

## EFEKTIVITAS PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN BERBASIS TEKNOLOGI DI RUMAH SAKIT IBNU SINA YW-UMI DALAM PERSPEKTIF MASLAHAH 'AMMAH

Syafirah Abu Bakar Yamani<sup>1</sup>, Suliati P. Amir<sup>2\*</sup>, Iin Widya Ningsih<sup>3</sup>, Nasrudin Andi Mappaware<sup>4</sup>,  
Rezky Putri Indrawati<sup>5</sup>, Syamsiah Muhsin Al-Qanus<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Mata, Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia, RSP  
Ibnu Sina YW-UMI, JEC-Orbita Makassar, Indonesia

<sup>3</sup>Departemen Biokimia, Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia, RSP Ibnu Sina YW  
UMI, Makassar, Indonesia

<sup>4</sup>Departemen Anatomi, Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia, RSP Ibnu Sina YW  
UMI, Makassar, Indonesia

<sup>5</sup>Departemen Ilmu Gizi, Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia, RSP Ibnu Sina YW  
UMI, Makassar, Indonesia

<sup>6</sup>Departemen Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas IAI DDI Sidenreng  
Rappang, Sidenreng Rappang

\*Corresponding author: Telp: +628 12- 5363- 6395, email: l: [suliatip.amir@umi.ac.id](mailto:suliatip.amir@umi.ac.id)

### ABSTRAK

Studi ini bertujuan menelaah keberhasilan penerapan sistem registrasi atau pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Fokus utama adalah menganalisis kinerja mesin antrian dan pendaftaran daring (*online*) melalui Mobile JKN, kemudian mengaitkannya dengan prinsip *masalah 'ammah* (kesejahteraan sosial) dalam ajaran Islam. Sistem pendaftaran konvensional, yang kerap memicu antrian panjang, waktu tunggu di atas batas standar (lebih dari 60 menit), dan penurunan tingkat kepuasan pasien, menjadi pendorong utama dilakukannya inovasi digital ini. Penerapan teknologi, seperti mesin antrian yang memerlukan verifikasi sidik jari dan pendaftaran daring, merupakan langkah strategis untuk mengontrol efisiensi operasional dan memperlambat loyalitas pengguna layanan. Tujuan inti riset ini mencakup tiga hal: (1) Mengukur seberapa efektif kedua metode pendaftaran tersebut dalam praktiknya, (2) Mendeteksi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kelancaran implementasinya, dan (3) Menjelaskan bagaimana sistem tersebut selaras dengan konsep *masalah 'ammah*. Secara khusus, penelitian ini juga mengintegrasikan perspektif kode bioetika, yaitu memastikan bahwa sistem baru ini memenuhi prinsip keadilan (*justice*) dalam akses layanan dan prinsip non-malefisien (tidak merugikan) dengan menghindari dampak negatif (*kemudaratan*) baru—terutama bagi kelompok seperti lansia atau yang gagap teknologi—serta berlandaskan kriteria syariah untuk kepentingan umum. Luaran yang diharapkan dari penelitian ini meliputi: (1) Wawasan mendalam mengenai kontribusi sistem terhadap pemangkasan durasi tunggu, peningkatan efisiensi administratif, dan kenaikan indeks kepuasan pasien; (2) Data empiris perihal kelebihan dan tantangan teknologi registrasi; serta (3) Bukti yang menjelaskan bahwa sistem ini berkontribusi pada *masalah 'ammah* dengan mengurangi *harms* dan mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, adil, dan mudah. Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan rekomendasi strategis bagi manajemen Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI guna mengoptimalkan

sistem pelayanan agar adil, efisien, dan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai Islam dan etika pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** Sistem Pendaftaran Digital, Efektivitas Pelayanan, *Maslahah 'Ammah*, Kode Bioetika, Waktu Tunggu Pasien

## **ABSTRACT**

*This study aims to investigate the success of the outpatient registration system implementation at Ibnu Sina YW-UMI Hospital. The main focus is on analyzing the performance of both queuing machines and online registration via Mobile JKN, subsequently connecting the findings to the principle of *maslahah 'ammah* (public welfare) within Islamic teachings. The conventional registration method, which frequently caused extensive queues, waiting times exceeding standard limits (over 60 minutes), and a decline in patient satisfaction, served as the primary catalyst for this digital innovation. The adoption of technology, such as fingerprint-verified queuing machines and online registration, is a strategic move to boost operational efficiency and solidify user loyalty. The core objectives of this research encompass three areas: (1) Quantifying the practical effectiveness of these two registration methods, (2) Identifying the factors that facilitate or impede their smooth operation, and (3) Explaining how the system aligns with the *maslahah 'ammah* concept. Specifically, the research integrates the perspective of bioethical codes, ensuring that the new system adheres to the principles of justice in service access and non-maleficence (do no harm) by preventing new adverse effects (*kemudharatan*)—especially for vulnerable groups like the elderly or those with low tech literacy—and is based on sharia criteria for the common good. The anticipated outcomes of this study include: (1) Comprehensive insight into the system's contribution to shortening waiting periods, enhancing administrative efficiency, and increasing patient satisfaction rates; (2) Empirical data regarding the strengths and difficulties of the registration technology; and (3) Evidence demonstrating that the system contributes to *maslahah 'ammah* by mitigating harms and realizing a faster, fairer, and more accessible service. This research is expected to present strategic recommendations to the management of Ibnu Sina YW-UMI Hospital to optimize the service system to be equitable, efficient, and consistent with Islamic values and healthcare ethics.*

**Keywords:** Digital Registration System, Service Effectiveness, *Maslahah 'Ammah*, Bioethics Code, Patient Waiting Time

## **PENDAHULUAN**

Layanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan loyalitas customer, yang pada akhirnya akan mengarah pada kepuasan customer. Antrian Rumah Sakit akan meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi. Antrian merupakan peristiwa yang terjadi dalam kegiatan manusia. Ketika aktivitas layanan tidak sesuai dengan kebutuhan layanan, pelanggan tidak dapat

dilayani secara langsung. Sejauh ini, sistem antrian manual dianggap tidak menarik dan tidak efektif. Antrian manual meminta calon pasien untuk melakukan registrasi dengan langsung datang ke Rumah Sakit untuk mengambil nomor antrian. Tidak hanya antrian yang panjang membuat pasien tidak nyaman karena harus menunggu lama untuk menerima panggilan berdasarkan urutan nomor, tetapi jam operasional Rumah Sakit

tidak mencukupi untuk menampung jumlah antrian karena banyaknya calon pasien yang ingin mendapatkan perawatan di sana.

Pelaksanaan layanan kesehatan di Rumah Sakit memiliki kualitas yang sangat rumit. Oleh karena itu penting untuk menerapkan sistem informasi yang layak. Mesin antrian manual merupakan salah satu unit layanan yang ada di Rumah Sakit. Pelaksanaan pekerjaan mesin antrian adalah salah satu bentuk layanan pendaftaran calon pasien yang dilakukan secara manual dan secara komputersasi. Pemanfaatan teknologi dituntut agar dapat mempermudah yang bertugas mengurus mesin antrian manual dan dapat mengurangi permasalahan yang timbul. Adapun permasalahan yang kerap muncul pada bagian loket pendaftaran yaitu waktu registrasi yang lama, yang menyebabkan terjadinya penumpukan calon pasien.<sup>1</sup>

Sistem pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit secara konvensional membutuhkan waktu tunggu saat pendaftaran dan antrian yang cukup panjang. Hal ini menyebabkan pasien yang pendaftaran dan antri menjadi tidak puas dan terbiasa kecewa. Sehingga saat ini dikembangkan sistem pendaftaran pasien online. Berdasarkan aturan pemerintah KepmenkesNo.129/Menkes/SK IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal, waktu tunggu yang ideal untuk poli rawat jalan adalah <60 menit. Namun di beberapa Rumah Sakit masih banyak yang melebihi dari standar pelayanan minimal tersebut. Loket pendaftaran pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMIYW-UMI jenis pelayanan front office ini merupakan ujung tombak pelayanan rawat jalan, karena tempat ini merupakan tempat pertama pelayanan rawat jalan yang langsung berhubungan dengan pasien sehingga sangat berpengaruh bagi pasien terhadap keseluruhan mutu pelayanan. Pada Rumah Sakit ini pelayanan kesehatan rawat jalan diberikan dengan karakteristik pelayanan saat di luar ada security servis yang mengantar proses, pendaftaran bagi

konsumen usia lanjut maupun konsumen yang belum mengerti akan alur pendaftaran. Selain itu di Rumah Sakit ini juga menyediakan sub jenis pelayanan secara *online* yaitu *Mobile JKN* yang dapat mempermudah konsumen untuk melakukan pendaftaran. *Mobile JKN* merupakan fasilitas yang dapat digunakan bagi pasien yang mendaftar secara *online*. Bagi pendaftar *online* yang telah melakukan verifikasi data diharapkan datang langsung ke Rumah Sakit agar mendapatkan nomor urut antrian, jadi bagi pendaftaran *online* memiliki keefektifitasan tersendiri dalam mengumpulkan data.<sup>2</sup>

Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI ini memiliki sistem antrian yang mungkin berbeda dengan Rumah Sakit yang lain. Segi perbedaannya yaitu para konsumen diharap melakukan scan sidik jari terlebih dahulu untuk mendapatkan nomor urut antrian baik itu pada pendaftar secara manual maupun bagi pendaftar secara *online*. Pendaftaran manual pasti tetap diadakan di setiap Rumah Sakit yang bertujuan untuk mempermudah konsumen yang mungkin tidak memiliki *smartphone* atau konsumen yang lanjut usia dan masih banyak lagi. Untuk memenuhi kepentingan manusia serta merespon berbagai dinamika kehidupan, maka setiap pengambilan keputusan harus memenuhi kriteria kepentingan umum (masalah 'ammah) yang dibenarkan oleh syaria'. Penggunaan masalah 'ammah sebagai tolak ukur dan pertimbangan untuk menetapkan suatu kebijaksanaan sangat diperlukan untuk menghindari kemungkinan penggunaan masalah 'ammah tidak pada tempatnya, seperti untuk menuruti hawa nafsu, kesewenang-wenangan dan menuruti kepentingan pribadi atau kelompok tertentu dengan menggunakan dalih untuk kepentingan umum.

Setiap keputusan pembangunan harus berpegang pada kriteria kepentingan umum yang ditetapkan oleh syariat dalam rangka

menegakkan harkat dan martabat manusia serta asas-asas kehidupan yang beraneka ragam. Oleh karena itu, keberadaan masalah 'ammah berfungsi sebagai pengaman dan petunjuk agar suatu kebijaksanaan sah dapat terlaksana. Oleh karena itu, tanpa kriteria yang disebutkan di atas, ammah dapat digunakan secara bebas, bahkan dalam situasi yang tidak sepenuhnya pantas. Situasi ini termasuk menggunakannya untuk menentukan hawa nafsu, kesewenang-wenangan, dan penumpungannya untuk kebutuhan pribadi atau kelompok yang menggunakannya secara umum.

Masalah "ammah" tidak boleh digunakan untuk menyumbangkan kepentingan umum, terutama yang lebih penting. Masalah "ammah" harus bersifat haqiqiyah (nyata) dan bukan wahmiyah (hipotesis). Oleh karena itu, penentuan masalah "ammah" harus dilakukan melalui musyawarah, penelitian, dan penelitian yang cermat.

Namun, efektivitas implementasi sistem ini sering kali menjadi perhatian, terutama dari perspektif masalah 'ammah (kemaslahatan umum) dalam Islam. Masalah yang muncul, seperti kurangnya literasi teknologi di kalangan pasien atau hambatan teknis pada sistem, dapat memengaruhi keberhasilan metode tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menempuh jarak sejauh mana pendaftaran pasien rawat jalan melalui mesin antrian dan via online telah berjalan sangat efektif di Rumah Sakit Ibnu Sina serta bagaimana kontribusinyeterhadap kemaslahatan umum.<sup>3</sup>

Digitalisasi sistem pendaftaran pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu. Namun, efektivitasnya tidak hanya ditentukan oleh kecepatan proses, tetapi juga oleh keadilan akses dan kemudahan bagi semua kalangan, termasuk lansia dan pasien dengan

keterbatasan teknologi. Dalam kerangka masalah 'ammah, sistem ini harus memberikan manfaat nyata bagi masyarakat luas dan tidak menimbulkan kemudharatan baru. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh diperlukan untuk memastikan bahwa inovasi ini benar-benar mendukung pelayanan yang adil, efisien, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Penelitian ini memosisikan diri sebagai kelanjutan dan pelengkap dari studi-studi terdahulu yang umumnya hanya fokus pada perbaikan waktu tunggu atau evaluasi kepuasan teknis satu sistem saja. Kebaruan (*Novelty*) penelitian ini terletak pada integrasi analisis tripartit yang belum pernah dilakukan secara komprehensif: (1) Pengukuran efektivitas komparatif dari mesin antrian fisik dan pendaftaran *online*; (2) Identifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi di lapangan; dan (3) Penilaian kesesuaian sistem pendaftaran ini dengan prinsip Masalah 'Ammah dan Kode Bioetika (terutama keadilan akses dan non-malefisien) dalam konteks rumah sakit berbasis nilai Islam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana efektivitas penggunaan mesin antrian dan pendaftaran via *online* di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI? Bagaimana implementasi kedua metode pendaftaran tersebut? dan Bagaimana perspektif *masalah 'ammah* terhadap implementasi sistem pendaftaran ini? Tujuan Umum penelitian adalah menganalisis sistem pendaftaran digital untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam upaya peningkatan waktu pelayanan loket rawat jalan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas metode digital, mengidentifikasi faktor pendukung/penghambat, dan menjelaskan implementasi sistem dalam kaitannya dengan prinsip *masalah 'ammah*.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Implementasi pendaftaran pasien rawat jalan melalui mesin antrian dan via *online* lebih efektif dalam mengurangi waktu tunggu pasien (<60 menit) dan meningkatkan efisiensi proses dibandingkan pendaftaran manual, dan penerapan sistem pendaftaran digital di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI secara umum selaras dengan prinsip *masalah 'ammah*, karena manfaatnya (kemudahan, kecepatan) lebih dominan daripada *kemudharatan* yang mungkin timbul.<sup>4</sup>

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi Masyarakat dengan menambah wawasan mengenai efektivitas sistem pendaftaran digital dan membantu meningkatkan kemampuan mengatur waktu saat mengakses pelayanan. Bagi Institusi, hasil penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi ilmiah, bahan referensi, dan memberikan masukan strategis kepada manajemen Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI untuk optimalisasi sistem pendaftaran agar lebih adil, efisien, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam serta etika pelayanan kesehatan.

## METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan gambaran yang mendalam mengenai implementasi dan efektivitas sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis teknologi di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI, serta untuk menganalisisnya dari perspektif *Maslahah 'Ammah*. Proses penelitian kualitatif akan mencakup tahap pengumpulan data, analisis data, interpretasi, hingga penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI, dan waktu penelitian direncanakan berlangsung selama dua bulan, yaitu pada Juni hingga Juli 2025.

Variabel penelitian diklasifikasikan menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pendaftaran antrian secara *Online* (melalui aplikasi Mobile JKN) dan Manual (melalui loket dan mesin antrian fisik). Sementara itu, variabel terikat yang diukur secara kualitatif adalah durasi waktu pendaftaran yang ditempuh, serta deskripsi kualitatif terhadap sistem pelayanan dan fasilitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Definisi operasional dari variabel ini akan dirumuskan berdasarkan data lapangan yang mencakup interpretasi dan pengalaman informan terhadap seluruh alur, proses layanan, dan durasi yang ditempuh.<sup>5</sup>

Pemilihan partisipan/informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang relevan dengan fokus penelitian. Populasi yang digunakan adalah Pasien Rawat Jalan (termasuk pengguna *online* dan manual) serta petugas yang terlibat langsung dalam proses pendaftaran. Informan kunci terdiri dari empat kelompok utama, yaitu: Penjaga Loket (yang mengurus antrian manual), Petugas Keamanan (yang mengelola alur sistem antrian), Pengguna Aplikasi *Online*, dan Pasien pengguna Pendaftaran Manual (tanpa aplikasi).<sup>6</sup>

Teknik koleksi data utama yang diterapkan adalah penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara terarah dan sistematis untuk mengamati fenomena sosial dan proses pendaftaran secara langsung, mencatat waktu yang dibutuhkan oleh pasien (*waktu tunggu*) serta kondisi loket. Wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan kunci, yang terdiri dari karyawan yang menangani pendaftaran, keamanan, dan petugas yang mengelola sistem antrian. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dengan mencatat catatan-catatan penting, data arsip, dan foto-foto

terkait proses pelayanan dan sistem antrian. Alat dan bahan yang digunakan meliputi Komputer atau Laptop, Stopwatch atau Timer (untuk mencatat waktu tunggu saat observasi), Hand Phone untuk merekam wawancara, dan Alat Tulis, serta pengumpulan Data Sistem Pendaftaran yang relevan dari pihak rumah sakit. Terkait Etika Penelitian, peneliti akan mengajukan surat izin penelitian kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia, yang kemudian diteruskan kepada Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI untuk mendapatkan persetujuan dan bantuan dalam pengumpulan data.<sup>7</sup>

Teknik analisis data mengikuti tahapan kualitatif yang dimulai dengan Pengumpulan Data yang komprehensif. Selanjutnya adalah Mengurangi Data, yaitu memilah dan memfokuskan data penting dari hasil wawancara dan observasi. Setelah itu, dilakukan Penyajian Data berupa rangkuman deskriptif yang sistematis mengenai temuan di lokasi penelitian. Terakhir, dilakukan Penarikan Kesimpulan dengan mengkaji kesimpulan yang telah diambil menggunakan data pembanding teori tertentu, melakukan proses pengecekan ulang, dan menggunakan metode triangulasi untuk memvalidasi data yang diperoleh dari berbagai sumber, metode, dan waktu yang berbeda.<sup>8,9</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Efektivitas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Teknologi

#### Waktu Tunggu Pendaftaran

Hasil observasi terhadap waktu tunggu pendaftaran pasien (pelanggan) dengan menggunakan stopwatch dapat menunjukkan perbedaan yang tak jauh berbeda antara keduanya, hasil ini selain untuk pasien BPJS dan non BPJS juga termasuk bagi pasien lama dan baru juga.

**Tabel 1 Tabel Waktu Tunggu Pendaftaran**

Metode pendaftaran	Rata-Rata waktu tunggu (menit)	Waktu tercepat (menit)	Waktu terlama (menit)
Manual (pasien umum)	13 – 20 menit	13 menit	15-17 menit
BPJS Mobile JKN, Pasien lama dan baru	10 - 15 menit	10 menit	15 menit

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas, lama waktu tunggu pendaftaran bagi setiap individu dapat disimpulkan bahwa pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* lebih efektif dari segi waktu tunggu dibandingkan dengan pendaftaran manual (*non BPJS*)

### Hasil Wawancara Efektivitas Sistem Pendaftaran

#### Kemudahan Akses

Aplikasi *Mobile JKN* sangat membantu proses pendaftaran orang tuanya sebagai pasien baru, kata Pak Syamsuddin (39 tahun). Ia menyimpulkan bahwa fitur aplikasi mudah digunakan dan tidak mengganggu aktivitas pekerjaan karena proses pendaftaran dapat dilakukan dari kenyamanan rumah Anda sendiri. Salah satu alasan utama untuk menggunakan aplikasi ini adalah bahwa rumah mereka cukup jauh dari rumah sakit.<sup>10</sup>

Sebaliknya, Ibu Khaerawati (54 tahun) mengatakan dia bingung saat mencoba mendaftar secara mandiri di rumah. Ia lebih memilih datang langsung ke rumah sakit agar dibantu oleh petugas keamanan dalam proses pendaftaran melalui aplikasi. Menurut ibu Khaerawati, berinteraksi langsung memberikan rasa percaya diri dan kemudahan

yang lebih besar dibandingkan penggunaan mandiri.<sup>11</sup>

Masalah literasi dan akses digital juga diperkuat oleh Ibu Rika (49 tahun), merupakan pasien rawat jalan selama tiga tahun. Karena anaknya sedang bekerja, Ibu Rika datang tanpa pendamping dan mengalami kesulitan teknis. Ia merasa tidak terlalu jelas membaca tulisan di layar ponsel karena terlalu kecil, sehingga ia memilih meminta bantuan langsung kepada petugas keamanan untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Situasi ini menunjukkan bahwa ketergantungan pada dukungan (*support system*) atau bantuan petugas di lapangan masih tinggi bagi sebagian pasien, meskipun mereka telah memiliki perangkat dan akun Mobile JKN.<sup>12</sup>

Bapak Ridwan (59 tahun) menegaskan bahwa ia tidak memiliki ponsel pintar untuk mengakses layanan Mobile JKN sama sekali. Keterbatasan perangkat ini memaksanya untuk tetap datang langsung ke Rumah Sakit setiap kali membutuhkan layanan, meskipun ia sadar bahwa hal itu seringkali memerlukan waktu tunggu yang lama. Ketiadaan perangkat dan dukungan dari anggota keluarga menunjukkan bahwa metode pendaftaran konvensional masih menjadi satu-satunya pilihan bagi kelompok pasien tertentu. Secara keseluruhan, testimoni ini menggarisbawahi pentingnya peran petugas di lapangan sebagai jembatan bagi pasien yang kesulitan menggunakan aplikasi Mobile JKN secara mandiri.<sup>13</sup>

### **Efisiensi Waktu**

Salah satu informan, Bapak Arsyad (66 tahun), yang merupakan pasien umum dari luar kota, menyampaikan bahwa pelayanan pendaftaran bagi pasien BPJS dan non-BPJS tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Menurutnya, alur pendaftaran yang dijalani hampir sama, dengan perbedaan hanya pada proses pengisian data di loket. Ia

tidak perlu melakukan pemindaian sidik jari maupun memfoto identitas, sehingga prosesnya terasa cepat dan efisien. Ia pun merasa puas karena waktu tunggu tidak terlalu lama dan pelayanannya tergolong cepat.<sup>14</sup>

Sama dengan itu, Bapak Zaki yang juga berasal dari luar kota dan menggunakan aplikasi Mobile JKN, menyebut bahwa alur pendaftaran pasien baru, lama, maupun umum pada dasarnya serupa. Dari segi kecepatan, ia menilai bahwa perbedaan waktu tunggu antara pasien lama dan baru sangat tipis, hanya berkisar 5 menit. Ia menjelaskan bahwa untuk pasien baru, seperti orang tuanya yang baru pertama kali berobat di rumah sakit tersebut, harus mengisi data terlebih dahulu sebelum mendapatkan nomor antrian poli. Namun, proses tersebut tetap berlangsung cepat dan tertib, serta diarahkan dengan baik oleh petugas.<sup>15</sup>

Bapak Syamsuddin (39 tahun), yang saat itu mengantar orang tuanya sebagai pasien baru, juga mengakui bahwa efisiensi waktu pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN cukup tinggi. Meski ada sedikit selisih waktu dengan pasien lama, yakni sekitar 5 menit, hal tersebut masih tergolong efisien. Ia pun mengapresiasi pelayanan petugas yang sigap dan membantu setiap langkah proses pendaftaran.<sup>10</sup>

Namun, tidak semua pengalaman berjalan mulus. Nadia (28 tahun), pengguna Mobile JKN, mengungkapkan bahwa ia melihat seorang ibu mengalami kendala saat mendaftar melalui aplikasi. Kesalahan pengetikan nomor BPJS menyebabkan proses pendaftaran gagal, sehingga ibu tersebut harus mengulang dan menunggu kembali. Nadia menambahkan bahwa ibu tersebut tampak kelelahan, mungkin karena harus mengulang proses dari awal.<sup>16</sup>

Sementara itu, Syifa (23 tahun), yang melakukan pendaftaran secara manual di loket, merasa puas dengan kecepatan layanan di rumah sakit tersebut. Ia menyampaikan bahwa sejak tiba pukul 08.00 pagi, hanya butuh sekitar 15 menit untuk mendapatkan nomor antrian poli. Dibandingkan dengan temannya yang mendaftar secara online melalui aplikasi Mobile JKN dan hanya membutuhkan 10 menit, Syifa menilai perbedaan waktunya tidak terlalu mencolok dan tetap efisien.<sup>17</sup>

Secara keseluruhan, proses pendaftaran di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI mendapat tanggapan positif dari para pasien dan pengantar. Baik metode manual maupun melalui aplikasi Mobile JKN dinilai cepat, efisien, dan tidak menyita waktu secara berlebihan. Meskipun terdapat sedikit kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, layanan petugas yang tanggap menjadi faktor pendukung utama kelancaran proses pendaftaran.

### **Akurasi Data**

Permasalahan terkait akurasi data masih menjadi salah satu kendala dalam proses pendaftaran pasien, khususnya bagi pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Beberapa informan yang diwawancarai mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN mempermudah akses pendaftaran, masih terdapat hambatan teknis dan ketidaksesuaian data yang menyebabkan proses menjadi tidak efisien. Salah satu pengguna, Ibu Lina (29 tahun), menceritakan pengalamannya saat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Ia terbiasa melakukan pendaftaran secara mandiri dari rumah sebelum datang ke rumah sakit. Namun, saat hendak menunjukkan bukti pendaftaran kepada petugas keamanan, data yang ia masukkan sebelumnya tidak muncul atau tidak tersimpan dengan baik. Hal ini membuatnya harus mengisi ulang data dari

awal, yang secara tidak langsung menambah waktu tunggu dan menyebabkan ketidaknyamanan.<sup>18</sup> Pengalaman serupa juga disampaikan oleh Aqila (21 tahun), seorang mahasiswa Fakultas Kedokteran UMI, yang saat itu sedang berada di rumah sakit. Ia diminta bantuan oleh seorang ibu berusia sekitar 59 tahun untuk mengisi data pendaftaran di aplikasi Mobile JKN. Menurut Aqila, kejadian ini menunjukkan bahwa tidak semua pasien terutama yang sudah lanjut usia memiliki pemahaman yang cukup mengenai penggunaan teknologi digital. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam penerapan sistem pendaftaran berbasis aplikasi. Aqila pun menyarankan perlunya diadakan penyuluhan atau sosialisasi rutin kepada masyarakat, terutama kelompok usia yang rentan terhadap kesalahan penggunaan teknologi.<sup>19</sup>

Masalah akurasi data juga dialami oleh Ibu Farida (32 tahun), seorang pasien pengguna BPJS. Ia menjelaskan bahwa data miliknya tidak bisa diverifikasi saat melakukan pendaftaran online karena terjadi ketidaksesuaian antara alamat di KTP yang baru dan data yang tercatat di sistem BPJS. Akibatnya, ia harus memperbarui data secara langsung di rumah sakit dan menunggu proses verifikasi ulang yang memakan waktu sekitar 20 menit. Meskipun setelah pembaruan data proses berjalan lancar, kejadian ini menunjukkan bahwa kesesuaian dan pembaruan data antar sistem masih menjadi tantangan tersendiri.<sup>20</sup>

Sementara itu, Ibu Dina (37 tahun) menghadapi kendala yang berbeda. Saat mencoba mendaftar secara online, sistem tidak bisa memproses permohonannya karena ternyata namanya tercatat dua kali dengan dua nomor rekam medis yang berbeda. Menurut penjelasan petugas, kemungkinan terjadi kesalahan saat pendataan awal yang menyebabkan duplikasi data. Akibatnya, Ibu Dina harus melakukan pendaftaran ulang

secara manual dan menunggu lebih lama dari biasanya.<sup>21</sup>

Dari berbagai pengalaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan akses dalam pendaftaran, masih terdapat beberapa persoalan terkait akurasi dan kesesuaian data. Ketidaksesuaian ini tidak hanya menghambat proses pendaftaran, tetapi juga memperpanjang waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem integrasi data serta peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat untuk memastikan bahwa layanan berbasis digital dapat berjalan dengan optimal dan merata.

### **Persepsi Petugas Terhadap Sistem Pendaftaran**

#### **Peran Petugas Pendaftaran dalam Efisiensi Layanan Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI**

Hasil wawancara dengan berbagai petugas di bagian pendaftaran Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI menunjukkan bahwa sistem pendaftaran, khususnya melalui Mobile JKN, memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Petugas yang terlibat dalam proses ini berasal dari berbagai bagian, seperti security, loket pendaftaran, dan duta Mobile JKN, yang masing-masing memiliki peran strategis dalam memastikan alur berjalan lancar.

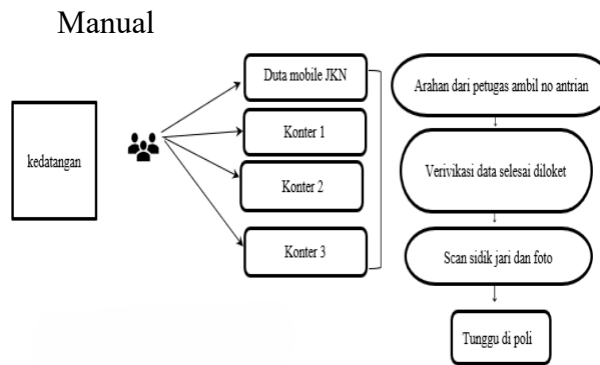
Dari sisi keamanan dan panduan awal, peran **security** sangat penting, terutama bagi pasien baru atau yang belum memahami prosedur pendaftaran. Pak Sudirmajju, seorang pengawas yang telah bertugas selama 15 tahun, menyatakan bahwa sistem online membantu mengurangi beban kerja loket hingga 40%, mempercepat layanan, dan meminimalkan waktu tunggu pasien.<sup>22</sup> Hal ini didukung oleh Pak Saleh, yang juga bertugas sebagai pemandu pendaftaran,

namun menekankan tantangan yang muncul saat harus membantu pasien lansia yang kesulitan menggunakan teknologi. Kesabaran dan bimbingan langsung menjadi solusi utama dalam situasi seperti ini.<sup>23</sup>

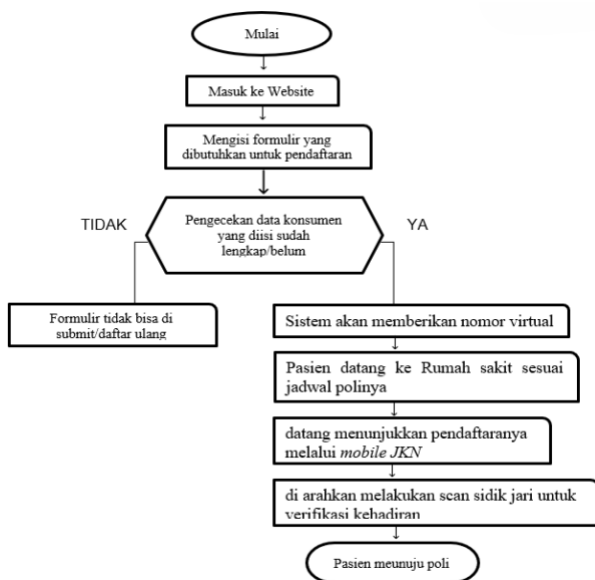
Sementara itu, dari sisi **loket pendaftaran**, Ibu Dita yang bertugas di loket 1 menjelaskan bahwa sistem Mobile JKN sangat membantu mempercepat proses verifikasi data, terutama bagi pasien lama yang datanya sudah tersimpan. Namun, tantangan tetap ada, terutama bagi pasien baru dan lansia yang belum familiar dengan sistem digital, serta kendala jaringan atau tidak tersedianya pulsa. Meski demikian, semua kendala tersebut bisa diatasi dengan kerja sama antar petugas, sehingga tidak terjadi penumpukan pasien.<sup>24</sup>

Di sisi lain, **duta Mobile JKN** seperti Ibu A. Ananda yang telah bertugas lebih dari tujuh tahun, menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi ini telah mengurangi antrean secara signifikan. Dengan rata-rata 150–200 pasien mendaftar per hari, sistem ini berhasil menjaga alur tetap lancar. Meski masih ditemukan hambatan teknis seperti koneksi internet yang lambat, sarana pendukung seperti komputer dan printer sangat membantu proses administrasi menjadi lebih cepat dan efisien. Secara keseluruhan, temuan dari wawancara menunjukkan bahwa integrasi sistem digital melalui Mobile JKN telah memberikan manfaat besar dalam hal kecepatan, ketertiban, dan kemudahan layanan pendaftaran. Tantangan yang ada masih dapat diatasi melalui bimbingan langsung dan peningkatan fasilitas pendukung, sehingga pelayanan tetap inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang belum terbiasa dengan teknologi.<sup>25</sup>

### Proses Pendaftaran Manual Dan Online



### Online



### Perspektif Masalah ‘Ammah dalam Sistem Pendaftaran di RS Ibnu Sina YW-UMI

Penerapan sistem pendaftaran berbasis teknologi di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI mencerminkan prinsip masalah ‘ammah atau kemaslahatan umum dalam pelayanan kesehatan. Salah satu nilai utama yang tercermin adalah keadilan dalam distribusi

layanan, di mana sistem antrian digital mampu memastikan pasien dilayani sesuai urutan tanpa potensi kecurangan seperti “menyerobot antrian” yang sering terjadi pada sistem manual. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya keadilan sebagaimana termaktub dalam QS. Al-Maidah ayat 8<sup>26</sup> dan QS. An-Nisa ayat 58.<sup>27</sup>

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا

حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ

إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Selain menjunjung keadilan, sistem ini juga memberikan kemudahan akses bagi semua kalangan. Rumah sakit menyediakan dua jalur pendaftaran: online melalui aplikasi Mobile JKN dan manual melalui loket. Pasien yang tidak terbiasa dengan teknologi, seperti lansia atau masyarakat dengan keterbatasan akses digital, tetap dapat dilayani dengan bantuan petugas. Sementara itu, pasien yang lebih melek teknologi dapat langsung mendaftar secara daring untuk mempercepat proses administrasi. Pendekatan ini menunjukkan upaya inklusif dalam memberikan layanan yang adil dan merata.

Dari sisi efisiensi, sistem online memberikan penghematan waktu dan biaya yang cukup signifikan. Waktu tunggu pasien berkurang dari rata-rata 15 menit menjadi sekitar 9 hingga 10 menit. Selain itu, pasien tidak perlu lagi datang lebih awal atau bolak-balik untuk mendaftar, sehingga mengurangi biaya transportasi dan beban fisik, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari rumah sakit. Efisiensi ini menjadi bagian dari upaya menjaga keselamatan jiwa (hifz al-nafs) dalam konteks maqashid syariah.

Sistem ini juga terbukti mengurangi penumpukan pasien, terutama pada jam-jam sibuk, yang sebelumnya menjadi tantangan

besar dalam layanan kesehatan. Dengan pendaftaran online, kedatangan pasien dapat tersebar lebih merata sesuai jadwal yang ditentukan. Hal ini tidak hanya mendukung kelancaran operasional rumah sakit, tetapi juga mengurangi risiko penularan penyakit akibat kerumunan. Lebih dari itu, beban kerja petugas dan tenaga medis juga berkurang, sehingga mereka dapat bekerja lebih optimal tanpa kelelahan berlebihan yang berisiko menurunkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, sistem pendaftaran berbasis teknologi di RS Ibnu Sina YW-UMI tidak hanya membawa kemajuan dari segi teknis, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai keislaman dalam pelayanan publik. Dengan memperhatikan aspek keadilan, kemudahan akses, efisiensi waktu, dan pengurangan mudarat, sistem ini menjadi contoh penerapan masalah ‘ammah dalam layanan kesehatan yang efektif, humanis, dan berorientasi pada kebaikan bersama.

### Evaluasi Implementasi Efektivitas Pendaftaran Berdasarkan SERVQUAL

Evaluasi efektivitas sistem pendaftaran dilakukan dengan pendekatan SERVQUAL model (Parasuraman et al., 1988), Untuk mengevaluasi efektivitas sistem pendaftaran berbasis teknologi di Rumah Sakit Ibnu Sina, digunakan kerangka **SERVQUAL** yang terdiri dari lima dimensi pelayanan<sup>28</sup>:

**Tabel 2. Kerangka SERVQUAL**

Dimensi	Manual	Digital Mobile JKN
Tangibles	Fasilitas loket fisik, antrian manual	Aplikasi digital, sistem sidik jari
Reliability	Bergantung pada kesigapan petugas	Terprogram dan otomatis terpandu

		alur pendaftaran
Responsiveness	Waktu pelayanan yang agak kurang efisien	Terpenuhi akses dan responsif
Assurance	Penjelasan langsung dari petugas	Sistem verifikasi data otomatis, tetap dengan bantuan petugas
Empathy	Bantuan personal kepada lansia	Kurang jika tanpa edukasi atau bantuan

Hasil ini menunjukkan sistem digital unggul dalam hampir semua dimensi kecuali empati, yang masih perlu dikembangkan untuk kelompok rentan seperti pasien lansia.

### Hubungan Sistem Pendaftaran Berbasis Teknologi dengan Prinsip Boetik

Penerapan teknologi dalam sistem pendaftaran pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI mencerminkan penerapan nilai-nilai bioetika medis, antara lain: otonomi, kebermanfaatan (beneficence), tidak merugikan (non-maleficence), dan keadilan (justice).

**Autonomi:** Pasien dapat melakukan pendaftaran secara mandiri dengan layanan pendaftaran digital seperti Mobile JKN. Penghargaan terhadap hak pasien untuk memilih jalur pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan mereka.

**Kebermanfaatan(Beneficence) :** Sistem ini dimaksudkan untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi jumlah antrean yang ada. Rumah Sakit dapat menyediakan layanan yang lebih baik bagi pasien, terutama yang lebih tua, dengan keterbatasan fisik, atau dengan kondisi lemah.

**Non Maleficence** : Penggunaan sistem digital mengurangi risiko kelelahan akibat antrean panjang dan mengurangi penumpukan pasien sehingga menjadi padat. Untuk menghindari bahaya dalam pelayanan kesehatan, hal ini sesuai dengan prinsip bioetik.

**Keadilan(Justice)** : Bagi pasien yang belum familiar dengan teknologi. Keadilan (Justice) Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI masih memiliki opsi pendaftaran secara langsung. Hal ini mencerminkan upaya Rumah Sakit untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang sama dan tidak diskriminatif terhadap layanan yang diberikan kepada kelompok lansia.<sup>29</sup>

### **Sinkronisasi Dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Sesuai dengan Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/IV/2008, waktu tunggu ideal untuk pelayanan rawat jalan adalah <60 menit. Hasil penelitian menunjukkan: Pendaftaran manual: Waktu tunggu rata-rata  $\pm 15$  menit  $\rightarrow$  memenuhi SPM. Pendaftaran *online*: Waktu tunggu rata-rata  $\pm 10$  menit  $\rightarrow$  memenuhi SPM. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran berbasis teknologi di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI secara nyata membantu pemenuhan standar pelayanan kesehatan nasional. Saat ini pendaftaran manual jumlahnya sudah jarang dan jika dibandingkan antara pendaftar manual dan *online* masing-masing memiliki efisiensi dan jarak waktu tempuh yang sesuai dengan SPM terpenuhi di Rumah Sakit ini.<sup>30</sup>

### **PEMBAHASAN**

Sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis teknologi di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam aspek efisiensi waktu, kemudahan akses, dan keakuratan data. Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah berkurangnya waktu tunggu pasien, baik bagi

pendaftar baru maupun lama. Rata-rata waktu tunggu pasien yang menggunakan pendaftaran online tercatat antara 9–10 menit, sementara pasien baru yang masih harus mengisi data membutuhkan waktu sekitar 13–15 menit. Hal ini lebih cepat dibandingkan dengan metode manual yang rata-rata mencapai 15 menit.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Andriyani (2021) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran online di rumah sakit dapat memangkas waktu tunggu hingga 30%, serta meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun demikian, hasil ini masih memiliki keterbatasan karena data yang dikumpulkan bersifat kualitatif dan bersandar pada persepsi pasien serta pengamatan langsung di lapangan, bukan pada data waktu tunggu aktual dari sistem. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur waktu secara objektif.<sup>31</sup>

Selain efisiensi waktu, sistem pendaftaran berbasis Mobile JKN juga terbukti mempermudah akses pasien terhadap layanan kesehatan. Rumah Sakit menyediakan dua jalur pendaftaran: online dan manual, yang dapat dipilih berdasarkan kemampuan dan kenyamanan pasien. Ini mencerminkan prinsip masalah *'ammah* dalam Islam, yaitu memberikan kemanfaatan luas dan menghindari kesulitan bagi masyarakat. Adanya jalur manual juga memberikan akses bagi pasien lansia atau mereka yang kurang paham teknologi, sesuai dengan prinsip inklusivitas pelayanan publik.<sup>32,33</sup>

Hasil ini juga didukung oleh penelitian Sari dan Prasetyo (2022), yang menyebutkan bahwa penyediaan jalur alternatif dalam pelayanan publik berbasis digital sangat penting untuk menjaga keadilan akses. Meskipun demikian, tantangan utama masih ditemukan pada pasien usia lanjut yang kurang literasi digital dan masalah teknis

seperti jaringan internet yang lambat. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa infrastruktur dan edukasi pasien masih perlu ditingkatkan.

Dari segi akurasi data, sistem Mobile JKN dinilai cukup baik karena telah dilengkapi dengan fitur verifikasi seperti nomor BPJS, NIK, hingga sidik jari. Namun, dalam praktiknya, ditemukan beberapa kendala seperti data ganda, perbedaan alamat KTP dengan data BPJS, dan kesalahan input yang menyebabkan pendaftaran gagal atau harus diulang. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian Susanti (2020) yang mencatat bahwa sistem digital di fasilitas kesehatan masih rentan terhadap kesalahan input akibat kurangnya pembaruan data oleh pasien. Kesalahan data ini berpotensi menimbulkan dampak pada keterlambatan pelayanan bahkan risiko klinis jika data tidak sesuai dengan kondisi medis pasien. Dalam konteks kode etik bioetika, ini bertentangan dengan prinsip non-maleficence (tidak merugikan), sehingga perlu ada penguatan validasi data dan pelatihan petugas dalam menangani masalah teknis secara cepat dan tepat.

Secara keseluruhan, sistem ini telah memenuhi tiga indikator efektivitas utama dalam pelayanan publik: kemudahan akses, efisiensi waktu, dan akurasi data. Ketiganya berkontribusi dalam mendukung prinsip masalah 'ammah dan maqashid syariah, khususnya dalam menjaga jiwa (hifz al-nafs) dan menciptakan keadilan dalam pelayanan (al-'adalah). Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, secara umum implementasi sistem pendaftaran berbasis teknologi di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI telah membawa perubahan positif dalam sistem pelayanan kesehatan.<sup>34</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai efektivitas dan implementasi sistem pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Pertama, sistem pendaftaran yang mengandalkan teknologi digital termasuk mesin antrian dan aplikasi Mobile JKN terbukti sangat berhasil dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan. Peningkatan efisiensi ini terlihat jelas dari pengurangan waktu tunggu pasien dan tingkat akurasi data yang lebih tinggi. Secara khusus, pendaftaran melalui Mobile JKN memberikan dampak positif ganda, yaitu meringankan beban kerja staf dan menata alur pasien menjadi lebih teratur. Kedua, implementasi sistem ini didukung oleh faktor utama berupa kemampuan digital dalam menghemat waktu dan menjamin ketepatan data, yang pada akhirnya membantu menciptakan ketertiban pelayanan. Namun, terdapat faktor penghambat signifikan berupa kendala teknis seperti masalah koneksi jaringan, serta minimnya literasi digital di kalangan pasien, terutama pada kelompok lansia, yang menjadi titik lemah yang harus diperkuat. Ketiga, penerapan sistem pendaftaran digital ini sejalan dengan konsep kemaslahatan umum (masalah 'ammah). Hal ini karena sistem tersebut berhasil meminimalisir kemudharatan (seperti antrian yang membebani dan kelelahan fisik) sekaligus mendukung pemerataan dan mempermudah akses layanan kesehatan bagi semua lapisan masyarakat, sehingga dinilai efektif dalam membawa manfaat yang lebih besar.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Widiantra IPA, Karuniati NN, Noor M. Efektivitas penggunaan anjungan pendaftaran mandiri untuk pendaftaran pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara di Denpasar. *J Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 2023:9–24.

2. Afifah IN. Pengaruh penggunaan mesin antrian pasien mandiri (APM) terhadap kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Gambirsari Kota Surakarta dengan metode end user computing (EUC) satisfaction [Skripsi]. Surakarta: Universitas Kusuma Husada Surakarta; 2023.
3. RSUD Jampang Kulon. Analisis sistem antrian guna meningkatkan efektivitas waktu pelayanan pada loket pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit. 2023.
4. Kusumawardhani OB, Octaviana A, Supitra YM. Efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat: literature review. 2022.
5. Alngelital M, Lukmaln S, Talhir I. Inovasi dan efektivitas pelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *J Medium*. 2021;9(2):292–305.
6. Juwana ME, Lestari SP, Barlian B. Analisis sistem antrian dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prasetya Bunda. *Glob Leadersh Organ Res Manage*. 2024;2(2):222–39.
7. Herlinawati H, et al. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN. *Health Care: J Kesehatan*. 2021;10(1):78–84.
8. Definisi Queue and Next Struktur. *Antrian*. 2016:1–9.
9. Archanna ER. Pengaruh sistem antrian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. *Pros Semin Nas Ekon Bisnis Akuntansi*. 2023;3.
10. Syamsuddin. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025.
11. Khaerawati. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025.
12. Rika. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 11 Juli 2025.
13. Ridwan. Wawancara, Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 11 Juli 2025
14. Arsyad. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025
15. Zaki. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025.
16. Nadia. Wawancara, Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI, 12 Juli 2025
17. Syifa. Wawancara, Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI, 12 Juli 2025
18. Lina. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025.
19. Aqila. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025.
20. Farida. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025
21. Dina. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 12 Juli 2025.
22. Sudirmajju'. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025.
23. Saleh. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025
24. Dita. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025.
25. A. Ananda. Wawancara. Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI; 23 Juni 2025.
26. Al-Qur'an. Surah Al-Maidah ayat 8.
27. Al-Qur'an. Surah An-Nisa ayat 58.
28. Ramadhani D, Permatasari A, Kusumastuti E. Evaluasi kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan pendekatan SERVQUAL. *J Adm Kesehat Indones*. 2023;11(2):78–86.
29. Amalia T, Ramadhan DK. Evaluasi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2008 di Rumah Sakit X. *Pros Semin Nas UNIMUS*. 2021;4.
30. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id>
31. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman umum pelayanan kesehatan di Rumah Sakit*. Kemenkes RI.
32. Syamsuddin A. Konsep Masalah 'Ammah dalam Penetapan Kebijakan Publik Islam. *J Fiqh*. 2020;8(2):101–14.

33. Ma'luf, L. (2015). *Fiqh kesehatan: Prinsip-prinsip masalah dalam pelayanan kesehatan Islam*. Prenada Media.
34. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (2023). *Panduan penggunaan Mobile JKN*. <https://BPJS-kesehatan.go.id>.