

Original Artikel

## Hubungan Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada UPTD Puskesmas Cipayung Kota Depok Tahun 2024

Ratu Alfiyatul Bariyah<sup>1\*</sup>, Rofiatun Zakiyah<sup>2</sup>, Rahmat Supriyatna<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Indonesia

\*Email correspondent: ratualvy02@gmail.com

Editor: AN

Diterima: 26 Desember 2024

Direview: 10 Januari 2025

Publish: 30 Januari 2025

Hak Cipta:

©2025 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah **Lisensi Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 Internasional**.

### ABSTRACT

**Introduction:** Patient satisfaction with community health center services is related to good guarantees, service quality and responsiveness. Dissatisfaction with service procedures and the comfort of the service environment can make patients not return to the health center and have a big influence on the satisfaction of outpatients at the health center.

**Objectives:** The aim of this research is to determine the relationship between the queuing system and optimization of health services on patient satisfaction at the Cipayung Community Health Center, Depok City in 2024.

**Method:** Quantitative research method with a cross sectional research design. The population in this study was 300 outpatients at the health center at one time. The sample test used was using the Slovin formula and a sample of 75 samples was obtained. The data used is primary data distributed through a questionnaire. Data analysis was carried out univariate and bivariate using the Chi-Square test.

**Result:** Based on the research results, it shows that there is a relationship between the queuing system,  $p\text{-value} = 0.015$  ( $p < 0.05$ ), there is a relationship between optimizing health services,  $p\text{-value} = 0.008$  ( $p < 0.05$ ) with patient satisfaction at the Cipayung Community Health Center, Depok City.

**Conclusion:** The conclusion of this research is that there is a relationship between the queuing system and optimizing health services on patient satisfaction at the UPTD of Cipayung Health Center, Depok City in 2024.

**Keyword:** health services, optimization, satisfaction, queuing

### Pendahuluan

Dalam layanan antrian menunggu kerap terjadi dalam kehidupan sehari-hari, waktu merupakan suatu hal yang berharga maka dari itu dengan mengurangi waktu menunggu dalam sebuah layanan kesehatan merupakan suatu hal yang penting untuk di analisis lebih jauh.<sup>1</sup> Salah satu faktor terjadinya seseorang menunggu yaitu karena tidak seimbangnya kecepatan kedatangan pasien yang ingin dilayani dengan fasilitas layanan yang disediakan oleh pihak pemberi layanan. Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik, yang tidak terlepas dari permasalahan seputar antrian. Kejadian ini terlihat jelas terutama pada saat pasien melakukan pendaftaran layanan.<sup>2</sup> Situasi antrian pasien masih menjadi masalah yang sering dihubungkan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang sakinahditerima. Akses layanan kesehatan yang dapat dilihat dengan waktu tunggu pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.<sup>3</sup> Masalah waktu tunggu pelayanan kesehatan di Indonesia sudah terjadi setelah implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Meskipun JKN dapat melindungi masyarakat dari

risiko pembiayaan kesehatan, namun sumber daya dan infrastruktur pelayanannya tidak dapat mengimbangi lonjakan pelayanan kesehatan yang berakibat pada meningkatnya keluhan pengguna. Lamanya waktu pelayanan merupakan salah satu indikator yang banyak dikeluhkan pasien terhadap kualitas pelayanan.<sup>4</sup>

Peranan pegawai pada loket pendaftaran sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah instansi kesehatan, pihak instansi harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari pegawai agar tercapai kepuasan pasien. Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pasien tidak dibiarkan mengantri terlalu lama. 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.<sup>5</sup> Optimalisasi merupakan upaya untuk meningkatkan suatu kinerja pada unit kerja atau pribadi yang berhubungan dengan kepentingan umum, hal ini bertujuan demi tercapainya suatu kepuasan atau keberhasilan dari penyelenggara kegiatan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan maka pasien akan merasa lebih nyaman dan lebih mempercayai untuk menggunakan jasa layanan kesehatan yang ditawarkan oleh instansi kesehatan tersebut. Hal ini juga tentu akan meningkatkan kunjungan kesehatan masyarakat pada instansi pelayanan kesehatan tersebut. Hal lainnya yang perlu diperhatikan yaitu dengan membuat sistem operasi loket pendaftaran atau sistem antrian tertentu untuk menemukan jumlah loket yang optimal. Apabila jumlah loket terlalu sedikit maka pasien memerlukan waktu yang cukup lama untuk antri untuk segera di layani, sebaliknya jika jumlah loket terlalu banyak maka akan mengakibatkan tingginya biaya operasi bagi puskesmas dan rendahnya tingkat kegunaan loket.<sup>5</sup> Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya.<sup>6</sup> Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa tidak puas dan kecewa. Sedangkan jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas. Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan.<sup>7</sup>

Untuk melihat peranan sistem antrian dalam penyesuaian loket pendaftaran di suatu instansi, maka penulis memilih UPTD Cipayung Kota Depok sebagai objek yang akan diteliti Puskesmas Cipayung Kota Depok merupakan salah satu instansi kesehatan yang beroperasi di Jl. Kelurahan Cipayung No.8 Cipayung, Kota Depok Jawa Barat. Puskesmas tersebut merupakan salah satu instansi kesehatan yang memiliki cukup banyak pasien, yang tiap harinya melakukan pemeriksaan kesehatan, tentunya hal ini memerlukan antrian pada loket pendaftaran untuk dilayani agar tercipta ketertiban.

Kecepatan pelayanan akan membuat waktu tunggu tidak terlalu lama saat mengantri, hal ini merupakan salah satu daya tarik tersendiri bagi pasien. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai model antrian pada salah satu puskesmas, yang mana hasilnya akan disajikan dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul “Hubungan Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada UPTD Puskesmas Cipayung Kota Depok Tahun 2024”.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Observasi dilakukan sekaligus pada satu waktu (point time approach). Data variabel-variabel diambil dalam waktu yang bersamaan untuk mengetahui Hubungan Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada UPTD Puskesmas Cipayung Kota Depok Tahun 2024. Penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh pengunjung di puskesmas Cipayung Kota Depok setiap harinya untuk mengetahui persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan antrian. Jumlah pengunjung tiap harinya yaitu sekitar 300 orang/pasien. Penelitian ini memakai teknik Purposive Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden.

## Hasil

### Analisis Univariat

**Tabel 1.** Gambaran distribusi frekuensi sistem antrian, optimalisasi layanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Cipayung Kota Depok Tahun 2024

Variabel	Frekuensi (F)	Persentase (%)
<b>Sistem Antrian</b>		
Sesuai	50	66,7
Kurang Sesuai	25	33,3
<b>Optimalisasi Layanan Kesehatan</b>		
Sesuai	43	57,3
Kurang Sesuai	32	42,7
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	50	66,7
Kurang Puas	25	33,3

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 75 responden, menunjukkan bahwa 50 responden (66,7%) menyatakan sistem antrian sesuai, 43 responden (57,3%) menyatakan bahwa optimalisasi layanan kesehatan sesuai, 50 responden (66,7%) menyatakan puas.

### Analisis Bivariat

**Tabel 2.** Hubungan Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cipayung Kota Depok Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	PR (95%CI)
	Kurang Puas		Puas		Jumlah			
	F	%	F	%	F	%		
<b>Sistem Antrian</b>								
Kurang Sesuai	13	52,0	12	48,0	25	100	0,015	2,167 (1,165-4,030)
Sesuai	12	24,0	38	76,0	50	100		
<b>Total</b>	25	33,3	50	66,7	75	100		

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 25 responden (100%) menyatakan sistem antrian kurang sesuai, terdapat 13 responden (52%) yang kurang puas dengan sistem antrian, dan sebanyak 12 responden (48%) menyatakan puas dengan sistem antrian di puskesmas cipayung kota depok. Sedangkan dari 50 responden (100%) yang menyatakan sistem antrian sesuai, terdapat 12 responden (33,3%) menyatakan kurang puas dengan sistem antrian di puskesmas cipayung kota depok, dan terdapat 38 responden (76%) puas dengan sistem antrian di puskesmas cipayung kota depok.

Berdasarkan uji statistik dengan uji Chi-Square diperoleh P-value yaitu 0,015 (p-value <0,05). Nilai tersebut menyatakan bahwa ada hubungan antara sistem antrian dengan kepuasan pasien di puskesmas Cipayung Kota Depok. Dengan nilai Prevalensi Ratio (PR) = 2,167 yang artinya bahwa pasien yang mengalami sistem antrian yang kurang sesuai memiliki 2,167 kali lebih besar untuk merasa kurang puas dibandingkan dengan pasien yang mengalami sistem antrian yang sesuai.

Berdasarkan tabel dibawah, dapat diketahui dari 32 responden (100%) menyatakan optimalisasi layanan kesehatan kurang sesuai, terdapat 16 responden (50%) yang kurang puas dengan optimalisasi layanan kesehatan di puskesmas cipayung kota depok, dan sebanyak 16 responden (50%) menyatakan puas dengan optimalisasi layanan kesehatan di puskesmas cipayung kota depok. Sedangkan dari 43 responden (100%) menyatakan optimalisasi layanan kesehatan sesuai, terdapat 9 responden (20,9%) menyatakan kurang puas dengan optimalisasi layanan kesehatan di puskesmas cipayung kota depok, dan terdapat 34 responden (79,1%) puas dengan optimalisasi layanan kesehatan di puskesmas cipayung kota depok.

Berdasarkan uji statistik Chi-Square diperoleh P-value yaitu 0,008 (p-value <0,05). Nilai tersebut menyatakan bahwa ada hubungan antara optimalisasi layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Cipayung Kota Depok. Dengan nilai Prevalensi Ratio (PR) = 2,389 yang artinya bahwa pasien yang mengalami optimalisasi layanan kesehatan kurang sesuai memiliki 2,389 kali lebih besar untuk merasa kurang puas dibandingkan dengan pasien yang mengalami optimalisasi layanan kesehatan yang sesuai.

**Tabel 3.** Hubungan Optimalisasi Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipayung Kota Depok Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	PR (95%CI)
	Kurang Puas		Puas		Jumlah			
	F	%	F	%	F	%		
Optimalisasi Layanan Kesehatan								
Kurang Sesuai	16	50,0	16	50,0	32	100	0,008	2,389 (1,215-4,699)
Sesuai	9	20,9	34	79,1	43	100		
Total	25	33,3	50	66,7	75	100		

## Pembahasan

### Hubungan Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipayung Kota Depok Tahun 2024

Berdasarkan uji statistik diperoleh Pvalue yaitu 0,015 (pvalue <0,05). Nilai tersebut menyatakan bahwa ada hubungan antara sistem antrian dengan kepuasan pasien di puskesmas Cipayung Kota Depok. Menurut Siagian (2018) Antrian adalah nasabah (satuan) yang berada dalam suatu garis tunggu untuk mendapatkan pelayanan oleh satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan), sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrian dan simulasi sering diaplikasikan secara luas. Menurut Heizer et al. (2014), teori antrian (queueing theory) adalah ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian yang merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga alat-alat yang sangat berharga bagi manajer operasi untuk menentukan strategi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Puspitasari dkk (2020)<sup>8</sup> menyebutkan bahwa diketahui nilai p-value = 0,012 berarti  $p < 0.05$  dengan kekuatan hubungan  $rs = 0,264$  masuk kategori rendah sehingga terdapat hubungan antara sistem antrian dengan kepuasan pasien. Begitupula dengan penelitian (Karani & Linggardini, 2020)<sup>9</sup> menyebutkan bahwa p-value sebesar 0,001 kurang dari 0,050, sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sistem antrian dengan kepuasan pasien.

Sistem antrian yang efektif harus memiliki karakteristik kedatangan yang terorganisir dan disiplin antrian yang baik. Proses mengantri sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menyebabkan ketidaknyamanan seorang pasien di puskesmas. 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 tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk waktu tunggu pelayanan yang seharusnya <15 menit di UPTD Puskesmas Cipayung memakan waktu lebih >15 menit dari saat menunggu sampai dilakukannya pemeriksaan dikarenakan lebih mendahului antrian lansia. Lamanya waktu tunggu yang dirasakan pasien pada saat menunggu antrian dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang akan mengakibatkan rendahnya minat kunjungan pasien pada UPTD Puskesmas Cipayung Kota Depok. Maka puskesmas diharapkan memberikan pelayanan terbaiknya khususnya dalam sistem antrian seperti memberikan pelayanan yang cepat dan tepat yaitu untuk waktu tunggu <10 menit sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.

## Hubungan Optimalisasi Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipayung Kota Depok Tahun 2024

Berdasarkan uji statistik diperoleh Pvalue yaitu 0,008 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Nilai tersebut menyatakan bahwa ada hubungan antara optimalisasi layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Cipayung Kota Depok. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki<sup>9</sup>. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (Consumer satisfaction) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (Provider satisfaction) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Institutional satisfaction)<sup>10</sup>.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Oktaviana Putri (2020)<sup>11</sup> yaitu dihasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,491 dan nilai signifikansi  $p = 0,001$ . Hasil ini menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Oktaviana juga sejalan dengan penelitian Zaniarti (2015)<sup>12</sup> yaitu dihasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,491 dan nilai signifikansi  $p = 0,001$ . Hasil ini menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang dimana pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan.<sup>13,14</sup> Produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pasien, sampai tingkat yang cukup. Sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan sehingga pasien merasa kecewa.<sup>15</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan pelayanan pasien sudah cukup baik yaitu dengan penyediaan ruang tunggu yang memadai, fasilitas umum seperti toilet dan juga mushola serta memberikan kotak kritik dan saran yang dimana pasien dapat memberikan kritik dan juga saran untuk puskesmas agar semakin lebih baik lagi ke depannya. Untuk fasilitas penunjang lain seperti tempat parkir masih belum memadai dikarenakan lokasi nya berada di jalanan sempit dan juga dipengaruhi oleh tingkat kedatangan pasien yang banyak setiap harinya. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya kepuasan pasien terhadap fasilitas layanan kesehatan yang disediakan puskesmas. Maka untuk memaksimalkan kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas diharapkan puskesmas dapat memperbaharui fasilitas layanan dan juga menyediakan tempat parkir yang memadai.

## Kesimpulan

Berdasarkan uji univariat yang dilakukan, didapatkan hasil yaitu dari 75 responden sebanyak 50 responden (66,7%) merasa sistem antrian sudah sesuai, 43 responden (57,3%) merasa pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cipayung sudah optimal dan 50 responden (66,7%) merasa puas. Berdasarkan distribusi frekuensi didapatkan hasil tingkat kedatangan pasien paling banyak terjadi yaitu di hari senin dan kamis. Terdapat hubungan yang signifikan antara sistem antrian dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipayung Kota Depok dapat disimpulkan dengan P-value 0,015 ( $p < 0,05$ ). Terdapat hubungan yang signifikan antara optimalisasi layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cipayung Kota Depok dengan P-value 0,008 ( $p < 0,05$ ).

## Konflik Kepentingan

Peneliti menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

## Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada semua yang berkontribusi terhadap penulisan artikel ini.

## Pendanaan

Sumber pendanaan diperoleh oleh peneliti.

## References

1. Rumapea AE. Analisis Sistem Antrian Pada Pelayanan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan. 2019.
2. Sakinah N. Penerapan Sistem Antrian Pada Pelayanan Peserta Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Makassar [diseriasi]. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2019.
3. Fuanasari AD, Suparwati A, Wigati PA. Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*. 2014;2(1):15–21.
4. Heryana A, Mahadewi EP, Ayuba I. Kajian Antrian Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Di Rumah Sakit. *Queue Analysis Of BPJS Patient Registration Services In Hospital*.
5. Yusri AZ, Dadan D. Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Lakessi Pare-pare. *J Ilmu Pendidikan*. 2020;7(2):809–20.
6. Yulia Y, Adriani L. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. 2017.
7. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2001.
8. Puspitasari W, Suratmi, Qowi NH. Hubungan Sistem Antrian dengan Kepuasan Pasien di Klinik Kandungan Rumah Sakit X Bojonegoro. *Media Komun Ilmu Kesehatan*. 2020;12(2):70–6.
9. Paparang BR, Gosai R, Kimbal A. Optimalisasi Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pesisir di Kawasan Perbatasan (Suatu Studi di Kecamatan Marore Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif*. 2017;1(1).
10. Wulandari A, Adenan A, Musafaah M. Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *J Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2016;3(2).
11. Oktaviana Putri, Winarti R. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur. *J Ners Nurul Hasanah*. 2020;8(2):49–58.
12. Zaniarti. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga [skripsi]. Semarang: Universitas Negeri Semarang; 2015. Tersedia dari: <http://lib.unnes.ac.id/10864/1/10148.pdf>
13. Dewi AU. Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat. Naskah Publikasi. 2015;2:55. Tersedia dari: <http://eprints.ums.ac.id/36185/1/02%20NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
14. Prasetyo DC. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tenaga medis dan paramedis terhadap kesehatan dan keselamatan kerja (K3) di Rumah Sakit Tugurejo Semarang [skripsi]. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro; 2020;4(80):22.
15. Henny S. Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan Tahun 2016. *Occup Med*. 2017;53(4).