metode pemanggilan manual ini sangat berisiko tidak terdengar oleh pasien yang berada agak jauh atau menunggu di luar ruangan, sehingga menyebabkan nomor Antrean terlewat dan memicu prasangka di antara sesama pasien.

Keterbatasan fisik sarana prasarana juga terlihat pada kapasitas ruang tunggu pasien. Wawancara dengan informan MR, EP, dan NK mengungkapkan bahwa pada jam-jam sibuk di

pagi hari, ruang tunggu terasa sangat sempit dan penuh sesak (*overcrowded*), sehingga sebagian pasien terpaksa berdiri atau duduk di area parkir kendaraan. Keluhan ini terkonfirmasi secara objektif melalui observasi lapangan yang mencatat bahwa ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran tidak sebanding dengan volume kunjungan harian pasien manual. Sementara itu, bagi kelompok pasien usia lanjut (lansia) seperti informan EP, hambatan utama bersumber dari keterbatasan kepemilikan gawai (*smartphone*) serta kebingungan dalam memahami alur aplikasi digital. Ketidadaan meja bantuan atau simulasi pendaftaran digital khusus bagi lansia semakin memperkuat ketergantungan mereka pada Antrean manual.

Dari aspek operasional dan manajerial internal, seluruh informan dari pihak kesehatan (RK, HT, dan LP) mengakui bahwa sistem manual menambah beban administrasi harian dan mendesak digantikannya sistem tersebut dengan mesin antrean digital otomatis seperti pada layanan perbankan. Namun demikian, rencana modernisasi sistem Antrean ini masih tertahan oleh keterbatasan alokasi anggaran operasional Puskesmas.

Secara keseluruhan, temuan kendala dalam penelitian ini memperkuat hasil penelitian Mulyanti dkk. (2024) yang menyatakan bahwa hambatan utama adopsi Antrean digital berada pada kelompok lansia serta minimnya infrastruktur pendukung di fasilitas kesehatan. Temuan ini juga selaras dengan kajian Supriyati dan Kusumaningsih (2023) yang menegaskan bahwa ketidadaan *display* elektronik dan keterbatasan kapasitas ruang tunggu berkontribusi secara langsung terhadap akumulasi persepsi lama waktu tunggu pasien. Di samping itu, penelitian Rahmawati dan Lestari (2024) serta Doni dkk. (2023) menggarisbawahi bahwa ketidakdisiplinan pasien meninggalkan ruang Antrean memicu ketidakefisienan alur pelayanan, sehingga perbaikan sarana fisik dan penegakan SOP Antrean secara konsisten menjadi prasyarat utama untuk mewujudkan pelayanan rawat jalan yang optimal.

Harapan terhadap Pengembangan Sistem Antrean

Seluruh tenaga kesehatan berharap agar sistem Antrean di Puskesmas Poopo dapat dikembangkan menjadi sistem berbasis elektronik atau online. Harapan ini muncul karena sistem manual dinilai masih memiliki keterbatasan dalam mengatur alur pasien secara efisien. Penerapan sistem Antrean elektronik dinilai dapat meningkatkan ketertiban, mempercepat pelayanan, dan mengurangi potensi konflik antar pasien. Selain itu, penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan primer juga sejalan dengan upaya transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia.

Harapan tenaga kesehatan terhadap pengembangan sistem Antrean elektronik menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mardewi (2022) yang menunjukkan bahwa sistem Antrean berbasis teknologi mampu meningkatkan keteraturan pelayanan dan mempermudah pengelolaan Antrean pasien. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Anggryani (2023) yang menemukan bahwa penggunaan sistem Antrean digital dapat meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan karena proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan efisien. Meskipun demikian, implementasi sistem Antrean elektronik di Puskesmas Poopo masih menghadapi keterbatasan sarana dan pendanaan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan kesehatan tidak hanya memerlukan kesiapan teknologi, tetapi juga dukungan sumber daya dan kebijakan yang memadai agar sistem yang dikembangkan dapat berjalan secara optimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai sistem antrean dan pengalaman pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Poopo maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemanfaatan sistem antrean di Puskesmas Poopo telah berjalan melalui dua sistem Antrean yaitu Antrean manual dan Antrean online menggunakan mobile JKN. Namun, Pemanfaatan sistem Antrean online (mobile JKN) belum berjalan secara optimal (Capaian pemanfaatan masih rendah). Sebagian besar pasien masih bergantung pada sistem antrean manual. Kendala utamanya disebabkan oleh keterbatasan pemahaman teknologi, keterbatasan kepemilikan smartphone, serta kendala jaringan internet.
2. Pengalaman pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Poopo terbagi menjadi dua aspek. Bagi pasien pengguna mobile JKN merasakan waktu yang lebih cepat dan efisien karena kepastian estimasi waktu pelayanan telah terintegrasi sejak awal sebelum pasien tiba di lokasi, sedangkan pasien Antrean manual masih mengalami waktu tunggu yang relatif lama karena harus melalui seluruh tahapan mulai dari pendaftaran, pelayanan medis, sampai pengambilan obat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anggryani, N. (2023). Efektivitas Penggunaan Sistem Antrean Digital dalam Pelayanan Rawat Jalan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45-56.
- Ardimansyah. (2023). Analisis Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 112-123.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa Selatan. (2023). Statistik Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan 2023. Amurang: BPS Kabupaten Minahasa Selatan.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. (2023). Statistik Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara 2023. Manado: BPS Provinsi Sulawesi Utara.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2025). Monthly Report Monitoring Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Desember 2024. Jakarta: DJSN.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan. (2024). Profil Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2023. Amurang: Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan.
- Doni, A., Putra, R., & Rahmi, S. (2023). Evaluasi Kepatuhan Pasien terhadap Alur Antrean Pelayanan Rawat Jalan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), 178-189.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021. Jakarta: Kemenkes RI.
- Lestari, P., Handayani, S., & Wijaya, A. (2023). Peran Ruang Tunggu Pelayanan Kesehatan Primer sebagai Media Sosialisasi Transformasi Digital. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 89-101.
- Mardewi, N. W. (2022). Optimalisasi Pelayanan Rawat Jalan melalui Transisi Sistem Antrean Manual ke Digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(4), 210-221.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). California: SAGE Publications.

- Mulyanti, S., Probawati, R., & Wakhdan, M. (2024). Analisis Adopsi Aplikasi Mobile JKN dan Tantangan Literasi Digital pada Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, 10(1), 34-47.
- Pratama, A., & Handayani, P. W. (2022). Pengaruh Persepsi Kendali Waktu (Perceived Control of Time) terhadap Efisiensi Pelayanan Antrean Digital. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 8(2), 145-156.
- Puskesmas Poopo. (2026). Data Pelayanan dan Profil Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poopo Bulan Maret 2026. Ranoyapo: Puskesmas Poopo.
- Rahmanti, A. R., Nurfitri, R., & Hidayat, T. (2022). Hambatan Transformasi Digital di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama: Degradasi Fungsi Akibat Prosedur Manual. *Jurnal Informatika Kesehatan Indonesia*, 9(1), 67-78.
- Rahmawati, D., & Lestari, F. (2024). Kedisiplinan Pasien dan Pengaruhnya terhadap Efisiensi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(1), 23-34.
- Sari, N., & Utami, R. (2023). Evaluasi Penggunaan Loker Khusus (Dedicated Counter) pada Sistem Antrean Online di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Hospitalia*, 7(3), 199-210.
- Supriyati, & Kusumaningsih, D. (2023). Pengaruh Sarana Display Elektronik dan Kapasitas Ruang Tunggu terhadap Persepsi Waktu Tunggu Pasien. *Jurnal Manajemen Fasilitas Kesehatan*, 6(2), 115-126.
- Susanto, H., & Wibowo, A. (2021). Keadilan Pelayanan (Perceived Service Fairness) dan Potensi Konflik Sosial pada Penerapan Antrean Prioritas Digital. *Jurnal Psikologi Sosial dan Kesehatan*, 13(4), 301-314.
- Tongkeles, J. (2025). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas. *Jurnal Kebijakan Pelayanan Kesehatan*, 11(2), 88-99