

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN RADIOLOGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RADIOLOGI KONVENSIONAL DIAGNOSTIK DI RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA**

Artikel Ilmiah ini  
Disusun dalam Rangka Memenuhi Tugas Praktek Kerja Lapangan 1V



Disusun Oleh:

Vanesha Brilia Anantha

2310505084

Radiologi B

**PROGRAM STUDI D3 RADIOLOGI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIAH YOGYAKARTA  
TAHUN AJARAN  
2026**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Artikel ilmiah ini telah diperiksa dan disetujui oleh Clinical Instruktur (CI) Unit Radiologi RSUP dr. Sardjito Yogyakarta untuk memenuhi tugas mata kuliah Praktek Kerja Lapangan IV Program Studi D3 Radiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

Nama : Vanesha Brilia Anantha  
NIM : 2310505084  
Program Studi : D-III RADIOLOGI  
Judul : "Evaluasi Sistem Antrian Radiologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Radiologi Konvensional Diagnostik di RSUP dr. Sardjito Yogyakarta"

Yogyakarta, April 2026

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Radiografer Pembimbing

**Muhammad Za'im, S.Si.,M.Se**

**Danang Widoyoko, A.Md.Rad**

**NIP : 8902102210596**

**NIP : 198210272006041005**

Clinical Instruktur

**Ndaru Garjito S.Tr. Rad**

**NIP : 19941027201902100**

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN RADIOLOGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RADIOLOGI KONVENSIIONAL DIAGNOSTIK DI RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA**

***EVALUATION OF THE RADIOLOGY QUEUING SYSTEM IN IMPROVING THE QUALITY OF CONVENTIONAL DIAGNOSTIC RADIOLOGY SERVICES AT RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA***

Vanesha Brilia Anantha<sup>1</sup>, Danang Widoyoko<sup>2</sup>, Muhammad Zaim<sup>3</sup>.

<sup>1,3</sup> Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>2</sup>RSUP dr. Sardjito Yogyakarta

Email : [ananthavanesha@gmail.com](mailto:ananthavanesha@gmail.com)

**ABSTRACT**

The queue system plays an important role in improving the quality of hospital services, especially in the radiology unit which has a complex service flow. This study aims to evaluate the queue system in improving the quality of radiology services at RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. This study uses a descriptive research type with a qualitative approach. This approach is used to deeply describe the condition of the queue system and evaluate its implementation in improving the quality of radiology services. The research results show that the queuing system is digital-based, but it has not been functioning optimally. There is a discrepancy between the queue number and the service order based on the registration time in the billing system, leading to queue confusion and increased patient waiting times.

**Keywords:** *queue system, service quality, hospital, radiology*

**ABSTRAK**

Sistem antrian berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya pada unit radiologi yang memiliki alur pelayanan kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem antrian dalam meningkatkan kualitas pelayanan radiologi di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam kondisi sistem antrian serta mengevaluasi pelaksanaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan radiologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian telah berbasis digital, namun belum berjalan optimal. Terdapat ketidaksesuaian antara nomor antrean dengan urutan pelayanan yang mengacu pada waktu pendaftaran dalam sistem billing, sehingga menyebabkan ketidakjelasan antrean dan meningkatnya waktu tunggu pasien.

**Kata kunci:** *sistem antrian, kualitas pelayanan, rumah sakit, radiologi*

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berkualitas. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit adalah efisiensi dalam proses pelayanan, termasuk dalam pengelolaan sistem antrian pasien (Sari et al., 2019).

Sistem antrian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proses pelayanan kesehatan, terutama pada unit pelayanan dengan tingkat kunjungan pasien yang tinggi. Sistem antrian yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan berbagai permasalahan, seperti waktu tunggu yang lama, penumpukan pasien, ketidaknyamanan, serta menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Putri & Handayani, 2020). Oleh karena itu, pengelolaan sistem antrian yang efektif menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi informasi telah mendorong penerapan sistem antrian berbasis digital di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan kepastian bagi pasien terkait urutan pelayanan (Pratama & Wijaya, 2021). Namun demikian, implementasi sistem antrian berbasis digital tidak selalu berjalan optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti kurangnya integrasi antar sistem dan keterbatasan sumber daya manusia (Rahman et al., 2022). Permasalahan sistem antrian menjadi semakin kompleks pada unit radiologi. Unit radiologi merupakan salah satu unit penunjang medis yang memiliki peran penting dalam menunjang diagnosis penyakit. Pelayanan radiologi memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan unit lainnya karena melibatkan penggunaan alat medis, tenaga profesional, serta tahapan pelayanan yang beragam. Proses pelayanan radiologi tidak hanya mencakup pendaftaran, tetapi juga verifikasi administrasi, persiapan pasien, proses pemeriksaan, hingga pengolahan hasil pemeriksaan (Putri & Handayani, 2020).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Sari et al., 2019). Selain itu, transparansi dan kejelasan dalam sistem antrian juga menjadi aspek penting dalam menciptakan pelayanan yang adil dan berkualitas. Sistem antrian yang tidak memberikan kepastian urutan pelayanan dapat menimbulkan persepsi ketidakadilan di kalangan pasien (Rahman et al., 2022).

Sebagai rumah sakit rujukan pusat, RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta memiliki volume kunjungan pasien yang tinggi, termasuk pada unit radiologi. Tingginya jumlah pasien tersebut menuntut adanya sistem pelayanan yang efisien dan terintegrasi. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai

kendala dalam sistem antrian, seperti ketidaksesuaian antara nomor antrean dengan urutan pelayanan yang sebenarnya. Dalam sistem yang berjalan saat ini, nomor antrean yang diberikan kepada pasien belum sepenuhnya mencerminkan urutan pelayanan. Urutan pelayanan lebih banyak ditentukan oleh waktu pendaftaran yang tercatat dalam sistem billing, bukan berdasarkan nomor antrean yang dimiliki pasien. Hal ini disebabkan karena nomor antrean yang digunakan lebih merepresentasikan antrean loket, bukan antrean pelayanan radiologi secara keseluruhan (Putri & Handayani, 2020).

Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian persepsi pasien terhadap sistem pelayanan, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien (Rahman et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap sistem antrian yang diterapkan, khususnya pada unit radiologi. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji mengenai. Penulis tertarik mengangkat sebagai tugas Laporan Praktek Kerja Lapangan IV dengan judul

# **” EVALUASI SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RADIOLOGI KONVENSIONAL DIAGNOSTIK DI RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA”**

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam kondisi sistem antrian serta mengevaluasi pelaksanaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan radiologi. Metode kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terkait fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan pengalaman pasien dan petugas pelayanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. HASIL**

#### **1. Gambaran Umum Sistem Antrian di Unit Radiologi**

Berdasarkan hasil observasi, sistem antrian di unit radiologi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta telah menggunakan sistem berbasis digital yang terintegrasi dengan pendaftaran pasien. Pasien yang telah melakukan pendaftaran, baik secara langsung maupun online, akan memperoleh nomor antrean sebelum mendapatkan pelayanan.

Alur pelayanan radiologi secara umum meliputi beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Pendaftaran pasien
- 2) Verifikasi administrasi
- 3) Menunggu antrean pemeriksaan
- 4) Pelaksanaan pemeriksaan radiologi
- 5) Pengolahan hasil pemeriksaan melalui online

Namun, dalam praktiknya alur tersebut tidak selalu berjalan secara lancar karena adanya penyesuaian berdasarkan kondisi pasien dan jenis pemeriksaan yang dilakukan. Hal ini menyebabkan sistem antrian menjadi lebih kompleks dibandingkan unit pelayanan lainnya.

#### **2. Permasalahan Sistem Antrian di Radiologi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian di unit radiologi masih menghadapi beberapa permasalahan, antara lain:

##### **a. Penumpukan Pasien pada Jam Sibuk 1**

Penumpukan pasien terjadi terutama pada pagi hari, ketika sebagian besar pasien datang untuk melakukan pemeriksaan. Hal ini menyebabkan antrean menjadi panjang dan waktu tunggu meningkat.

##### **b. Waktu Tunggu yang Relatif Lama**

Lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh banyaknya pasien serta keterbatasan alat dan tenaga medis. Selain itu, proses pemeriksaan radiologi yang memerlukan waktu tertentu juga menjadi faktor penyebab.

##### **c. Keterbatasan Sumber Daya**

Keterbatasan jumlah alat radiologi menyebabkan pelayanan tidak dapat dilakukan secara simultan dalam jumlah besar, sehingga memperlambat proses pelayanan.

d. Ketidaksesuaian Sistem Antrean

Permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidaksesuaian antara nomor antrean dengan urutan pelayanan. Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, nomor antrean yang diberikan kepada pasien belum sepenuhnya mencerminkan urutan pelayanan yang sebenarnya.

Dalam praktiknya, urutan pelayanan lebih banyak ditentukan oleh waktu pendaftaran yang tercatat dalam sistem billing, bukan berdasarkan nomor antrean yang dimiliki pasien. Hal ini terjadi karena nomor antrean yang digunakan hanya merepresentasikan antrean loket, bukan antrean pelayanan radiologi secara keseluruhan. Selain itu, adanya prioritas tertentu seperti pasien dengan kondisi darurat atau kebutuhan medis khusus juga mempengaruhi urutan pelayanan. Kondisi ini menyebabkan ketidaksesuaian persepsi pasien terhadap sistem antrean, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan.

**3. Dampak Sistem Antrian terhadap Kualitas Pelayanan**

a. Menurunnya Kepuasan Pasien

Waktu tunggu yang lama serta ketidakjelasan sistem antrean menyebabkan pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Meningkatnya Keluhan Pasien

Ketidaksesuaian antara nomor antrean dan urutan pelayanan memicu keluhan karena pasien merasa tidak dilayani sesuai dengan urutan yang seharusnya.

c. Persepsi Ketidakadilan

Pasien cenderung menganggap sistem pelayanan tidak adil ketika terdapat pasien lain yang dilayani lebih dahulu tanpa penjelasan yang jelas.

d. Ketidaknyamanan Selama Menunggu

Lamanya waktu tunggu dan ketidakpastian antrean menyebabkan ketidaknyamanan, baik secara fisik maupun psikologis.

**B. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, sistem antrian di unit radiologi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menunjukkan bahwa meskipun telah menggunakan sistem berbasis digital, implementasinya belum berjalan secara optimal. Permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidaksesuaian antara nomor antrean dengan urutan pelayanan yang diterima pasien.

Secara teori, sistem antrian yang baik harus memenuhi beberapa prinsip dan karakteristik dasar untuk memastikan efisiensi, keadilan, dan kenyamanan. Namun, dalam praktiknya, sistem antrean yang diterapkan belum sepenuhnya memenuhi ketiga prinsip tersebut. Hal ini terlihat dari adanya perbedaan antara nomor antrean yang dimiliki pasien dengan urutan pelayanan yang sebenarnya. Nomor antrean yang diberikan kepada pasien pada dasarnya hanya merepresentasikan antrean pada tahap pendaftaran atau loket, bukan antrean pelayanan radiologi secara keseluruhan.

Sementara itu, urutan pelayanan di unit radiologi lebih banyak ditentukan oleh waktu pendaftaran yang tercatat dalam sistem billing serta alur operasional pelayanan radiologi. Akibatnya, pasien dengan nomor antrean lebih kecil tidak selalu dilayani lebih dahulu. Selain itu, kerumitan layanan radiologi menjadi faktor kunci yang memengaruhi efektivitas sistem antrean. Setiap jenis pemeriksaan memiliki durasi dan prosedur yang berbeda-beda, sehingga waktu pelayanan tidak bisa disamaratakan.

Di sisi lain, meskipun jumlah tenaga medis di unit radiologi tergolong mencukupi, pengaturan alur pelayanan dan distribusi beban kerja masih menjadi faktor yang mempengaruhi kelancaran sistem antrian. Penumpukan pasien pada jam-jam tertentu menunjukkan bahwa permasalahan lebih terletak pada manajemen waktu pelayanan dan pengaturan jadwal, bukan pada kekurangan tenaga medis. Selain itu, adanya prioritas pelayanan bagi pasien dengan kondisi tertentu, seperti pasien gawat darurat atau pasien dengan kebutuhan medis mendesak, juga menjadi faktor yang mempengaruhi urutan antrean. Meskipun secara medis hal ini dapat dibenarkan, namun jika tidak disertai dengan komunikasi yang jelas kepada pasien, maka akan menimbulkan persepsi ketidakadilan.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah kurangnya transparansi informasi terkait sistem antrean. Pasien tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai dasar penentuan urutan pelayanan, sehingga terjadi kesenjangan antara sistem yang berjalan dengan persepsi pasien. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa transparansi informasi dan kejelasan alur pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Rahman et al., 2022). Selain itu, waktu tunggu yang tidak pasti juga menjadi indikator rendahnya kualitas pelayanan apabila tidak dikelola dengan baik (Sari et al., 2019).

Dengan demikian, permasalahan sistem antrian di unit radiologi lebih disebabkan oleh kurangnya integrasi sistem, kompleksitas pelayanan, serta belum optimalnya manajemen alur pelayanan, bukan karena keterbatasan tenaga medis. Oleh karena itu, perbaikan sistem perlu difokuskan pada integrasi antar sistem, peningkatan transparansi informasi, serta pengelolaan alur pelayanan yang lebih efektif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, sistem antrian di unit radiologi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta telah menggunakan sistem berbasis digital, namun implementasinya belum berjalan secara optimal. Permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidaksesuaian antara nomor antrean dengan urutan pelayanan yang lebih mengacu pada waktu pendaftaran dalam sistem billing. Selain itu, kompleksitas alur pelayanan radiologi serta pengelolaan waktu pelayanan yang belum optimal menyebabkan meningkatnya waktu tunggu dan ketidakjelasan antrean bagi pasien. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi sistem antrian di unit radiologi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, disarankan agar pihak rumah sakit dapat mengoptimalkan integrasi antara sistem antrian dengan sistem billing sehingga urutan pelayanan menjadi lebih jelas dan sesuai dengan nomor antrian yang diberikan kepada pasien. Selain itu, perlu adanya pengaturan jadwal pelayanan yang lebih efektif terutama pada jam sibuk untuk mengurangi penumpukan pasien dan meminimalkan waktu tunggu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. Pearson.*
- Pratama, A., & Wijaya, D. (2021). Implementasi sistem antrian berbasis digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit. Jurnal Manajemen Kesehatan, 9(2), 123–130.*
- Rahman, A., Suryani, L., & Putra, R. (2022). Analisis efektivitas sistem antrian terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 10(1), 45–53.*
- Sari, D. P., Nugroho, A., & Lestari, M. (2019). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 14(1), 67–74.*
- Putri, N., & Handayani, L. (2020). Evaluasi sistem antrian pada pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit. Jurnal Manajemen Kesehatan, 8(1), 45–53.*
- Stevenson, W. J. (2018). Operations Management. McGraw-Hill Education.*
- Taha, H. A. (2017). Operations Research: An Introduction. Pearson.*