

Manajemen Antrean

Panduan lengkap manajemen antrean pasien pada sistem Dekacare, termasuk tampilan utama, filter, pencarian, panggilan pasien, penerimaan, dan pembatalan antrean.

- [Halaman Utama Antrean](#)
- [Filter dan Pencarian Antrean](#)
- [Panggil Pasien](#)
- [Terima Antrean](#)
- [Batalkan Antrean](#)

Halaman Utama Antrean

Pengantar

Halaman Utama Antrean merupakan pusat kendali manajemen antrean pasien di Dekacare. Melalui halaman ini, petugas fasilitas kesehatan dapat memantau seluruh antrean pasien yang sedang menunggu pelayanan, melakukan panggilan, menerima kunjungan, hingga membatalkan antrean secara real-time.

Halaman ini dirancang agar alur kerja pendaftaran dan pelayanan pasien berjalan cepat dan terstruktur. Setiap antrean ditampilkan dalam bentuk **kartu interaktif** yang memuat informasi penting pasien secara ringkas.

Hak Akses

Halaman Antrean dapat diakses oleh pengguna yang memiliki **permission** `view antrean`. Berikut peran (role) yang umumnya memiliki akses:

Peran	Keterangan
Pendaftaran	Petugas loket pendaftaran yang menerima dan mengelola antrean pasien baru
Dokter	Tenaga medis yang memantau antrean pasien di poli masing-masing
Perawat	Tenaga kesehatan yang membantu alur pelayanan pasien
Kasir	Petugas pembayaran yang memantau status antrean
Farmasi	Petugas apotek yang menerima antrean resep obat
Superadmin	Administrator utama dengan akses penuh ke seluruh modul
Admin	Administrator fasilitas kesehatan dengan hak kelola sistem

Catatan: Hak akses dapat dikustomisasi melalui manajemen role & permission sesuai kebijakan fasilitas kesehatan Anda.

Tampilan Kartu Antrean

Setiap antrean pasien ditampilkan dalam bentuk kartu yang memuat informasi berikut:

Informasi Utama

- **Nomor Antrean** — Ditampilkan dalam badge besar di sisi kiri kartu sebagai identifikasi utama urutan pasien
- **Nama Pasien** — Nama lengkap pasien yang terdaftar dalam antrean
- **Nomor Rekam Medis (No. RM)** — Ditampilkan dalam badge biru sebagai identitas unik pasien
- **Dokter** — Nama dokter yang dituju pasien, ditandai ikon *UserCheck*
- **Penjamin** — Jenis penjaminan pasien (BPJS, Umum, Asuransi), ditandai ikon *Shield*

Badge Status Ruangan & Jenis Kunjungan

- **Badge Ruangan** — Menampilkan nama poli atau departemen tujuan pasien dalam badge berwarna biru tua di pojok kanan atas kartu
- **Badge Sumber Antrean** — Menunjukkan asal pendaftaran:
 - **MJKN** — Pasien mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN (berwarna biru info)
 - **OnLine** — Pasien mendaftar melalui kanal online lainnya (berwarna biru primer)

Status BPJS (Khusus Pasien BPJS)

Untuk pasien dengan penjamin BPJS, kartu antrean menampilkan informasi tambahan:

- **Badge PCare** — Menampilkan nomor antrean PCare jika pendaftaran berhasil (hijau) atau status gagal (merah)
- **Badge P (Pendaftaran PCare)** — Status pengiriman data ke PCare: **OK** / **Gagal** / **Processing**
- **Badge A (Antrean FKTP)** — Status pengiriman antrean ke FKTP BPJS: **OK** / **Gagal** / **Processing**

Estimasi Waktu Dilayani

Setiap kartu antrean menampilkan **estimasi waktu dilayani** di bagian bawah kartu, ditandai dengan ikon jam (*Clock*). Informasi ini membantu petugas mengetahui perkiraan kapan pasien akan mendapatkan pelayanan.

Paginasi

Daftar antrean menampilkan **8 item per halaman** secara default. Navigasi paginasi tersedia di bagian bawah daftar dengan fitur:

- **Tombol Sebelumnya/Selanjutnya** — Berpindah antar halaman
- **Input Nomor Halaman** — Langsung menuju halaman tertentu dengan mengetik nomor halaman
- **Informasi Paginasi** — Menampilkan range data (contoh: *1-8 dari 24*)

Tips: Gunakan fitur pencarian dan filter untuk mempersempit daftar antrean agar lebih mudah menemukan pasien yang dicari tanpa harus berpindah halaman.

Tombol Aksi pada Kartu

Setiap kartu antrean menyediakan tombol aksi yang terletak di sisi kanan:

Tombol	Ikon	Fungsi	Permission
Terima	CheckCircle (hijau)	Menerima antrean dan membuka sesi kunjungan pasien	accept antrean
Panggil	PhoneCall (kuning)	Memanggil pasien menggunakan Text-to-Speech	call antrean
Batal	XCircle (merah)	Membatalkan antrean pasien	cancel antrean
Resend PCare	RefreshCw (kuning)	Mengirim ulang data PCare yang gagal (khusus BPJS)	Muncul otomatis saat kondisi terpenuhi

Catatan: Tombol aksi hanya tampil sesuai permission pengguna. Klik pada area kartu (di luar tombol aksi) akan membuka detail antrean sesuai jenis kunjungan.

Filter dan Pencarian Antrean

Pengantar

Halaman Antrean menyediakan beberapa mekanisme filter dan pencarian yang memudahkan petugas menemukan antrean pasien tertentu secara cepat. Semua filter berada di **toolbar** bagian atas halaman dan dapat dikombinasikan satu sama lain untuk mempersempit hasil.

Pencarian Berdasarkan No. RM atau Nama Pasien

Di sisi kiri toolbar terdapat **kolom pencarian** dengan placeholder *“Cari no. RM atau nama pasien...”*.

Cara Menggunakan

1. Klik pada kolom pencarian atau langsung ketik kata kunci
2. Masukkan **Nomor Rekam Medis (No. RM)** atau **nama pasien** yang ingin dicari
3. Tekan tombol **Enter** pada keyboard untuk memulai pencarian
4. Sistem akan menampilkan antrean yang sesuai dengan kata kunci

Tips: Pencarian bersifat fleksibel — Anda dapat memasukkan sebagian nama atau nomor RM. Sistem akan mencocokkan secara otomatis.

Filter Berdasarkan Loker

Filter **Loker** digunakan untuk menampilkan antrean berdasarkan loket (counter) pelayanan tertentu.

Cara Menggunakan

1. Klik tombol dropdown berlabel **“Loker”** di bagian toolbar kanan
2. Pilih salah satu loket yang tersedia dari daftar dropdown
3. Data antrean akan dimuat ulang sesuai loket yang dipilih

4. Tombol akan berubah warna menjadi **biru (primary)** menandakan filter aktif

Penting: Anda *harus* memilih loket terlebih dahulu sebelum daftar antrean ditampilkan. Jika belum memilih loket, sistem akan menampilkan pesan “*Silahkan pilih loket terlebih dahulu*”.

Filter Berdasarkan Ruangan

Filter **Ruangan** memungkinkan petugas menyaring antrean berdasarkan poli atau departemen tujuan pasien.

Cara Menggunakan

1. Klik tombol dropdown berlabel “**Ruangan**”
2. Pilih ruangan atau poli yang diinginkan dari daftar
3. Pilih “**Semua Ruangan**” untuk menghapus filter ruangan
4. Daftar antrean akan langsung difilter sesuai ruangan yang dipilih

Catatan: Daftar ruangan yang ditampilkan hanya mencakup ruangan aktif dengan jenis pelayanan rawat jalan (Poli).

Filter Berdasarkan Sumber

Filter **Sumber** menyaring antrean berdasarkan kanal asal pendaftaran pasien.

Pilihan Filter Sumber

Opsi	Keterangan
Semua Sumber	Menampilkan seluruh antrean tanpa filter sumber
MJKN	Menampilkan antrean pasien yang mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN
Online	Menampilkan antrean pasien yang mendaftar melalui kanal online lainnya

Cara Menggunakan

1. Klik tombol dropdown berlabel “**Sumber**”
2. Pilih salah satu opsi sumber
3. Daftar antrean akan langsung difilter sesuai sumber yang dipilih

Tombol Reset Filter

Tombol **Reset** berwarna kuning (gradient-warning) berfungsi mengembalikan seluruh filter ke kondisi awal.

Cara Menggunakan

1. Klik tombol **Reset** (ikon panah melingkar) di toolbar kanan
2. Sistem akan:
 - Mengosongkan kolom pencarian
 - Menghapus filter loket yang dipilih
 - Menghapus filter ruangan
 - Menghapus filter sumber
 - Memuat ulang data antrean dari awal

Tombol Refresh Data

Tombol **Refresh** (ikon panah melingkar dua arah) berfungsi memuat ulang data antrean tanpa mengubah filter yang sedang aktif.

Cara Menggunakan

1. Klik tombol **Refresh** di ujung kanan toolbar
2. Ikon akan berubah menjadi **spinner** saat data sedang dimuat
3. Data antrean akan diperbarui dengan tetap mempertahankan halaman dan filter aktif

Tips: Gunakan tombol Refresh secara berkala untuk memastikan data antrean selalu terkini, terutama saat terjadi pendaftaran pasien baru.

Kombinasi Filter

Semua filter dapat dikombinasikan secara bersamaan. Berikut contoh skenario:

Skenario	Filter yang Digunakan
----------	-----------------------

Mencari pasien BPJS di Poli Umum	Loket + Ruangan: Poli Umum + Sumber: MJKN
Mencari pasien tertentu di semua loket	Pencarian nama/No. RM
Melihat semua antrean online	Loket + Sumber: Online

Panggil Pasien

Pengantar

Fitur **Panggil Pasien** memungkinkan petugas memanggil pasien ke loket pelayanan menggunakan teknologi **Text-to-Speech (TTS)**. Dengan fitur ini, sistem akan mengumumkan nama pasien, tujuan ruangan, dan loket yang dituju secara otomatis melalui speaker komputer atau perangkat audio yang terhubung.

Fitur ini menggantikan panggilan manual dan membantu menciptakan suasana pelayanan yang lebih profesional serta teratur.

Persyaratan

Persyaratan	Keterangan
Permission	Pengguna harus memiliki permission <code>call antrean</code>
Browser	Browser harus mendukung Web Speech API (Chrome, Edge, Firefox terbaru)
Loket	Loket harus dipilih terlebih dahulu sebelum memanggil pasien
Audio	Perangkat harus memiliki speaker atau output audio aktif

Cara Memanggil Pasien

1. Pastikan Anda telah memilih **Loket** pada dropdown filter di toolbar
2. Temukan kartu antrean pasien yang ingin dipanggil
3. Klik tombol **Panggil** (ikon telepon berwarna kuning) pada kartu antrean
4. Sistem akan melakukan proses berikut secara berurutan:
 1. Mengirim request ke server untuk mencatat panggilan dan memperbarui loket tujuan
 2. Memperbarui informasi loket pada kartu antrean
 3. Memainkan **suara dingdong** sebagai tanda awal pengumuman
 4. Mengumumkan panggilan menggunakan **Text-to-Speech** dalam Bahasa Indonesia

Format Pengumuman Suara

Pengumuman suara yang dihasilkan mengikuti format baku berikut:

*“Panggilan kepada **[nama pasien]**, dengan tujuan **[nama ruangan]**, silahkan ke **[nama loket]**”*

Contoh Pengumuman

- *“Panggilan kepada budi santoso, dengan tujuan Poli Umum, silahkan ke loket 1”*
- *“Panggilan kepada siti rahayu, dengan tujuan Poli Gigi, silahkan ke loket pelayanan”*

Detail Teknis Pengumuman

Elemen	Sumber Data	Format
Nama Pasien	antrean.pasien.nama	Huruf kecil semua (lowercase)
Ruangan Tujuan	antrean.ruangan.nama	Sesuai data master ruangan
Loket	antrean.loket.name	Jika tidak diawali “loket”, otomatis ditambahkan prefix “loket”

Suara Dingdong

Sebelum pengumuman TTS diputar, sistem akan memainkan **suara dingdong** terlebih dahulu. Jeda sekitar **2,25 detik** diberikan antara dingdong dan pengumuman suara agar pendengar siap menerima informasi.

Sinkronisasi BPJS

Untuk pasien dengan penjamin **BPJS**, sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi panggilan ke layanan antrean BPJS setelah panggilan lokal berhasil. Proses ini berjalan di latar belakang dan tidak mengganggu pengumuman suara lokal.

Perhatian: Jika sinkronisasi panggilan ke BPJS gagal, sistem akan menampilkan pesan error dari BPJS. Kegagalan ini tidak mempengaruhi panggilan lokal yang sudah berhasil dilakukan.

Fallback Browser Tidak Mendukung TTS

Jika browser yang digunakan **tidak mendukung** Web Speech API, sistem akan menampilkan notifikasi:

“Browser anda tidak mendukung fitur ini — Silahkan gunakan browser lain untuk menggunakan fitur ini.”

Rekomendasi Browser

- **Google Chrome** (disarankan) — Dukungan TTS terbaik
- **Microsoft Edge** — Dukungan penuh
- **Mozilla Firefox** — Dukungan terbatas pada versi terbaru

Kondisi Khusus

Kondisi	Perilaku Sistem
Loket belum dipilih	Menampilkan pesan error <i>“Pilih loket terlebih dahulu”</i>
Nama pasien tidak tersedia	Menampilkan pesan <i>“Tidak dapat membaca nama pasien”</i>
Nama loket tidak mengandung kata <i>“loket”</i>	Sistem otomatis menambahkan prefix <i>“loket”</i>
Nama loket tidak tersedia	Menggunakan default <i>“loket pelayanan”</i>
Proses panggilan sedang berjalan	Tombol panggil dinonaktifkan (disabled) hingga proses selesai

Terima Antrean

Pengantar

Fitur **Terima Antrean** digunakan untuk menerima pasien dari daftar antrean dan secara otomatis membuka sesi kunjungan baru. Proses ini merupakan langkah penting yang menghubungkan antrean pendaftaran dengan modul kunjungan pasien di Dekacare.

Setelah antrean diterima, sistem akan membuat record kunjungan dan mengarahkan petugas ke halaman detail pasien untuk memulai pelayanan.

Persyaratan

Persyaratan	Keterangan
Permission	Pengguna harus memiliki permission <code>accept antrean</code>
Status Antrean	Antrean harus dalam status menunggu (belum diterima)

Cara Menerima Antrean

1. Temukan kartu antrean pasien yang ingin diterima
2. Klik tombol **Terima** (tombol hijau dengan ikon centang) pada kartu antrean
3. Sistem akan menampilkan **dialog konfirmasi**:
“Apakah anda yakin menerima antrean nomor tiket #[nomor]?”
4. Klik **“Terima”** untuk melanjutkan atau **“Tidak”** untuk membatalkan
5. Jika dikonfirmasi, sistem akan:
 1. Membuat record kunjungan baru secara otomatis
 2. Menampilkan notifikasi *“Antrean berhasil diterima”*
 3. Mengarahkan (redirect) ke halaman kunjungan pasien berdasarkan No. RM

Catatan: Selama proses penerimaan berlangsung, tombol Terima akan menampilkan *spinner* dan berubah teks menjadi *“Proses...”*. Tombol akan dinonaktifkan untuk mencegah klik ganda.

Peringatan BPJS Job Gagal

Untuk pasien dengan penjamin **BPJS**, sistem melakukan pengecekan status job BPJS sebelum menerima antrean. Jika terdapat job yang gagal, sistem akan menampilkan **dialog peringatan khusus**.

Alur Validasi BPJS

1. Sistem memeriksa status **Pendaftaran PCare** dan **Antrean FKTP**
2. Jika salah satu atau keduanya berstatus **gagal**, dialog peringatan ditampilkan
3. Dialog menampilkan detail error dari masing-masing job yang gagal
4. Petugas dapat memilih:
 - **“Ya, Lanjutkan”** — Tetap menerima antrean meski BPJS gagal
 - **“Batal”** — Membatalkan penerimaan untuk menangani masalah BPJS terlebih dahulu

Peringatan: Menerima antrean dengan status BPJS gagal berarti data pendaftaran atau antrean pasien *belum* tercatat di sistem BPJS. Pastikan Anda telah memahami konsekuensinya atau lakukan **Resend PCare** terlebih dahulu sebelum menerima antrean.

Contoh Dialog Peringatan BPJS

Dialog akan menampilkan informasi seperti:

- **Pendaftaran PCare:** [pesan error dari BPJS]
- **Tambah Antrean FKTP:** [pesan error dari BPJS]

Disertai pertanyaan: “Yakin ingin didaftarkan visit?”

Proses Setelah Penerimaan

Setelah antrean berhasil diterima, sistem melakukan beberapa proses secara berurutan:

No	Proses	Keterangan
1	Buat Record Kunjungan	Sistem membuat data kunjungan baru melalui API <code>antrian_ruangan/terima</code>
2	Notifikasi Sukses	Menampilkan toast “Antrean berhasil diterima”
3	Refresh Data Antrean	Data antrean dimuat ulang untuk memperbarui daftar
4	Simpan Operasi	Menyimpan operasi <code>openKunjungan</code> ke state aplikasi

No	Proses	Keterangan
5	Redirect ke Kunjungan	Mengarahkan ke halaman <code>/pasien/[no_rm]</code> untuk memulai pelayanan

Penerimaan Antrean Apotek

Untuk antrean bertipe **Apotek** (jenis kunjungan 11), proses penerimaan memiliki alur tambahan:

1. Setelah konfirmasi, sistem menerima antrean dengan parameter khusus (`bypass_antrian_ruangan`)
2. Data kunjungan ID diperbarui pada detail order antrean
3. Sistem membuka tampilan **Summary Order Obat** untuk proses dispensing farmasi

Penanganan Error

Kondisi Error	Perilaku Sistem
Gagal membuat kunjungan	Menampilkan pesan error <i>"Tidak dapat menerima antrean"</i>
Koneksi terputus	Tombol kembali aktif, petugas dapat mencoba ulang
Response tidak valid	Proses dibatalkan, tidak ada redirect

Batalan Antrean

Pengantar

Fitur **Batalan Antrean** memungkinkan petugas membatalkan antrean pasien yang sudah terdaftar dalam daftar tunggu. Pembatalan antrean biasanya dilakukan ketika pasien tidak hadir, mendaftar ulang, atau terdapat kesalahan pada data pendaftaran.

Untuk pasien BPJS, pembatalan juga disinkronisasikan ke sistem BPJS secara otomatis.

Persyaratan

Persyaratan	Keterangan
Permission	Pengguna harus memiliki permission <code>cancel antrean</code>
Status Antrean	Antrean harus dalam status menunggu (belum diterima/selesai)

Cara Membatalkan Antrean

1. Temukan kartu antrean pasien yang ingin dibatalkan
2. Klik tombol **Batalan** (ikon X berwarna merah) pada kartu antrean
3. Sistem akan menampilkan **dialog konfirmasi**:
"Apakah anda yakin membatalkan antrean nomor tiket #[nomor]?"
4. Klik **"Ya"** untuk mengonfirmasi pembatalan atau **"Tidak"** untuk membatalkan aksi
5. Jika dikonfirmasi, sistem akan memproses pembatalan

Proses Pembatalan

Setelah konfirmasi, sistem menjalankan proses berikut:

No	Proses	Keterangan
1	Notifikasi Proses	Menampilkan toast "Sedang membatalkan antrean, harap tunggu..."

No	Proses	Keterangan
2	Request Pembatalan	Mengirim request ke API <code>antrian_ruangan/batal/[id]</code>
3	Sinkronisasi BPJS	Untuk pasien BPJS, secara otomatis membatalkan data di sistem BPJS
4	Hapus dari Daftar	Kartu antrean dihapus dari daftar tampilan
5	Notifikasi Sukses	Menampilkan toast <i>"Antrean berhasil dibatalkan"</i>

Sinkronisasi Pembatalan ke BPJS

Untuk antrean pasien dengan penjamin **BPJS**, pembatalan antrean juga dikirimkan ke sistem BPJS. Berikut skenario yang mungkin terjadi:

Pembatalan Berhasil Sepenuhnya

Antrean berhasil dibatalkan di Dekacare *dan* di sistem BPJS. Petugas akan menerima notifikasi sukses.

Pembatalan Berhasil dengan Peringatan BPJS

Antrean berhasil dibatalkan di Dekacare, **namun** terjadi kendala saat sinkronisasi ke BPJS. Dalam kasus ini, sistem menampilkan **dua notifikasi**:

1. **Notifikasi sukses** — Konfirmasi pembatalan lokal berhasil
2. **Notifikasi peringatan** — *"Pembatalan berhasil, namun terjadi masalah sinkronisasi dengan BPJS. Silakan hubungi administrator jika diperlukan."*

Peringatan: Jika muncul peringatan sinkronisasi BPJS, artinya data pembatalan *belum* tercatat di sistem BPJS. Petugas perlu menghubungi administrator untuk menindaklanjuti pembatalan secara manual di portal BPJS jika diperlukan.

Penanganan Error

Kondisi Error	Perilaku Sistem
---------------	-----------------

Gagal membatalkan antrean	Menampilkan pesan error “ <i>Tidak dapat membatalkan antrean</i> ”. Antrean tetap dalam daftar.
Koneksi terputus	Loading overlay dihilangkan, petugas dapat mencoba ulang
BPJS sinkronisasi gagal	Pembatalan lokal tetap berhasil, peringatan BPJS ditampilkan

Hal yang Perlu Diperhatikan

Tips untuk Petugas:

- Pastikan Anda memverifikasi identitas pasien sebelum membatalkan antrean
- Pembatalan bersifat **permanen** — antrean yang sudah dibatalkan tidak dapat dikembalikan
- Jika pasien ingin mendaftar ulang setelah pembatalan, proses pendaftaran harus dilakukan dari awal
- Untuk pasien BPJS, perhatikan notifikasi peringatan sinkronisasi dan tindak lanjut jika diperlukan