



Hubungan Sistem Antrian dengan Kepuasan Pasien di Klinik Kandungan Rumah Sakit X Bojonegoro

Wilujeng Puspitasari¹, Suratmi², Nurul Hikmatul Qowi²

¹Mahasiswa S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

²Dosen S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

ARTIKEL INFO

Article History:
SM at 03-01-2022
RV at 17-01-2022
PB at 17-01-2022

Kata Kunci:
Sistem Antrian
Kepuasan Pasien

Korespondensi Penulis:
nurul_hikmatul_qowi@umla.ac.id

ABSTRAK

Background: Service is a very important thing that must be considered by a hospital. Good service provided will affect the level of patient satisfaction. Ease of access in the service is very expected by every patient, but what happens is a queuing system that makes patients go through many procedures so that it will take a long time and will cause patient dissatisfaction with hospital services.

Objectives: The purpose of this study was to find out the relationship between the Queuing System and Patient Satisfaction.

Design: The study used a correlational analytic design with a cross-sectional approach, with consecutive sampling techniques obtained by 90 patients. The independent variable is the queuing system and the dependent variable is Patient Satisfaction. The instrument used for both variables is a closed questionnaire.

Results: The results showed that of the 90 respondents who stated that almost all patients rated the Aisyiyah hospital queue system as good as 72 patients (80%), most patients were satisfied with Aisyiyah hospital services, which was as many as 60 patients (66.7%). Spearman Rank test results known p -value = 0.012 means $p < 0.05$. There is a relationship between the Queue System and Patient Satisfaction.

Conclusions: Based on the results of the study, it is expected that the hospital will provide the best service especially in terms of the queuing system such as providing fast and appropriate services so that patients do not wait too long so that patient satisfaction can be achieved.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan saat ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Hal ini masih dirasakan dengan banyaknya keluhan dan kritikan, serta saran dari masyarakat yang dilayangkan kepada pihak rumah sakit baik dengan cara penyampaian langsung atau tidak langsung, dan menyebabkan citra rumah sakit menjadi buruk. Rumah sakit sangat berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik karena dengan semakin terbukanya informasi, masyarakat semakin selektif dalam memilih pelayanan kesehatan yang diinginkan, rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pasien (Syakuro, 2010).

Kepuasan pasien merupakan strategi untuk kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga bagi rumah sakit karena apabila pasien merasa sangat puas (*delighted*) dengan pelayanan maka pasien akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang telah dipilihnya. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan, pasien akan merasa tidak ada kepuasan (Syafudin, dkk, 2011).

kepuasan di rumah sakit juga memegang peran penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan, tidak jarang pasien maupun keluarga akan menilai rumah sakit hanya dari cara pelayanan rumah sakit. Kemudahan akses dalam pelayanan sangatlah diharapkan oleh setiap pasien, namun yang terjadi dilapangan adalah sistem pelayanan yang membuat pasien melalui banyak prosedur sehingga akan membutuhkan waktu yang cukup lama dan juga akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Cesarania, 2016).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh dari hasil suatu produk sesuai dengan harapan-harapannya, pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, ketidakpuasan pasien akan muncul apabila layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2013). Persepsi konsumen terhadap pelayanan rumah sakit yang buruk akan merugikan rumah sakit dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain. Oleh karena itu,

persepsi konsumen yang baik terhadap layanan harus ditumbuhkan terus menerus dan berkesinambungan sehingga pasien yang merasa puas cenderung loyal dan dapat meningkatkan minat mereka membeli ulang produk atau jasa yang sama (Manurung, 2010).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan bahwa 40,4% pasien menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit, sedangkan di Indonesia menunjukkan kepuasan pasien menunjukkan angka 42,8% (Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Rumah sakit Aisyiyah merupakan rumah sakit swasta yang berada di Kabupaten Bojonegoro yang menggunakan sistem antrian *first come first served* dimana pasien yang mendaftar terlebih dahulu yang akan mendapat pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada bulan Februari 2021 di RS X Bojonegoro terhadap 6 Responden mengatakan kurang puas dengan pelayanan sistem antrian, mereka umumnya mengeluhkan waktu tunggu yang lama. sehingga masalah dalam penelitian ini adalah masih banyaknya pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan rumah sakit X Bojonegoro.

Menurut Griffin (2010) ada beberapa faktor yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu : 1) Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf klien ketika pertama kali datang di rumah sakit, 2) Kualitas perawatan yang diterima oleh pemberi pelayanan kepada klien, beberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita klien dan kelangsungan perawatan klien selama klien berada dirumah sakit, 3) Prosedur administrasi yaitu sistem antrian, 4) Waktu menunggu yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga diri keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standart-standart rumah sakit antara lain: ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai,

misalnya televisi, kursi, air minum dan sebagainya, 5) Fasilitas umum yang lain seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi ruang tunggu yang berkunjung dirumah sakit, 6) Fasilitas ruang inap untuk klien yang harus mendapatkan perawatan, fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan klien mengenai ruang rawat inap yang di harapkan, 7) Hasil treatment atau hasil perawatan yang diterima oleh klien yaitu perawatan yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit klien baik berupa operasi, kunjungan dokter atau perawat.

Menurut Gross (2010), sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu apabila fasilitas pelayanan (server) masih sibuk, setelah itu mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani. Loker pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan *front office* yang karena merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum. Apabila pelayanan yang diberikan diloker pendaftaran belum optimal, sehingga terjadi antrian dan menimbulkan waktu tunggu yang lama kepada pasien, maka kondisi ini dapat memicu rendahnya kepuasan pasien. Pada masalah ini, aspek cepat dan tepat sangat diperhitungkan dalam penyelenggaraan jasa pelayanan, yang artinya membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam mutu atau kualitas pelayanan (Rahayu, 2013).

Rumah sakit yang tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan oleh pelanggan dan dapat menyebabkan kerugian bagi pihak petugas pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Pelanggan ikut dirugikan karena tidak mendapatkan pelayanan yang bermutu atau berkualitas apalagi bagi masyarakat yang tidak mampu memilih rumah sakit lain sesuai dengan keinginannya (Cesarania, 2016).

Kondisi yang mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan perlu disikapi secara positif oleh pihak manajemen rumah sakit sebab kehandalan suatu pelayanan jasa akan menjamin kepuasan pasien. Waktu

menunggu sering menjadi keluhan utama pasien. Beberapa masalah utama administrasi rawat jalan yaitu file pasien sering terlambat, jadwal perjanjian pasien, prosedur administrasi yang berlebihan dicatat, serta rekam medis. Jika semua masalah itu terjadi, maka akan mengakibatkan pelayanan pendaftaran menjadi kurang baik dimata pasien (Selvia, 2017).

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan sistem antrian dengan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan *crosssectional*, dengan teknik *consecutive Sampling* didapatkan 90 pasien. Variabel independen adalah sistem antrian dan variabel dependen adalah Kepuasan Pasien. Instrumen yang digunakan yaitu kuisioner sistem antrian dan kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan uji spearman rho.

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Tabel 1 Karakteristik Pasien

No	Karakteristik	F	%
1.	Umur		
	20-30 Tahun	53	58,9%
	31-40 Tahun	30	33,3 %
	>40 Tahun	7	7,8 %
2.	Pendidikan		
	SD	2	2,2 %
	SMP	26	28,9 %
	SMA	49	54,4%
	PT	13	14,4%
3.	Pekerjaan		
	IRT	36	40,0 %
	Wiraswasta	31	34,4%
	Swasta	12	13,3 %
	PNS	11	12,2%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berumur 20-30 tahun yaitu sebanyak 53 pasien (58,9%), sedangkan sebagian kecil pasien berumur > 40 tahun yaitu sebanyak 7 pasien (7,8%).

Berdasarkan tingkat pendidikan bahwa sebagian besar pasien berpendidikan SMA yaitu sebanyak 49 pasien (54,4%) Sedangkan sebagian kecil pasien berpendidikan SD yaitu sebanyak 2 pasien (2,2%).

Berdasarkan pekerjaan, bahwa hampir sebagian pasien bekerja sebagai IRT yaitu sebanyak 36 pasien (40%) sedangkan sebagian kecil pasien bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 11 pasien (12,2%).

Data Khusus

1) Sistem Antrian

Tabel 2 Sistem Antrian.

No	Sistem Antrian	n	%
1.	Kurang	5	5,6 %
2.	Cukup	13	14,4%
3.	Baik	72	80,0%
Jumlah		90	100,0 %

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh hampir seluruhnya pasien menilai sistem antrian rumah sakit Aisyiyah baik yaitu sebanyak 72 pasien (80%), dan sebagian kecil pasien menilai sistem antrian rumah sakit

3) Hubungan Sistem Antrian Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Tabel Silang Hubungan Sistem Antrian Dengan Kepuasan Pasien

Sistem Antrian	Kepuasan Pasien						Jumlah		
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%	n	%			
Kurang	1	20	3	60	1	20	5	100	
Cukup	0	0	6	46,2	7	53,8	13	100	
Baik	0	0	20	27,8	52	72,2	72	100	
Jumlah	1	1,1	29	32,2	60	66,7	90	100	
Uji Sparmen		$r = 0,264$ $p = 0,012 < 0,05$							

Berdasarkan tabel silang 4 menunjukkan bahwa dari 72 pasien yang menilai sistem antrian rumah sakit Aisyiyah baik sebagian besar (72,2%) pasien memiliki kepuasan yang puas yaitu sebanyak 52 pasien dan hampir sebagian (27,8%) pasien memiliki kepuasan yang cukup puas yaitu sebanyak 20 pasien. Sedangkan dari 13 pasien yang menilai sistem antrian rumah sakit Aisyiyah cukup sebagian besar (53,8%) pasien memiliki kepuasan yang puas yaitu sebanyak 7 pasien dan hampir sebagian (46,2%) pasien memiliki kepuasan yang cukup yaitu sebanyak 6 pasien.

Aisyiyah kurang yaitu sebanyak 5 pasien (5,6%).

2) Kepuasan Pasien

Tabel 3 Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	n	%
1.	Kurang Puas	1	1,1%
2.	Cukup Puas	29	32,2 %
3.	Puas	60	66,7 %
Total		90	100 %

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan pelayanan rumah sakit Aisyiyah yaitu sebanyak 60 pasien (66,7%), dan sebagian kecil pasien kurang puas dengan pelayanan rumah sakit Aisyiyah yaitu sebanyak 1 pasien 1 (1,1%).

Sedangkan dari 5 pasien yang menilai sistem antrian rumah sakit Aisyiyah kurang sebagian besar (60%) pasien memiliki yang cukup yaitu sebanyak 3 pasien dan sebagian kecil (20%) pasien memiliki kepuasan yang puas dan kurang puas yaitu masing-masing sebanyak 1 pasien.

Dari Hasil SPSS menunjukkan uji *spearman rank* diketahui nilai p-value = 0,012 berarti $p < 0.05$ dengan kekuatan hubungan $r_s = 0,264$ masuk kategori rendah, maka H_1 diterima atau H_0 ditolak sehingga terdapat hubungan antara sistem antrian dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Sistem Antrian

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh hampir seluruhnya pasien menilai sistem antrian rumah sakit Aisyiyah baik dan sebagian kecil pasien menilai sistem antrian rumah sakit Aisyiyah kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai baik sistem antrian rumah sakit Aisyiyah, sebagian besar pasien menyatakan bahwa sistem antrian rumah sakit sesuai dengan ekspektasi pasien, sistem pendaftaran yang cepat dan tepat sesuai dengan waktu kedatangan pasien dan sebagian besar pasien juga menyatakan akan melakukan kunjungan ulang karena pelayanan rumah sakitnya. Sedangkan menyatakan sistem antrian kurang karena jumlah pasien yang sering maksimal dan keluarga pasien menganggap rumah sakit melakukan pembatasan pendaftaran pasien.

Sistem antrian merupakan suatu sistem yang terdiri dari kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menerima pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani. Loket pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan *front office* yang karena merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Rahayu, 2013). Faktor – faktor yang mempengaruhi sistem antrian adalah disiplin antrian dan tingkat pelayanan rumah sakit (Kusnaeni, 2011).

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pasien yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Antrian sering terjadi karena waktu antar kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan. Menurut Tantias (2014), dua komponen utama yang harus diperhatikan dalam sistem antrian adalah laju kedatangan dan laju pelayanan. Bila laju kedatangan hampir mendekati laju pelayanan maka akan terjadi penumpukan pasien yang berada dalam suatu barisan tunggu. Semakin lama laju pelayanan

maka akan semakin lama pula waktu tunggu bagi pasien yang berada dalam antrian sehingga menimbulkan penumpukan pasien yang panjang.

Antrian terjadi pada pelayanan rawat jalan yang merupakan pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu – satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen, dalam pelayanan rawat jalan, baik bagi pasien baru maupun pasien lama akan menjalani serangkaian proses pelayanan yang tidak terlepas dari antrian itu sendiri, yakni ketika menunggu panggilan di loket administrasi, panggilan menuju poliklinik tujuan maupun saat melakukan penebusan obat atau pembayaran di loket kasir (Selvia, 2017).

Dari berbagai tahap proses pelayanan rawat jalan, loket pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak pelayanan rawat jalan karena merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum. Apabila pelayanan yang diberikan di loket pendaftaran belum optimal, sehingga terjadi antrian dan menimbulkan waktu tunggu yang lama kepada pasien, maka kondisi ini dapat memicu rendahnya kepuasan pasien. Pada masalah ini, aspek cepat dan tepat sangat diperhitungkan dalam penyelenggaraan jasa pelayanan, artinya membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam mutu atau kualitas pelayanan.

Pada saat ini pasien yang berobat sangat meningkat, dimana mereka hanya dilayani oleh 2 (dua) sampai 4 (empat) orang pegawai, sehingga dapat menyebabkan antrian yang panjang dan menimbulkan lamanya waktu pelayanan serta pegawai menjadi kewalahan dalam melayani setiap pasien, sehingga kadangkala fasilitas yang ada digunakan pasien terutama tempat duduk tidak mencukupi, banyak pasien yang berobat mengantri sambil berdiri. Pemicu lain dari lamanya proses antrian yaitu untuk poli yang ditujuh, dimana keterlambatan

tersebut disebabkan oleh keterlambatan petugas mengantarkan file ke poli klinik, serta jadwal dokter yang terlalu padat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sebagian besar mengeluhkan sistem antrian rumah sakit pada indikator pola kedatangan. Umumnya kapasitas pasien mencapai maksimal, dan terdapat pasien yang menganggap bahwa urutan nomor pendaftaran tidak sesuai dengan kedatangan pasien. Untuk itu petugas pendaftaran diharapkan dapat selalu meningkatkan pelayanan secara cepat dan tepat agar sistem antrian tetap berjalan dengan baik.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan pelayanan rumah sakit dan sebagian kecil pasien kurang puas dengan pelayanan rumah sakit Aisyiyah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit Aisyiyah khususnya di Klinik kandungan, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner pada indikator *tangibles* yang sebagian besar pasien menyatakan bahwa alat-alat yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien lengkap, alat-alat yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien telah siap sebelum pendaftaran pasien dimulai, dan ruang tunggu pasien bersih dan nyaman.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Wahdi, 2016). Menurut Fattah (2016) menyatakan bahwa pelayanan akan diterima oleh pasien apabila hasil dari pekerjaannya baik sehingga pasien akan merasakan kepuasan tersendiri, pasien yang merasa puas terhadap suatu pelayanan akan datang kembali untuk menggunakan jasa pelayanannya ketika mereka membutuhkan, maka dari itu sikap loyal pasien terhadap rumah sakit dapat tumbuh. *Tangibles* (wujud nyata) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutakhiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan

antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan (Supranto, 2011).

Kepuasan pasien ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan (pendaftaran pasien) menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya, sehingga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Kepuasan pasien merupakan ujung dalam era persaingan saat ini. Pelayanan yang memuaskan akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada indikator jaminan atau *assurance* perlu ditingkatkan lagi di Klinik Kandungan RS X Bojonegoro masih, hal ini dapat diartikan rumah sakit harus lebih meningkatkan keterampilan petugas pelayanan dan petugas pendaftaran, petugas pendaftaran harus lebih baik lagi dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pengobatan di rumah sakit, dan waktu tunggu pelayanan agar tidak terlalu lama sehingga kepuasan pasien nantinya dapat ditingkatkan lagi. Walaupun pasien sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran namun perawat dan petugas pendaftaran hendaknya tetap berinteraksi dan menerapkan pola komunikasi yang efektif saat melakukan tindakan keperawatan karena mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diterima pasien.

3 Hubungan antara Sistem Antrian Dengan Kepuasan Pasien

Dari Hasil SPSS menunjukkan terdapat hubungan antara Sistem Antrian Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Kandungan RS X Bojonegoro. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah unsur kecepatan pelayanan yang meliputi petugas pendaftaran menyelesaikan tugasnya dengan cepat, sistem antrian yang ada berjalan dengan cepat dan lancar dan ketepatan jadwal pelayanan. Unsur ketepatan jadwal pelayanan yaitu pelayanan selalu tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan.

Kecepatan pelayanan tergantung dari cepatnya waktu pendaftaran dan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dan turut mempengaruhi pengambilan keputusan. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur pelayanan, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, dan *outcome* yang tersedia. Hal ini sesuai dengan pendapat Yunevy (2013), kepuasan pasien tergantung dari kecepatan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan kesehatan dipandang baik sebab mereka dapat dilayani dengan cepat tanpa menunggu lama.

Proses mengantri sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menyebabkan ketidaknyamanan seorang pasien yang mendapatkan suatu pelayanan di rumah sakit. Sering ditemukan masalah yang berasal dari pasien yang mengantri saat pengambilan obat. Kurang tertibnya antrian menyebabkan pasien dapat menunggu lama. Sistem antrian adalah suatu cara tertentu untuk mempertahankan pelanggan sehingga suatu organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap sistem antrian yaitu waktu pelayanan, disiplin antrian, sumber pemanggilan, model antrian, distribusi pelayanan dan fasilitas pelayanan. Jika diantara faktor-faktor tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang terbaik diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Cesarania (2016) yang menyatakan terdapat hubungan sistem antrian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi. Jika rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan oleh pelanggan dan dapat menyebabkan kerugian bagi pihak petugas pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Pelanggan ikut dirugikan karena tidak mendapatkan pelayanan yang

bermutu atau berkualitas apalagi bagi masyarakat yang tidak mampu memilih rumah sakit lain sesuai dengan keinginannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses mengantri sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga dapat menyebabkan seorang pasien merasa tidak nyaman atas pelayanan jika sistem antrian yang terlalu lama, maka rumah sakit diharapkan memberikan pelayanan terbaiknya khususnya dalam sistem antrian seperti memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan hampir seluruhnya pasien menilai sistem antrian baik. Sebagian besar pasien puas dengan pelayanan. Uji dua variabel menunjukkan hubungan antara sistem antrian dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai upaya peningkatan pelayanan dalam sistem antrian dan sebagai masukan serta evaluasi terhadap standar bagi kepuasan pasien. Perawat bisa meningkatkan profesionalisme dalam kinerja perawat dalam melakukan tindakan keperawatan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Cesarania, D . (2016). *Hubungan Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi di RSUD dr. Muhammad Zein Kabupaten Pesisirselayan Provinsi Sumatera Barat*. Skripsi Fakultas Kedokteran UPN Veteran Jakarta.
- Gross, D. (2010). *Fundamentals of Queuing Theory*; New York : John Willey and Sons.
- Griffin. (2010). *A First Look at Communication Theory. 8th edition*. Boston: McGraw Hill. Bungin.
- Kusnaeni. (2011). *Model Antrian Dengan Pola Kedatangan Berkelompok*. Bandung: FPMIPA UPI
- Manurung, L. P. (2010). *Analisa Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*

Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RS Budhi Asih Jakarta. Tesis Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia

- Pohan, Imbalo. (2013). *Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Rahayu. (2013). *Analisis Antrian Pasien Rawat Inap Berdasarkan Spesialisasi Penyakit di RSUD Dr. Kariadi Semarang*. Jurnal Gaussian
- Sari, N. (2014). Hubungan Beban Kerja, Faktor Demografi, Locus Of Control Dan Harga Diri Terhadap Burnout Syndrome Pada Perawat Pelaksana Ird Rsup Sanglah. *COPING Ners Journal*, 3(2), 51-60.
- Selvia, Adi Septiani. (2017). *Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loker Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol. 04 No. 05.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syafrudin, dkk. (2011). *Kepuasan Pelanggan*. Trans Info Media. Jakarta
- Syakuro, A. A. (UIN wali songo semarang). (2010). *Pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip syari'ah pada rumah sakit islam terhadap kepuasan pelanggan(studi kasus pada RSI sultan agung semarang)*.
- Yunevy, E.(2013). *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol.1.No.1.Januari-Maret 2013 : 9-2