

ANALISIS SISTEM PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN UMUM DI KLINIK ADIBAH LUWUNGRAGI BREBES

Aries Setyani Wahyu Prasetyawati, Muhammad Rifqi Ridho
Manajemen Informatika, Universitas Teknologi Digital PSDKU Tegal
Jalan Kates 5 No. 47 Tembok Banjaran, Adiwerna, Kab. Tegal, Indonesia
ariesswp@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Salah satu komponen penting dalam pelayanan tersebut adalah sistem pendaftaran dan antrean pasien sebagai tahap awal proses pemeriksaan medis. Sistem pendaftaran yang terkelola dengan baik dapat mempercepat alur pelayanan, meminimalkan waktu tunggu, serta meningkatkan kualitas pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum di Klinik Adibah Luwungragi Brebes, mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan sistem yang berjalan, serta mengkaji peluang penerapan sistem digital sebagai alternatif peningkatan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara terstruktur dengan petugas administrasi dan penanggung jawab klinik, serta studi pustaka dari berbagai referensi terkait sistem informasi kesehatan dan manajemen antrean. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem pendaftaran masih bersifat manual dengan pencatatan dilakukan langsung oleh petugas, sehingga berpotensi menimbulkan antrean panjang, ketidakefisienan waktu, dan kesalahan pencatatan data. Meskipun demikian, sistem manual memiliki keunggulan dalam kemudahan akses dan fleksibilitas bagi pasien. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan penerapan sistem pendaftaran berbasis digital yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses layanan, serta mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia melalui pelatihan dan edukasi kepada pasien.

Kata kunci: Antrean pasien, Efisiensi pelayanan, Klinik, Pendaftaran, Sistem informasi

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan juga terus bertambah. Kondisi ini menuntut fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Waktu tunggu yang panjang pada pelayanan rawat jalan berbanding lurus dengan rendahnya tingkat kepuasan pasien, sehingga pengelolaan alur pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial dalam sistem pelayanan kesehatan [1].

Pelayanan kesehatan mencakup berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengobatan. Salah satu tahapan awal yang sangat menentukan kelancaran proses pelayanan adalah sistem pendaftaran dan antrean pasien. Sistem pendaftaran yang tertata dengan baik tidak hanya mendukung efisiensi kerja tenaga kesehatan, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien. Sistem antrean yang tidak teratur dapat menimbulkan penumpukan pasien dan menurunkan tingkat kepuasan, sedangkan pengelolaan antrean yang baik mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan [2].

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak klinik, sistem pendaftaran dan antrean pasien rawat jalan umum di Klinik Adibah Luwungragi Brebes masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menimbulkan beberapa permasalahan,

seperti ketidakteraturan antrean dan kurangnya pemahaman pasien terhadap alur pendaftaran, khususnya pada saat jam pelayanan ramai. Masih banyak pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi pendaftaran daring, sehingga sistem manual sering kali dianggap lebih mudah, meskipun memiliki keterbatasan dari sisi efisiensi dan akurasi pencatatan data [3].

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan membuka peluang bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu layanan melalui digitalisasi sistem pendaftaran. Penerapan sistem pendaftaran digital mampu menurunkan rata-rata waktu tunggu pasien secara signifikan [4]. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum yang sedang berjalan di Klinik Adibah Luwungragi Brebes guna memahami alur kerja sistem manual, mengidentifikasi kendala yang ada, serta mengkaji peluang pengembangan sistem pendaftaran yang lebih efektif dan efisien. Analisis alur kerja di bidang klinis memiliki peran penting dalam mendukung intervensi eHealth karena mampu menggambarkan proses nyata dan kebutuhan pengguna di lapangan [5].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum di Klinik Adibah Luwungragi Brebes, mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan sistem yang berjalan, serta mengkaji peluang dan tantangan penerapan sistem pendaftaran berbasis digital sebagai upaya peningkatan efisiensi

dan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara terstruktur dengan petugas administrasi dan penanggung jawab klinik, serta studi pustaka terkait sistem informasi kesehatan dan manajemen antrian.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan tahapan awal dalam pengembangan sistem informasi yang bertujuan untuk memahami sistem yang sedang berjalan, mengidentifikasi permasalahan, serta merumuskan kebutuhan sistem baru. Dapat didefinisikan juga analisis sistem sebagai proses menelaah sistem yang sedang berjalan untuk menemukan masalah dan kebutuhan, kemudian merancang solusi agar sistem lebih efisien dan mendukung tujuan organisasi [6].

Dalam konteks pengembangan sistem informasi, analisis sistem mencakup identifikasi alur proses bisnis, pemangku kepentingan, kebutuhan pengguna, serta kendala teknis dan non-teknis yang memengaruhi kinerja sistem. Analisis sistem juga berperan dalam menentukan spesifikasi fungsional dan non-fungsional sistem yang akan dikembangkan, sehingga sistem yang dirancang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pengguna.

Pada bidang pelayanan kesehatan, analisis sistem digunakan untuk memetakan alur pelayanan pasien, mengidentifikasi titik kemacetan (*bottleneck*) dalam proses pelayanan, serta mengevaluasi efektivitas prosedur yang diterapkan. Dengan melakukan analisis sistem pendaftaran pasien, fasilitas kesehatan dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai proses kerja, peran petugas, serta potensi perbaikan sistem untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

2.2. Sistem Informasi

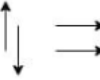
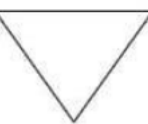
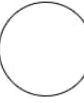
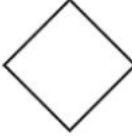
Sistem informasi merupakan kombinasi dari perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan sumber daya manusia yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung kegiatan operasional dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Definisi lain menjelaskan bahwa sistem informasi sebagai suatu mekanisme yang digunakan untuk mengelola data secara efisien, meningkatkan produktivitas, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat proses kerja melalui otomatisasi [7].

Sistem informasi memiliki beberapa komponen utama, yaitu input data, proses pengolahan, penyimpanan data, serta output berupa informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Dalam organisasi pelayanan kesehatan, sistem informasi berfungsi untuk mengelola data pasien, jadwal pelayanan, rekam medis, serta administrasi pelayanan kesehatan. Penerapan sistem informasi yang terintegrasi dapat meningkatkan akurasi data, mempercepat proses pelayanan, dan mendukung pengambilan keputusan manajerial.

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, sistem informasi pendaftaran pasien berperan sebagai pintu masuk pengelolaan data pasien dan pengaturan antrian pelayanan. Sistem pendaftaran yang berbasis teknologi informasi dapat membantu petugas administrasi dalam mengelola data pasien secara sistematis, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Oleh karena itu, sistem informasi pendaftaran menjadi salah satu komponen penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

2.3. Flow of Document (FOD)

Tabel 1. Simbol flow of document

No	Simbol	Keterangan
1.		Terminator Symbol Simbol untuk akhir atau awal (mulai/lanjutan) aktivitas tertentu.
2.		Connecting Line Simbol yang digunakan untuk menghubungkan satu tanda dengan yang lain.
3.		Processing Symbol Simbol yang dipakai untuk merepresentasikan tugas yang dilakukan oleh komputer.
4.		Symbol Document Simbol ini menunjukkan bahwa input atau output berasal dari dokumen kertas atau outlet yang ditransmisikan ke kertas.
5.		Arsip Manual Menandakan Document yang di Arsipkan.
6.		Connector Symbol Menjelaskan simbol-simbol yang digunakan untuk menghubungkan proses atau masuk dan keluar pada lembar atau halaman yang sama.
7.		Decision Symbol Simbol proses didasarkan pada kondisi saat ini.
8.		Database Symbol Simbol penyimpanan ke database atau storage.
9.		Symbol Manual Input Simbol yang digunakan untuk memasukkan data secara manual melalui keyboard online.

No	Simbol	Keterangan
10.		Manual Operation Symbol Simbol yang menunjukkan operasi atau pemrosesan manual yang komputer tidak lakukan.
11.		Input-Output Symbol Simbol yang dapat digunakan untuk mewakili proses input dan output peralatan apa pun.

Tabel di atas merupakan simbol-simbol yang digunakan dalam *Flow of Document* untuk menggambarkan alur dokumen beserta proses pengolahannya. Simbol-simbol ini berfungsi untuk mempermudah pemahaman terhadap tahapan pergerakan dokumen dalam sistem [8].

2.4. Pendaftaran

Pendaftaran merupakan tahap awal dalam proses pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai pintu masuk pasien ke dalam sistem pelayanan. Pendaftaran dapat dimaknai juga sebagai proses awal identifikasi pasien di puskesmas, di mana sebelum menerima pelayanan sesuai kebutuhannya pasien harus terlebih dahulu melakukan registrasi di loket pendaftaran [9]. Dalam praktiknya, pendaftaran tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai mekanisme pencatatan data pasien yang menjadi dasar pengelolaan rekam medis, pengaturan jadwal pelayanan, serta perencanaan sumber daya kesehatan.

Sistem pendaftaran yang terstruktur dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi kesalahan pencatatan data, serta mempercepat proses pelayanan pasien. Sebaliknya, sistem pendaftaran yang masih dilakukan secara manual berpotensi menyebabkan kesalahan input data, keterlambatan pelayanan, serta kesulitan dalam pengelolaan arsip pasien. Oleh karena itu, analisis sistem pendaftaran menjadi penting untuk mengidentifikasi kendala yang ada serta peluang pengembangan sistem yang lebih efektif dan efisien.

2.5. Antrean

Antrean merupakan kondisi yang muncul ketika jumlah pelanggan atau pasien yang membutuhkan pelayanan lebih besar dibandingkan kapasitas pelayanan yang tersedia. Antrean juga dapat didefinisikan sebagai situasi di mana pelanggan harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan [10]. Dalam konteks pelayanan kesehatan, antrean berkaitan dengan waktu tunggu pasien sebelum mendapatkan layanan medis.

Manajemen antrean yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Sistem antrean yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan

penumpukan pasien, meningkatnya waktu tunggu, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, pengelolaan antrean menjadi salah satu aspek penting dalam evaluasi sistem pelayanan rawat jalan, terutama pada fasilitas kesehatan dengan volume pasien yang tinggi.

2.6. Pasien

Pasien merupakan individu yang menerima pelayanan kesehatan dan menjadi pengguna utama sistem pelayanan kesehatan. Pasien juga diartikan sebagai individu yang menggunakan produk atau layanan untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga, maupun pihak lain [11]. Dalam sistem pelayanan kesehatan, pasien berperan sebagai sumber data utama dalam sistem informasi kesehatan, baik pada proses pendaftaran, pemeriksaan, maupun pengobatan.

Karakteristik pasien, seperti usia, tingkat pendidikan, dan tingkat literasi teknologi, memengaruhi efektivitas penggunaan sistem pelayanan, khususnya dalam penerapan sistem pendaftaran berbasis digital. Oleh karena itu, pemahaman terhadap karakteristik pasien menjadi faktor penting dalam perancangan sistem pelayanan kesehatan agar sistem yang dikembangkan dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh masyarakat.

2.7. SWOT

SWOT adalah singkatan dari *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Analisis SWOT digunakan untuk menilai berbagai faktor internal dan eksternal yang dapat memengaruhi kinerja serta pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau lembaga.

Analisis SWOT merupakan teknik perencanaan yang bersifat strategis dan pengembangan bisnis yang dimanfaatkan untuk menilai kelebihan, kekurangan, kesempatan, serta risiko dalam sebuah proyek atau usaha [12].

2.8. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah membahas sistem pendaftaran dan manajemen antrean pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Maulinnisaa *et al.* menganalisis alur pendaftaran pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 dan menemukan bahwa penerapan sistem pendaftaran hybrid (offline dan online) dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi kerumunan pasien [13].

Heryana *et al.* melakukan analisis antrean pada loket pendaftaran pasien BPJS di rumah sakit dan melaporkan bahwa waktu tunggu pasien masih relatif tinggi, sehingga diperlukan perbaikan dalam manajemen pelayanan pendaftaran [14]. Aseha *et al.* menggunakan model antrean multi-channel multi-phase dan menyimpulkan bahwa penambahan petugas pendaftaran dapat mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan [15].

Trianto *et al.* mengkaji sistem pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan pendekatan teori antrean multi-channel multi-phase dan menemukan bahwa ketidakseimbangan kecepatan pelayanan menjadi penyebab utama antrean panjang [16]. Fuanasari *et al.* menggunakan simulasi sistem antrean untuk menganalisis alur pelayanan pasien dan merekomendasikan penambahan loket pelayanan pada jam sibuk [17].

Megayanti dan Amrullah mengidentifikasi penyebab antrean panjang menggunakan diagram fishbone dan menemukan bahwa sistem manual, keterbatasan petugas, serta sarana prasarana yang kurang memadai menjadi faktor utama permasalahan. Penelitian tersebut merekomendasikan penerapan sistem pendaftaran daring sebagai solusi peningkatan pelayanan [18]. Susilo *et al.* mengembangkan sistem booking antrean berbasis web dan menunjukkan bahwa sistem tersebut mampu mengurangi waktu tunggu pasien serta meningkatkan efisiensi pelayanan [19]. Selain itu, Ikhyana *et al.* melalui tinjauan sistematis terhadap berbagai penelitian menyimpulkan bahwa sistem pendaftaran online efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, meskipun masih terdapat kendala pada literasi digital pasien dan kesiapan sumber daya manusia [20].

Meskipun berbagai penelitian telah membahas sistem antrean dan pendaftaran digital di rumah sakit dan puskesmas, penelitian yang secara khusus menganalisis sistem pendaftaran manual pada klinik tingkat primer serta peluang digitalisasi sistem masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum di Klinik Adibah Luwunragi Brebes untuk mengidentifikasi kondisi sistem yang berjalan serta peluang pengembangan sistem pendaftaran berbasis digital.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum yang sedang berjalan di Klinik Adibah Luwunragi Brebes. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman alur proses, identifikasi permasalahan, serta evaluasi sistem pendaftaran dan antrean berdasarkan kondisi nyata di lapangan, bukan pada pengujian hipotesis atau perhitungan statistik inferensial.

Objek penelitian adalah sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum di Klinik Adibah Luwunragi Brebes, sedangkan subjek penelitian meliputi petugas administrasi pendaftaran, tenaga medis yang terlibat dalam alur pelayanan, serta pihak manajemen klinik yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan sistem pelayanan. Penelitian dilaksanakan selama kegiatan internship yang berlangsung pada bulan Agustus hingga Oktober 2025.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan

studi pustaka. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pendaftaran dan antrean pasien rawat jalan, mulai dari pasien datang ke klinik, melakukan pendaftaran di loket, pencatatan data oleh petugas, hingga menunggu giliran pemeriksaan. Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada petugas administrasi dan penanggung jawab klinik untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pendaftaran, kendala yang sering dihadapi, serta upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, studi pustaka dilakukan dengan mengkaji buku, jurnal ilmiah, dan referensi lain yang relevan dengan sistem informasi kesehatan, manajemen antrean, dan pendaftaran pasien.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan memaparkan kondisi sistem pendaftaran yang berjalan, mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan sistem manual, serta mengkaji peluang dan tantangan pengembangan sistem pendaftaran berbasis digital. Analisis juga didukung dengan penggunaan Flow of Document (FOD) untuk menggambarkan alur dokumen dan proses pendaftaran pasien secara sistematis. Melalui metode ini, diharapkan penelitian mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum di Klinik Adibah Luwunragi Brebes serta memberikan rekomendasi perbaikan yang aplikatif dan sesuai dengan kebutuhan operasional klinik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Proses

Analisis ini bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi setiap tahapan dalam proses pendaftaran dan antrean pasien rawat jalan umum di Klinik Adibah, mulai dari pencatatan data pasien hingga pasien menerima pelayanan medis dari dokter. Melalui analisis terhadap alur informasi, diharapkan dapat diidentifikasi kendala administratif maupun teknis yang berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan. Hasil dari analisis ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi pengembangan sistem pendaftaran berbasis digital yang lebih efisien, terintegrasi, dan mampu meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang. Berikut merupakan hasil analisis proses sistem pendaftaran dan antrean pasien di Klinik Adibah

4.2. Dokumen yang digunakan

Dalam pelaksanaan sistem pendaftaran dan antrean pasien di Klinik Adibah, terdapat beberapa jenis data yang digunakan sebagai acuan utama dalam proses pelayanan. Data ini berfungsi sebagai landasan administratif untuk memastikan keakuratan pencatatan, keteraturan antrean, serta kelancaran pelayanan medis kepada pasien. Keberadaan data yang dikelola secara baik sangat penting agar setiap tahapan pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur dan mudah ditelusuri. Berikut adalah data-data dalam pengelolaan sistem pendaftaran dan antrean di Klinik Adibah:

- Data Identitas Pasien, seperti nama, alamat, tanggal lahir, dan nomor telepon sebagai dasar pembuatan rekam medis.
- Data Kunjungan Pasien, yang berisi informasi mengenai tanggal kunjungan, jenis layanan yang diambil (rawat jalan umum), dan dokter yang dituju.
- Data Rekam Medis Sederhana, berisi catatan pemeriksaan singkat yang diinput manual oleh petugas administrasi untuk diserahkan kepada tenaga medis.
- Data Laporan Harian, yang mencakup rekap kunjungan pasien setiap hari sebagai bahan pelaporan kepada pihak manajemen klinik.

4.3. Bagian yang terlibat

Pelaksanaan sistem pendaftaran dan antrean pasien di Klinik Adibah melibatkan beberapa pihak yang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing dalam menjaga kelancaran proses pelayanan. Setiap bagian berperan penting agar pasien mendapatkan pelayanan secara cepat, tertib, dan sesuai urutan antrean. Adapun pihak-pihak yang terlibat antara lain:

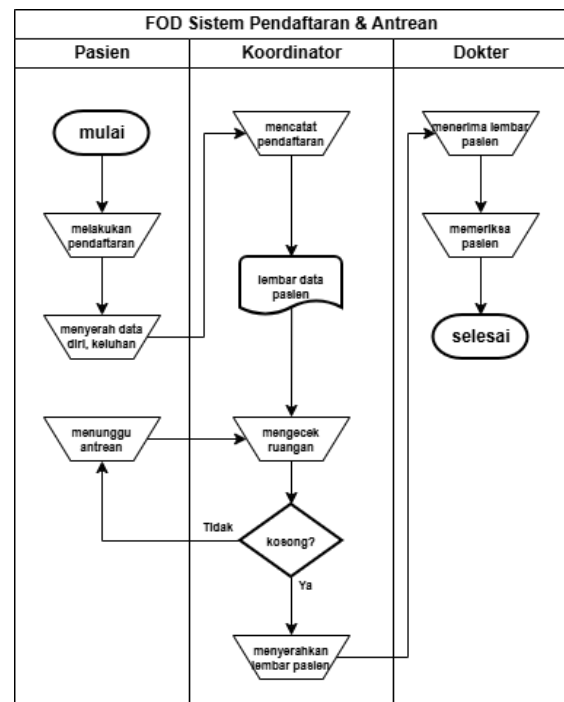
- Koordinator, berperan mengoordinasikan alur pelayanan pendaftaran dan antrean pasien rawat jalan agar berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
- Penanggung Jawab Tata Usaha, bertugas mengelola administrasi klinik, termasuk pencatatan, pengarsipan data pasien, serta memastikan kelengkapan dokumen pendaftaran.
- Dokter, memberikan pelayanan medis kepada pasien rawat jalan sesuai dengan urutan antrean dan data pendaftaran yang telah dicatat oleh bagian administrasi.
- Pasien, bertindak sebagai penerima layanan yang melakukan pendaftaran, menyerahkan data diri, dan mengikuti prosedur serta antrean pelayanan yang berlaku di klinik.
- Kepala Klinik, memiliki peran dalam pengawasan keseluruhan pelayanan, pengambilan keputusan, serta penetapan kebijakan terkait sistem pendaftaran dan pelayanan pasien.

4.4. Arus Informasi

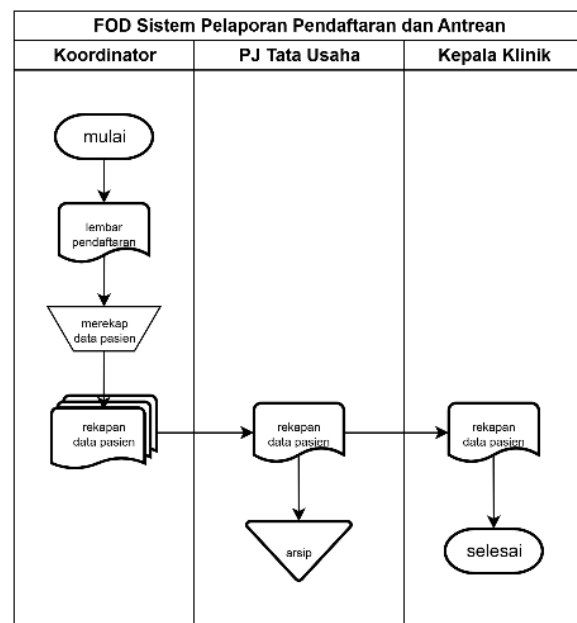
Arus informasi menggambarkan aliran data dan komunikasi antar pihak yang terlibat dalam proses pendaftaran dan antrean pasien. Arus ini menunjukkan bagaimana data berpindah dari pasien sebagai sumber utama hingga sampai ke dokter yang melakukan pemeriksaan.

Berikut merupakan penjelasan arus informasi *flow of document (fod)* sistem pengelolaan persediaan barang medis yang berjalan di Klinik Adibah:

- Prosedur Pelaksanaan Pendaftaran dan Antrean.
 - Pasien memulai proses dengan melakukan pendaftaran.



Gambar 1. FOD Sistem Pendaftaran & Antrean



Gambar 2. FOD Sistem Pelaporan Pendaftaran dan Antrean

- Pasien kemudian memberikan identitas diri sekaligus keluhan yang akan diperiksa.
- Koordinator bertugas mencatat data diri dan keluhan pasien yang akan diperiksa dokter di lembar data pasien.
- Koordinator akan mengecek ruangan dokter apakah kosong atau tidak, jika ruangan kosong: koordinator akan menyerahkan lembar data pasien ke dokter dan meminta pasien memasuki ruangan dokter. Jika tidak, koordinator akan meminta pasien menunggu di ruang tunggu sampai pasien sebelumnya selesai berobat.

- Dokter menerima lembar data diri dan keluhan pasien yang diberikan koordinator.
 - Setelah mengetahui keluhan pasien, dokter akan melakukan pemeriksaan kepada pasien.
 - Tahap pendaftaran antrean selesai, dan diteruskan ke tahap pelaporan data.
- b. Prosedur Pelaporan Pendaftaran dan Antrean.
- Proses dimulai dari setelah dokter menerima lembar data diri pasien yang berobat, koordinator akan memasukkannya ke dalam rekapan data pasien rawat jalan umum menggunakan buku induk dan sistem ERM (Elektronik Rekam Medis).
 - Data pasien yang dimasukkan setiap harinya akan dibuat menjadi data rekapan pasien rawat jalan umum bulanan.
 - Koordinator melaporkan Laporan Rekapan Data Pasien kepada PJ Tata Usaha dan Kepala Klinik. PJ Tata Usaha menerima Laporan Rekapan Data Pasien dari Koordinator untuk didokumentasikan sebagai arsip.

4.5. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada analisis sistem pendaftaran dan antrean pasien rawat jalan umum yang diterapkan di Klinik Adibah Luwungragi Brebes serta keterkaitannya dengan kondisi pelayanan yang berlangsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran pasien di Klinik Adibah masih dikelola secara manual, dengan mengandalkan pencatatan pada buku register dan pengaturan antrean secara langsung oleh petugas administrasi. Sistem ini menyebabkan proses pelayanan sangat bergantung pada ketelitian petugas, sehingga berpotensi menimbulkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta kesalahan pencatatan data pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa sistem pendaftaran yang berjalan di Klinik Adibah memiliki keunggulan dari sisi kemudahan penggunaan dan fleksibilitas bagi petugas serta pasien. Sistem manual dinilai mudah dioperasikan karena tidak memerlukan perangkat teknologi informasi yang kompleks dan dapat langsung digunakan oleh petugas dengan keterampilan administrasi dasar. Selain itu, pasien juga relatif mudah memahami proses pendaftaran secara langsung di loket. Namun demikian, kemudahan tersebut tidak diimbangi dengan efektivitas pengelolaan data dan antrean karena proses pencatatan masih dilakukan secara konvensional dan belum terdokumentasi secara terstruktur.

Dari sisi kelemahan, penelitian ini menemukan bahwa tidak adanya sistem pendaftaran terkomputerisasi menyebabkan sulitnya pemantauan data pasien secara real time, meningkatkan risiko kesalahan pencatatan, serta memperpanjang waktu tunggu pasien terutama pada jam pelayanan ramai. Selain itu, tidak adanya sistem antrean terintegrasi

membuat proses pemanggilan pasien kurang teratur dan berpotensi menimbulkan ketidakefisienan alur pelayanan. Kondisi ini dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Analisis menunjukkan bahwa meskipun sistem pendaftaran di Klinik Adibah memiliki kekuatan pada aspek kemudahan operasional dan fleksibilitas bagi pasien, terdapat peluang besar untuk dikembangkan melalui penerapan sistem pendaftaran dan antrean berbasis digital. Penerapan sistem terkomputerisasi dapat membantu klinik dalam mengelola data pasien secara terintegrasi, mempermudah proses pelaporan, serta mendukung pengambilan keputusan manajerial yang lebih akurat. Selain itu, sistem digital juga berpotensi mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan efisiensi kerja petugas, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang masih bersifat manual belum mampu memenuhi tuntutan efektivitas dan akurasi pelayanan kesehatan modern. Oleh karena itu, pengembangan sistem pendaftaran dan antrean pasien berbasis digital menjadi langkah strategis yang relevan dan diperlukan oleh Klinik Adibah Luwungragi Brebes untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan, kualitas pengelolaan data pasien, serta kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum di Klinik Adibah Luwungragi Brebes masih dikelola secara manual dengan menggunakan pencatatan pada buku register dan pengaturan antrean secara langsung. Sistem yang berjalan tersebut dinilai masih mampu mendukung pelayanan dasar pasien, namun belum optimal dari sisi efisiensi, pengelolaan data, dan kelancaran alur pelayanan, terutama pada jam pelayanan ramai. Pemusatan proses pendaftaran pada satu bagian administrasi serta pencatatan data yang belum terstruktur menyebabkan peningkatan beban kerja petugas dan potensi lamanya waktu tunggu pasien.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti menyarankan agar Klinik Adibah Luwungragi Brebes dapat melakukan evaluasi dan pengembangan sistem pendaftaran pasien rawat jalan umum secara bertahap. Pengembangan sistem pendaftaran yang lebih terstruktur, termasuk pemanfaatan teknologi informasi, diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah pengelolaan dan penelusuran data pasien, serta mengurangi waktu tunggu pasien. Selain itu, peningkatan kesiapan sumber daya manusia dan penyesuaian prosedur kerja juga perlu diperhatikan agar sistem yang dikembangkan dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan operasional klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rizany, I., Setiawan, H., & Musafaah. (2021). The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>
- [2] Veronika, J., & Pratiwi, M. P. (2025). Implementasi Aplikasi Menu Pemesanan Dengan QR Code Pada Warung Kopi Menggunakan Metode FCFS Berbasis Android. *Comasie*, 12(03), 10.
- [3] Yasin, R. Z. U., Rusdi, A. J., & Afifah, L. (2025). GAMBARAN PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHIRAWA BHAKTI MALANG. 6(1), 9.
- [4] Sari, R. W., & Nugroho, A. S. (2022). Analisis Nilai Toleransi Pada Serial Animasi Film Nussa dan Rara untuk Siswa Sekolah Dasar. *COLLASE (Creative of Learning Students Elementary Education)*, 5(4), 634–644. <https://doi.org/10.22460/collase.v5i4.11332>
- [5] Nida, E. K., & Bekele, S. (2021). Acceptance of a Smartphone-Based Visual Field Screening Platform for Glaucoma: Pre-Post Study. *JMIR FORMATIVE RESEARCH*, 5, 1–16. <https://doi.org/10.2196/26602>
- [6] Aziz, N. (2022). *Analisis Perancangan Sistem Informasi* (S. W. Neneng (ed.); 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- [7] Rizky, K., & Muhammad, I. P. N. (2024). Perkembangan Sistem Informasi Manajemen (Sim) Di Indonesia. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(1), 6. <https://doi.org/10.53625/juremi.v1i4.775>
- [8] Komalasari, K., & Awalludin, D. (2022). Pemodelan Sistem Informasi Penjualan Produk Lunch Box Pada PT Kecima SIGMA dengan Judul Perancangan Sistem judul Perancangan Sistem Informasi. 17(3), 10.
- [9] Wijayanti, M., & Aman, S. (2023). Analisis Sistem Antrean Pelayanan Pendaftaran Pasien Dengan Pendekatan Model M/M/S (Studi Kasus Di Puskesmas Undaan Kudus). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 8.
- [10] Ramdani, D. A., Wahyudin, W., & Rinaldi, D. N. (2021). Model Sistem Antrian Menggunakan Pola Single Channel-Single Phase Dengan Promodel Pada Antrian Alfamart Unsika. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(1), 12. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v16i1.191>
- [11] Prameswari, T., & Andrianto, W. (2022). Pasien: Konsumen Yang Unik. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(02), 132–139. <https://doi.org/10.53337/jhki.v1i02.8>
- [12] Sunarsi, D. (2024). *SWOT Teori, Implementasi, strategy*.
- [13] Yayat, E., Raharja, A. R., & R.N, M. T. (2024). Analisis Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sarijadi. *Jurnal Informatika Dan Kesehatan*, 1, 11. <https://jurnal.unw.ac.id/index.php/IKN>
- [14] Heryana, A., Mahadewi, E. P., & Ayuba, I. (2020). Kajian Antrian Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS di Rumah Sakit. *Gorontalo Journal of Public Health*, 2(1), 92.
- [15] Aseha, P., Rahmi, D., Yuniati, S., & Kurniati, A. (2023). Analisis Sistem Antrian Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Pekanbaru. *Matematika Sains*, 1(2), 9.
- [16] Trianto, W., Firdaus, E. A., & Suburdjati, B. A. (2021). Analisis Sistem Antrian Pendaftaran Menggunakan Metode Queuing System Di Puskesmas Kota Cimahi. *Nuansa Informatika*, 15(2), 6. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v15i2.4134>
- [17] Fuanasari, A. D., Suparwati, A., & Wigati, P. A. (2021). Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. 2(1), 7.
- [18] Megayanti, A., & Amrullah, R. (2022). ANALISIS ANTRIAN DALAM PENDAFTARAN PENGOBATAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE FISHBONE (STUDI KASUS : RSUD MOEWARDI SOLO). *Jurnal Sistem Informasi*, 5(1), 1–6.
- [19] Susilo, H., Abdillah, N., Ikhsan, M., Morika, H. D., & Darma, I. Y. (2023). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Booking Antrian Pelayan Pada Klinik Medika Saintika Berbasis Website. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 14(1), 9.
- [20] 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(1), 8. <https://doi.org/10.37148/comphijournal.v4i1.148>