

## Original Article

## Pelatihan Manajemen Antrian untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Puskesmas Saitnihuta

### Queue Management Training to Improve Service Efficiency at Saitnihuta Community Health Center

Crisna Lumban Gaol<sup>1</sup>, Dewi A. L. Hutagaol<sup>1</sup>, Kino Siboro<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru, Sumatera Utara, Indonesia

\* **Corresponding Email:** [crisna.lumbangaol@stikeskb.ac.id](mailto:crisna.lumbangaol@stikeskb.ac.id)

#### ABSTRACT

Queue management is a common challenge faced by primary healthcare facilities such as community health centers (Puskesmas), leading to prolonged patient waiting times and low service satisfaction. One solution to improve service efficiency is through queue management training for healthcare workers and administrative staff. The aim of this community service activity was to enhance understanding and skills in managing queuing systems to create a more structured and responsive service flow that meets patient needs.

This community engagement activity utilized a participatory-educational approach and was conducted at Saitnihuta Public Health Center, Doloksanggul Subdistrict, Humbang Hasundutan Regency. The implementation methods included initial observations, training module development, interactive discussions, and hands-on simulations of queue system implementation. A total of 26 participants, consisting of medical personnel and administrative staff, took part in the training. Evaluation was conducted through pre- and post-tests, as well as satisfaction surveys to assess the effectiveness of the training.

The results showed that all participants completed the training and actively engaged in the activities. Participants were able to understand the basic concepts of queue management, identify effective management strategies, and demonstrated enthusiasm in implementing changes such as separating service flows and utilizing simple queueing technologies. There was a notable improvement in both understanding and readiness to implement more efficient queuing strategies.

The queue management training successfully improved participants' knowledge and awareness of the importance of effective queue management. It is recommended that similar training be conducted regularly and accompanied by follow-up mentoring to ensure the sustainability of efficient and patient-friendly service systems.

**Keywords:** Service efficiency, queue management, training, health education, community health center

#### ABSTRAK

Masalah manajemen antrian merupakan tantangan umum yang dihadapi fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas, yang berdampak pada panjangnya waktu tunggu pasien dan rendahnya kepuasan layanan. Salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan adalah melalui pelatihan manajemen antrian bagi tenaga kesehatan dan staf administrasi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan dalam mengelola sistem antrian agar tercipta alur pelayanan yang lebih terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Metode: Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif-edukatif yang dilaksanakan di Puskesmas Saitnihuta, Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan. Metode pelaksanaan meliputi observasi awal, penyusunan modul pelatihan, diskusi interaktif, serta simulasi langsung implementasi sistem antrian. Peserta pelatihan adalah 26 orang yang terdiri dari tenaga medis dan staf administrasi. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test serta survei kepuasan untuk menilai efektivitas pelatihan.

Hasil: Hasil menunjukkan bahwa seluruh peserta mengikuti pelatihan hingga akhir dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan. Peserta dapat memahami konsep dasar manajemen antrian,

menyebutkan strategi pengelolaan yang efektif, dan menunjukkan antusiasme dalam menerapkan perubahan seperti pemisahan alur pelayanan dan penggunaan teknologi antrian sederhana. Terjadi peningkatan pemahaman serta kesiapan implementasi strategi antrian yang lebih efisien.

Kesimpulan: Pelatihan manajemen antrian berhasil meningkatkan pengetahuan dan kesadaran peserta akan pentingnya pengelolaan antrian yang efektif. Direkomendasikan agar pelatihan semacam ini dilakukan secara berkala dan disertai dengan pendampingan lanjutan guna menjamin keberlanjutan sistem pelayanan yang efisien dan ramah pasien.

**Kata Kunci:** Efisiensi Pelayanan, Manajemen Antrian, Pelatihan, Penyuluhan, Puskesmas

**Submit:** May 5, 2025 | **Accepted:** July 15, 2025 | **Online:** July 20, 2025

**Citation:** Gaol, C. L., Hutagaol, D. A. L., & Siboro, K. (2025). Pelatihan Manajemen Antrian untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Puskesmas Saitnihuta: Queue Management Training to Improve Service Efficiency at Saitnihuta Community Health Center. *Jurnal Abdi Kesehatan Dan Kedokteran*, 4(2), 38–45. <https://doi.org/10.55018/jakk.v4i2.82>

## Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat (Luthfia & Alkhajar, 2019; Rewah et al., 2020). Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memegang peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Salah satu tantangan utama dalam pelayanan di Puskesmas adalah permasalahan manajemen antrian yang belum optimal, yang berdampak pada waktu tunggu pasien, kepuasan pengguna layanan, dan beban kerja tenaga kesehatan (Febrian, 2025).

Manajemen antrian yang buruk dapat menyebabkan penumpukan pasien, keterlambatan pelayanan, dan berkurangnya efektivitas kerja petugas (Ikhyana et al., 2023). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh manajemen waktu dan pengaturan arus pasien. Ketika antrian tidak dikelola dengan baik, pasien cenderung merasa tidak puas dan tenaga kesehatan bekerja dalam tekanan, yang dapat menurunkan

kualitas pelayanan secara keseluruhan (Ani et al., 2020).

Antrian terjadi ketika permintaan pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia dalam suatu periode waktu tertentu (Manalu & Palandeng, 2019). Dalam bidang kesehatan, hal ini sangat krusial mengingat pelayanan medis membutuhkan ketepatan waktu dan kesiapan sumber daya. Oleh karena itu, pendekatan sistematis dalam manajemen antrian diperlukan untuk menciptakan alur pelayanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien (Poerwandono et al., 2024).

Di era digital saat ini, berbagai inovasi dalam sistem manajemen antrian telah dikembangkan, mulai dari sistem nomor antrian elektronik hingga pemisahan alur layanan berdasarkan jenis keluhan atau pemeriksaan. Namun, implementasi sistem tersebut memerlukan pelatihan dan peningkatan kapasitas tenaga kesehatan agar mampu mengoperasikan dan memanfaatkannya secara maksimal (Sari et al., 2025). Pelatihan manajemen antrian menjadi sangat penting dalam mendukung transformasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi.

Puskesmas Saitnihuta, Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang

Hasundutan, merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan antrian. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan seperti waktu tunggu pasien yang panjang, ketidakteraturan alur layanan, dan rendahnya pemanfaatan sistem antrian berbasis teknologi. Selain itu, belum adanya pemisahan antrian berdasarkan jenis pelayanan turut memperburuk kondisi tersebut.

Menjawab tantangan tersebut, perlu dilakukan upaya intervensi dalam bentuk pelatihan dan penyuluhan kepada tenaga kesehatan dan staf administrasi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan teknis, serta kesadaran petugas terhadap pentingnya pengelolaan antrian yang baik. Dengan pelatihan yang terstruktur dan disesuaikan dengan kondisi lokal, diharapkan Puskesmas Saitnihuta dapat mengembangkan sistem manajemen antrian yang lebih efisien dan ramah pasien. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan penyuluhan dan pelatihan terkait manajemen antrian guna meningkatkan efisiensi pelayanan di Puskesmas Saitnihuta, Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan.

### **Bahan dan Metode**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan deskriptif partisipatif- edukatif dengan desain pra-eksperimental berbentuk one group pretest-posttest design. Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan manajemen antrian

dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di Puskesmas Saitnihuta. Pelaksanaan kegiatan diawali dengan observasi awal untuk mengidentifikasi permasalahan terkait antrian, seperti panjangnya waktu tunggu, ketidakteraturan alur pelayanan, serta rendahnya pemanfaatan sistem antrian berbasis teknologi. Hasil observasi ini dijadikan dasar dalam penyusunan modul pelatihan yang relevan dengan kondisi lokal.

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh tenaga kesehatan dan staf administrasi yang bekerja di Puskesmas Saitnihuta, Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan. Jumlah sampel sebanyak 26 orang, yang terdiri atas tenaga medis dan nonmedis. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan total sampling, karena seluruh populasi yang relevan diikutsertakan dalam pelatihan. Variabel yang diukur dalam kegiatan ini terdiri dari variabel independen, yaitu pelatihan manajemen antrian, dan variabel dependen, yaitu peningkatan pemahaman serta kesiapan peserta dalam mengelola sistem antrian.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan beberapa instrumen, yaitu kuisioner pre-test dan post-test yang memuat pertanyaan pilihan ganda terkait konsep dasar antrian, strategi pengelolaan alur pelayanan, dan pemanfaatan teknologi sederhana. Selain itu, dilakukan juga survei kepuasan peserta menggunakan skala Likert untuk menilai persepsi terhadap efektivitas pelatihan. Selama kegiatan berlangsung, keaktifan peserta diamati melalui lembar observasi yang mencatat partisipasi dalam diskusi dan simulasi. Pelatihan dilaksanakan melalui sesi presentasi, diskusi interaktif, serta simulasi langsung implementasi sistem

antrian. Evaluasi dilakukan sebelum dan sesudah pelatihan, serta dilanjutkan dengan monitoring dan pendampingan teknis secara berkala untuk menilai implementasi perubahan di lapangan.

## Metode

### Desain, Partisipan, dan Setting

Kegiatan ini merupakan bagian dari pengabdian kepada masyarakat dengan menggunakan desain pra-eksperimental one group pretest-posttest serta pendekatan partisipatif-edukatif. Kegiatan ini dilaksanakan di Puskesmas Saitnihuta, Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan, dengan tujuan mengevaluasi efektivitas pelatihan manajemen antrian dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Partisipan terdiri dari 26 orang, yang merupakan seluruh tenaga medis dan staf administrasi di Puskesmas tersebut. Teknik pengambilan sampel adalah total sampling, karena seluruh populasi yang relevan dilibatkan dalam pelatihan.

### Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi kuisioner pre-test dan post-test untuk mengukur pemahaman peserta tentang konsep dasar manajemen antrian, strategi pengelolaan alur pelayanan, dan penggunaan teknologi antrian sederhana. Selain itu, dilakukan survei kepuasan dengan menggunakan skala Likert untuk mengevaluasi persepsi terhadap efektivitas pelatihan. Keaktifan peserta selama pelatihan juga diamati menggunakan lembar observasi, khususnya dalam sesi diskusi dan simulasi.

### Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan sebelum dan sesudah pelatihan menggunakan instrumen yang telah disebutkan. Skor pre-test dan post-test dianalisis secara deskriptif komparatif untuk melihat adanya peningkatan pengetahuan. Data tambahan dari survei kepuasan dan observasi keaktifan peserta digunakan untuk memperkuat interpretasi hasil secara kualitatif. Pelatihan dilaksanakan melalui kombinasi metode presentasi, diskusi interaktif, dan simulasi langsung, yang dirancang untuk menciptakan keterlibatan aktif peserta dalam memahami dan menerapkan sistem manajemen antrian yang lebih efisien.

### Persetujuan Etik

Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari program pengabdian institusional dan telah mendapat izin dari Kepala Puskesmas Saitnihuta. Seluruh peserta diberikan penjelasan terkait tujuan, manfaat, dan proses kegiatan. Partisipasi dalam pelatihan bersifat sukarela dan dilakukan dengan prinsip etika pengabdian kepada masyarakat, seperti menjaga privasi, tidak ada pemaksaan, serta memfasilitasi umpan balik dari peserta.

### Hasil

Audiens yang hadir sebanyak 26 orang. Jumlah audiens yang hadir sesuai dari perkiraan jumlah audiens yang telah disepakati dengan pegawai Puskesmas tersebut, yaitu sebanyak 26 orang. Selama kegiatan berlangsung tidak ada audiens yang meninggalkan tempat sebelum kegiatan selesai dilakukan. Peralatan yang dibutuhkan untuk kegiatan penyuluhan pengolahan sampah tersedia baik seperti power point, dan leaflet.

Pelaksanaan penyuluhan kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang direncanakan yaitu dari jam 07.30- 09.00 WIB. Peran dan fungsi masing- masing anggota penyuluhan juga berjalan sesuai dengan perencanaan. Seluruh peserta dapat mengikuti kegiatan dari awal sampai akhir dan tidak ada peserta yang meninggalkan lokasi sebelum penyuluhan selesai. Peserta terlihat memperhatikan penyampaian materi dan berperan aktif dalam penyuluhan. Hal ini terlihat dari pertanyaan yang diajukan dan ikut aktif dalam memberikan jawaban pada saat evaluasi.

Setelah dilakukan penyuluhan kesehatan, hasil yang diperoleh adalah peserta yang hadir mampu menyebutkan tentang konsep dasar dan pentingnya manajemen antrian, petugas

puskesmas mulai menerapkan strategi baru dalam pengelolaan antrian, seperti pembagian waktu pelayanan yang lebih terstruktur, dan peserta yang hadir telah mengetahui tentang Penggunaan Teknologi (sistem antrian berbasis digital).

**Tabel 1.** Karakteristik umum peserta pelatihan (n = 26)

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	10	38,5
Perempuan	16	61,5
<b>Jabatan</b>		
Tenaga Medis	15	57,7
Staf Administrasi	11	42,3
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMA	6	23,1
D3 Kesehatan	12	46,2
S1 Kesehatan/Admin	8	30,7

**Tabel 2.** Rata-rata skor pre-test dan post-test peserta (n = 26)

Uji Pengetahuan	Rata-rata Skor	Standar Deviasi	Nilai Minimum	Nilai Maksimum
Pre-test	58,4	11,6	40	70
Post-test	81,2	9,7	65	95

Mayoritas peserta pelatihan manajemen antrian di Puskesmas Saitnihuta adalah perempuan (61,5%), berprofesi sebagai tenaga medis (57,7%), dan berpendidikan D3 Kesehatan (46,2%) (**Tabel 1**). Rata-rata skor pre-test peserta adalah 58,4 dan meningkat menjadi 81,2 pada post-test, yang mencerminkan adanya peningkatan pemahaman yang signifikan setelah pelatihan. Temuan ini

menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan pengetahuan peserta mengenai konsep dasar dan strategi pengelolaan antrian, sehingga berpotensi memperbaiki efisiensi pelayanan di Puskesmas (**Tabel 2 dan Gambar 1**).



**Gambar 1.** Kegiatan pengabdian

## Pembahasan

Penerapan pelatihan manajemen antrian di Puskesmas Saitnihuta menunjukkan hasil yang positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil evaluasi, terjadi peningkatan pemahaman peserta terhadap pentingnya sistem antrian yang terstruktur dan penggunaan strategi pelayanan yang tepat. Hal ini sejalan dengan temuan Nurrahman et al. (2022) yang menyatakan bahwa pelatihan teknis dan manajerial secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi sumber daya manusia di fasilitas kesehatan primer. Peningkatan kapasitas ini menjadi fondasi penting dalam upaya reformasi sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan ramah pasien.

Masalah antrian yang panjang dan tidak terkelola dengan baik sering kali menjadi sumber keluhan utama masyarakat saat mengakses layanan kesehatan. Studi oleh Ambarwati dan Syamiyah (2023) mengungkapkan bahwa waktu tunggu yang panjang berkorelasi negatif dengan kepuasan pasien dan dapat menurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, pelatihan manajemen antrian yang dilaksanakan menjadi strategi efektif dalam mengatasi akar masalah, terutama dengan

memperkenalkan pendekatan berbasis sistem nomor dan alur layanan berdasarkan jenis pemeriksaan.

Salah satu kekuatan dari pelatihan ini adalah pendekatan partisipatif yang melibatkan tenaga kesehatan dan staf administrasi sebagai subjek aktif. Keterlibatan langsung ini memberikan ruang bagi peserta untuk mendalami materi melalui diskusi dan simulasi, yang terbukti meningkatkan retensi pengetahuan dan kesiapan implementasi di lapangan. Studi oleh Rosy et al. (2018) mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa pelatihan interaktif memiliki pengaruh lebih besar dalam mengubah perilaku kerja dibandingkan metode ceramah konvensional. Hal tersebut juga terlihat dari antusiasme peserta selama kegiatan berlangsung, yang tercermin dari keterlibatan aktif dalam diskusi dan evaluasi.

Keberhasilan pelatihan ini juga didukung oleh kejelasan peran dari tim pelaksana, distribusi tugas yang merata, serta penggunaan media penyuluhan yang tepat seperti leaflet, flip chart, dan presentasi visual. Media tersebut berfungsi sebagai alat bantu komunikasi yang mempermudah pemahaman materi, khususnya bagi peserta yang tidak terbiasa dengan terminologi manajerial. Menurut Saputra (2019), efektivitas pelatihan sangat ditentukan

oleh metode penyampaian dan bahan ajar yang kontekstual dan mudah dipahami oleh peserta.

## Kesimpulan

Pelatihan manajemen antrian yang dilakukan berhasil meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan dan petugas administrasi puskesmas tentang pentingnya pengelolaan antrian yang efektif. Dengan adanya strategi yang tepat, efisiensi pelayanan dapat ditingkatkan sehingga kepuasan pasien lebih baik

## Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Puskesmas Saitnihuta dan seluruh jajaran staf yang telah memberikan dukungan penuh selama kegiatan pengabdian berlangsung. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh peserta pelatihan yang telah berpartisipasi aktif serta memberikan masukan berharga selama sesi diskusi dan evaluasi. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas.

## Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan

## Kontribusi Penulis

Penulis pertama bertanggung jawab dalam perencanaan kegiatan, penyusunan modul pelatihan, serta pelaksanaan sesi pelatihan dan simulasi. Penulis kedua terlibat dalam observasi awal, pengumpulan data, dan evaluasi hasil pelatihan. Penulis ketiga berperan dalam penyusunan laporan kegiatan, dokumentasi, serta koordinasi lapangan. Seluruh penulis berkontribusi secara

aktif dalam proses pelaksanaan hingga penyusunan artikel untuk publikasi.

## Referensi

- Ambarwati, R., & Syamiah, N. (2023). Systematic Literature Review "Analisis Persepsi Pasien: Survei Kepuasan Pasien di Beberapa Fasilitas Kesehatan Publik." *JOURNAL OF BAJA HEALTH SCIENCE*, 3(02), 197–204.
- Ani, R., Ahmad, F. A., Delina, H., Feriadi, S., & Okpri, M. (2020). Analisis Efektivitas Biaya Terapi Antihipertensi Kombinasi Tetap di Satu Rumah Sakit Jakarta Selatan. *JMPF*, 10(1), 1–13.
- Febrian, K. (2025). Penerapan Model Management Berbasis Lean Healthcare untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Puskesmas Kiangroke Banjaran Kabupaten Bandung. *Modena: Multidisciplinary Of Management Journal*, 2(1), 332–337.
- 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).
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71–81.
- Manalu, C., & Palandeng, I. (2019). Analisis Sistem Antrian Sepeda Motor pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (Spbu) 74.951. 02 Malalayang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi*,

- Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86–101.
- Poerwandono, E., Anwar, A. S., Mutia, S., & Damayanti, Y. (2024). Implementasi Sistem Antrian Pasien Berbasis Website Pada Klinik Sehat Tamba Kelurahan Cilangkap. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, 5(2), 346–361.
- Rewah, D. R., Sambiran, S., & Pangemanan, F. (2020). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Kota Manado (Studi Puskesmas Bahu). *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Rosy, B., Ranu, M. E., Nugraha, J., & Handini, H. T. (2018). Pelatihan Media Pembelajaran Berbasis E-Learning, Schoology Bagi Guru SMK Program Keahlian Administrasi Perkantoran di Kabupaten Jombang Jawa Timur. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani*, 2(2).
- Saputra, H. (2019). Evaluasi Program Pelatihan Desain Pembelajaran bagi Dosen Universitas Terbuka. *Jurnal Semarak*, 2(2), 110–123.
- Sari, P. P., Novalima, T., Muthmainnah, F., Wahyuni, E. I., & Ardiansyah, H. (2025). Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajerial di UPTD Puskesmas Tanjungpandan. *JUKI: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 7(1), 38–51.