

**PENGARUH SISTEM ANTRIAN DI LOKET PENDAFTARAN RAWAT
JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS DASAN
TAPEN TAHUN 2024**

*The Influence of the Queueing System at the Outpatient Registration Counter
on Patient Satisfaction at the Dasan Tapen Community Health Center, 2024*

Septiani Hartiwi¹, Isti Dari Sofianti², Muhammad Habibullah Aminy³,
Syatriawan Perdana Putra⁴, Lale Ajeng Khalifatun Wardani⁵, I Made Putu
Sudiarta Hartawan⁶, Slamet Mardiyanto Rahayu⁷, Fathurrahman⁸,
Suhartati⁹, Novi Sri Rahmi¹⁰, Januari Lesmana¹¹, Amirudin¹², Abdul Aziz
Fatriyawan¹³, Nurfaidah¹⁴

^{1,2,4,6,9,10,11,12,13,14} Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram, Nusa
Tenggara Barat, Indonesia

^{3,5,7,8} Universitas Islam Al-Azhar, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

³Email: habibamin22@gmail.com

⁵Email: laleajeng26@gmail.com

⁷Email: slamet.mardiyantorahayu84@gmail.com

⁸Email: fathurrahmanmaksi@gmail.com

Abstract

This research is motivated by the increasing number of patient visits to the Dasan Tapen Community Health Center year by year, and the lack of specific research on the influence of the queueing system on patient satisfaction at the health facility. Inefficient queueing systems can cause long waiting times and negatively impact patient satisfaction. Although policies and socialization exist, many patients still do not comply with queueing rules, resulting in service delays and additional administrative burdens for officers. Previous research has also shown low patient satisfaction levels at other health facilities, making this research important to assess the situation at the Dasan Tapen Community Health Center. This study aims to determine the influence of the queueing system at the outpatient registration counter on the satisfaction of general patients at the Dasan Tapen Community Health Center. This research uses a quantitative approach with an associative design. The research sample consisted of 50 respondents selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and observation. Data analysis uses simple linear regression, beginning with the validity and reliability test of the instrument. The t-test is used to test the significance of the influence of the independent variable (queueing system) on the dependent variable (patient satisfaction). The results of the validity and reliability test show that the research instrument is valid and reliable. Simple linear regression analysis shows a positive and significant influence between the queueing system and patient satisfaction ($p < 0.05$). A regression coefficient of 0.258 indicates a positive relationship, while an R-square value of 0.275 shows that 27.5% of the variation

in patient satisfaction is explained by the queueing system; the rest is influenced by other factors. Respondent characteristics show that the majority of respondents are female and aged 17-25 years, with the highest level of education being high school/equivalent.

Keywords: Patient Satisfaction, Community Health Center, Queue System

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peningkatan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Dasan Tapan dari tahun ke tahun, serta kurangnya penelitian khusus mengenai pengaruh sistem antrian terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tersebut. Sistem antrian yang tidak efisien dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama dan berdampak negatif pada kepuasan pasien. Meskipun terdapat kebijakan dan sosialisasi, masih banyak pasien yang tidak mematuhi aturan antrian, mengakibatkan keterlambatan pelayanan dan beban administratif tambahan bagi petugas. Penelitian terdahulu juga menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang rendah di fasilitas kesehatan lain, sehingga penelitian ini penting untuk mengkaji situasi di Puskesmas Dasan Tapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem antrian di loket pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien umum di Puskesmas Dasan Tapan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang diambil menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana, diawali dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen (sistem antrian) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara sistem antrian dan kepuasan pasien ($p < 0.05$). Koefisien regresi sebesar 0.258 menunjukkan hubungan positif, sedangkan nilai R Square sebesar 0.275 menunjukkan bahwa 27.5% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh sistem antrian, sisanya dipengaruhi faktor lain. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan berusia 17-25 tahun, dengan tingkat pendidikan tertinggi adalah SMA/ sederajat.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Puskesmas, Sistem Antrian

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 menyatakan puskesmas adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan Upaya pelayanan (Soekanto, 2018).

Sebuah Puskesmas tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal tetapi juga harus mampu memberikan suatu layanan yang bagus sesuai dengan harapan pasien. Layanan tersebut dimulai dari proses registrasi pasien, pengelolaan administrasi yang tidak memakan waktu lama, hingga

pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat maupun karyawan Puskesmas lainnya. Keseluruhan elemen tersebut dapat memengaruhi pandangan pasien terhadap pelayanan Puskesmas. Perkembangan Puskesmas dan tuntutan pelayanan yang semakin meningkat, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan juga semakin meningkat (Aziz , & Darmawan, 2017).

Seiring dengan perkembangan zaman dan peningkatan jumlah penduduk, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, dan berkualitas semakin meningkat. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah sistem antrian yang diterapkan di fasilitas kesehatan. Sistem antrian yang tidak efisien dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kepuasan pasien (Ladhari, 2018).

Kepuasan pasien adalah bisa di definisikan sebagai sarana yang dengannya pasien menilai kualitas perawatan dimana mereka terima di rumah sakit, Dimana mengarah pada Tingkat kepuasan. Ini juga menjadi hasil dari suatu penilaian berlandaskan sentimen mereka mengenai penyediaan layanan Kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman mereka (Sari, 2019).

Salah satu puskesmas yang berada di Lombok Barat yakni Puskesmas Dasan Tapen. Puskesmas Dasan Tapen merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di wilayah Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Sebagai unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Barat, Puskesmas Dasan Tapen memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya, baik dalam bentuk pelayanan kesehatan perorangan maupun kesehatan Masyarakat.

Di sistem antrian puskesmas dasan tapen, pelayanan menjadi lebih lama karena pasien tidak memperhatikan kartu identitas mereka seperti KTP, BPJS, dan kartu kunjungan. Meskipun sudah terdapat kebijakan dan sosialisasi mengenai pentingnya membawa kartu identitas pasien saat mengakses layanan di puskesmas, masih banyak pasien yang tidak mematuhi aturan tersebut. Ketidakpatuhan ini berdampak pada keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan data medis, serta meningkatnya beban administratif bagi petugas kesehatan.

Puskesmas Dasan Tapen menerima 20.479 kunjungan pasien pada tahun 2020, 20.111 kunjungan pasien pada tahun 2021, 28.026 kunjungan pasien pada tahun 2022, 34.930 kunjungan pasien pada tahun 2023, dan 39.635 kunjungan pasien pada tahun 2024.

Meskipun puskesmas Dasan Tapen Lombok Barat ini terus berupaya meningkatkan pelayanan di sistem antrian, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti mengenai pengaruh sistem antrian di loket pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sistem antrian di loket pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien umum di Puskesmas Dasan Tapen. Hasil dari

penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh yang berkontribusi dengan kepuasan pasien umum. Dengan adanya penelitian ini supaya ada perbaikan dalam pelayanan sistem antrian, diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada sistem antrian dan peningkatan mutu layanan puskesmas secara keseluruhan.

Penelitian ini berangkat dari hasil penelitian terdahulu Tiara Rahmadika (2024) Kepuasan pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 rata-rata responden menyatakan kurang puas. Minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 rata-rata responden menyatakan kurang berminat. Berdasarkan latar belakang ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Sistem Antrian Di Locket Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Dasan Tapen” Tahun 2024.

METODE

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang menggunakan instrumen penelitian kuesioner. Berdasarkan sifatnya penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat individu yang digunakan untuk menggambarkan pengaruh sistem antrian di terhadap kepuasan pasien umum di Puskesmas Dasan Tapen. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni dengan menggunakan kuesioner atau pernyataan yang akan digunakan untuk mengumpulkan data, di mana peneliti akan mendapatkan informasi secara langsung dari responden untuk mendapatkan data mengenai pengaruh sistem antrian di loket pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Dasan Tapen. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan alat analisis data regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2020), regresi linear sederhana adalah teknik yang digunakan untuk melihat hubungan linear antara dua variabel, yaitu variabel bebas dan satu variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas, semua item kuesioner memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,279) dan nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel yang dimaksud. Sedangkan reliabilitas juga memuaskan, dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,617 untuk variabel X (sistem antrian) dan 0,628 untuk variabel Y (kepuasan pasien). Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, yang berarti semua item dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem antrian (X) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,258 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai R Square sebesar 0,275 mengindikasikan bahwa 27,5% kepuasan

pasien dapat dijelaskan oleh variabel sistem antrian, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil ini mendukung hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara pembatasan jam kunjungan dan kepuasan pasien, serta menolak hipotesis nol (H_0). Ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kasmir dalam Cahyadi (2018) yang menyatakan bahwa bahwa pelayanan sistem antrian berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, karena dengan pelayanan sistem antrian yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menganalisis dan mengoptimalkan sistem antrian di loket pendaftaran rawat jalan puskesmas dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien. Teori-teori ini membantu kita memahami bagaimana mengelola antrian dengan baik, mengurangi waktu tunggu, dan pada akhirnya meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Sistem Antrian yang baik menurut Heizer dan Render (2016) ada tiga indikator penentu sistem antrian yang baik yaitu karakteristik kedatangan seperti ukuran Populasi Pasien yang datang dan ikut dalam antrian merupakan ukuran populasi yang sifatnya tidak terbatas (Infinite Population). Maka dalam hal ini tenaga kerja dapat melayani jumlah pelanggan yang tidak terbatas dalam pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rohmial (2019), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi pasien terhadap sistem antrian dan tingkat kepuasan mereka mereka. Temuan ini juga memperkuat pentingnya kebijakan internal rumah sakit yang berpihak pada kenyamanan dan keselamatan pasien.

KESIMPULAN

Sistem antrian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Jumlah pasien yang puas di puskesmas sangat dipengaruhi oleh sistem antrian di loket pendaftaran rawat jalan. Pasien lebih puas dengan layanan pendaftaran yang diberikan oleh sistem antrian yang lebih baik, yang mencakup waktu tunggu yang efisien, kejelasan prosedur, dan ketertiban. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi dan pengalaman pasien selama proses pendaftaran lebih baik dengan manajemen antrian yang efektif. Semakin teratur dan jelas kebijakan sistem antrian yang di terapkan, maka semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. Dari hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh Sistem Antrian (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y), dan nilai R Square sebesar 0,275 berarti bahwa 27,5% dari varians Y (Kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh perubahan dalam variabel X (Sistem Antrian). Sedangkan 72,5 % sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Setyawan, D. (2020). *Buku Ajar Statistika Kesehatan Analisis Bivariat Pada Hipotesis Penelitian*. Tahta Media Grup.
- Anatasya Shinta Yuliana, Ristalia Ayu. (2024). Analisis Pelayanan Di Unit Administrasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.
- Annisa Rahmadhani. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Penyakit Dalam Di Rumah Sakit TNI AD IV Bukittinggi.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyadi. (2018). Pelayanan Sistem Antrian Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Umul Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Echal Rama Archanna. (2023). Pengaruh Sistem Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Ibnu Sina.
- Herliansyah, B. S. (2018). Analisis Kinerja Sistem Antrian BPJS terhadap Kepuasan Pasien atas Sistem Antrian pada Pelayanan Kanker Terpadu (Poli Tulip) RSUP DR. Sardjito. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Junaid, M. R., Firmansyah, & Saputra, A. C. (2020). Analisis Sistem Antrian terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Ahmad Yani Makassar. *Bongaya Journal of Research in Management*, 3 (1).
- Lelono, V. D. A., & Vikaliana, R. (2020). Pengaruh Antrian dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet Home di Branch Kelapa Gading. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4 (2), 661-672.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Pratama. (2023). Analisis Antrian Untuk Mengoptimalkan Pelayanan Teller Dan Customer Service Pada Bank (Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta).
- Profil Kesehatan UPT Puskesmas Dasan Tapen 2023.
- Rafiadi, Syahrudin Hattab, Syarif Permana Salingkat. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. 01 (02).
- Ramadhini (2022) Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jakarta.
- Riyanto (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rohmial, (2019). *Jurnal Keuangan dan Bisnis*. Kajian Kepuasan Pasien Akibat Sistem Antrian Pada Puskesmas Pakjo Palembang.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Penegembangan Keterampilan*.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tiara Rahmadika. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Pada Unit Rawat Jalan Di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun (2024).

Yesita Astarina, Deki Fujiansyah, Ruaman Yudianto (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. 11 (2).