

## **PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT IBNU SINA**

**Echal Rama Archanna**

*Universitas Muhammadiyah Riau*

180304228@student.umri.ac.id

### **ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem antrian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Ibnu Sina pengguna layanan BPJS yang tidak diketahui jumlahnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengolah data dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian, kemudian untuk mencari dan melihat sejauh mana pengaruh sistem antrian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yakni dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner dan data sekunder yakni jurnal penelitian terdahulu, buku, skripsi, tesis, dan data pendukung dari Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini semakin tinggi kualitas pelayanan karyawan maka semakin tinggi pula kepuasannya.*

**Kata kunci:** *Sistem Antrian. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien*

### **Pendahuluan**

Perkembangan pembangunan pada segala lini bidang berlangsung sangat cepat hingga saat ini, bidang manufaktur dan jasa harus selalu mampu memberikan pelayanan terbaik agar sesuai dengan kebutuhan dari konsumen sehingga nantinya kebutuhan konsumen atas pelayanan terpenuhi dengan maksimal, dan perusahaan mampu mendapatkan *reward* atau sebuah penghargaan dari konsumen yang dilayani. Menurut (Hermi, 2019) jika dari perusahaan tidak bisa menyusun strategi bisnis dengan tepat, akan mendapat kekalahan dalam bersaing di mana strategi pemasaran yaitu salah satu keliatan pokok yang dilaksanakan oleh para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan untuk mendapat keuntungan.

Berdasar *survei* yang peneliti lakukan melalui wawancara terhadap 10 orang pengguna layanan BPJS rumah sakit Ibnu Sina Pekanbaru, kepuasan terhadap jangka waktu cenderung lebih rendah dibanding fasilitas dan pelayanan. Antrian panjang sering terjadi di beberapa rumah sakit, dengan seiring perkembangan rumah sakit dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, serta pemerintah memberikan subsidi kesehatan kepada masyarakat dengan adanya kartu BPJS. Dengan semakin banyaknya peserta BPJS maka, semakin banyak pula kebutuhan atas layanan kesehatan, sehingga antrian di berbagai rumah sakit tentunya akan semakin banyak. Dengan demikian, faktor-faktor yang perlu diperhatikan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasien yang berkunjung melalui antrian (Rosellawati, 2018).

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Junaid et al., 2020) bahwa sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat serupa juga telah dikemukakan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Lelono & Vikaliana, 2020) bahwa sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Herliansyah, 2018) yang menyatakan bahwa sistem antrian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi berasal dari pelayanan pasien yaitu antrian terhadap pelayanan *lobby* pasien BPJS. Karena berdasarkan pengamatan peneliti banyak pasien yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut berasal dari pengguna BPJS, sehingga banyak pasien yang harus mengantri lama agar nantinya dapat menerima layanan. Dengan antrian yang panjang ini tentunya akan menjadi permasalahan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, dikarenakan banyaknya pasien yang datang antrian pun juga semakin panjang (Rosellawati, 2018).

Melalui pengamatan di rumah sakit Ibnu Sina Pekanbaru, terdapat 4 *lobby* pendaftar pengguna layanan rumah sakit, terbagi dari 2 *lobby* pendaftaran pengguna layanan pasien BPJS, 1 *lobby* pendaftaran pengguna layanan umum, 1 *lobby* pendaftaran pengguna layanan asuransi. Dengan kursi ruang tunggu sejumlah 60 kursi, dari 4 *lobby* pelayanan yang tersedia seluruhnya berstatus aktif

## **Literatur Review dan Pengembangan Hipotesis**

### **Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015). Kepuasan konsumen menurut (Kotler & Keller, 2016) perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Pendapat lain dikemukakan oleh (Sunyoto, 2015)(Sunyoto, 2015) kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

### **Indikator Kepuasan Pasien**

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut (Indrasari, 2019) adalah:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- 2) Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

### **Pengertian Sistem Antrian**

Antrian adalah orang – orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Heizer & Render, 2016). Antrian dapat terjadi apabila tingkat kedatangan lebih besar dari tingkat pelayanan. Sistem antrian merupakan sebuah sistem yang berisi aturan untuk menentukan urutan pelanggan dalam menerima pelayanan (Aulele, 2014). Menurut (Kakiy, 2004) sistem antrian merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat random dalam suatu fasilitas pelayanan.

### **Indikator Sistem Antrian**

Menurut (Kakiy, 2004) indikator sistem antrian adalah sebagai berikut:

1) Pola kedatangan

Pola kedatangan adalah dengan cara bagaimana individu individu dari populasi memasuki sistem. Untuk pola kedatangan menggunakan asumsi distribusi probabilitas poisson, yaitu salah satu dari pola-pola kedatangan yang paling umum bila kedatangan didistribusikan secara random. Ini terjadi karena distribusi poisson menggambarkan jumlah kedatangan per unit waktu bila sejumlah besar variabel-variabel random mempengaruhi tingkat kedatangan.

2) Perilaku konsumen

Tindakan-tindakan individu yang melibatkan pembelian penggunaan barang dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut sebagai pengalaman dengan produk, pelayanan dari sumber lainnya.

3) Aturan antrian

Aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, misalnya, datang awal dilayani dulu, datang terakhir dilayani dulu, berdasar prioritas, dan secara random.

4) Sistem pelayanan

Pelayanan atahu mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atahu lebih pelayan, atahu satu atahu lebih fasilitas pelayanan. Pelayanan dapat hanya terdiri dari satu pelayan dalam satu fasilitas pelayanan yang ditemui pada loket.

5) Tertib

Aturan di mana para pelanggan dilayani, atahu disiplin pelayanan (*service discipline*) yang memuat urutan (*order*) para pelanggan menerima layanan. Dari beberapa definisi di atas dapat di disimpulkan bahwa sistem antrian yaitu kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani, jika pelayanan sudah diberikan dan kemudian konsumen meninggalkan sistem setelah di layani.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atahu peroleh (Riyadin, 2019). Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan pula sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas dari suatu barang atahu jasa. (Rohaeni & Marwa, 2018) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut (Suryani, 2013) terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1) Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

2) Keandalan

Keandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

3) Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsive*) yaitu kesadaran atahu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada indikator ini menekankan pada ketepatan dalam merespon keinginan konsumen.

4) Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan pada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5) Empati

Empati yaitu perhatian khusus atahu individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan masyarakat, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat. Empati adalah keterampilan kognitif, keterampilan ini digunakan untuk mengenal dan memahami pikiran dan pandangan orang lain.

**Pengembangan Hipotesis:**

**Pengaruh Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Pasien**

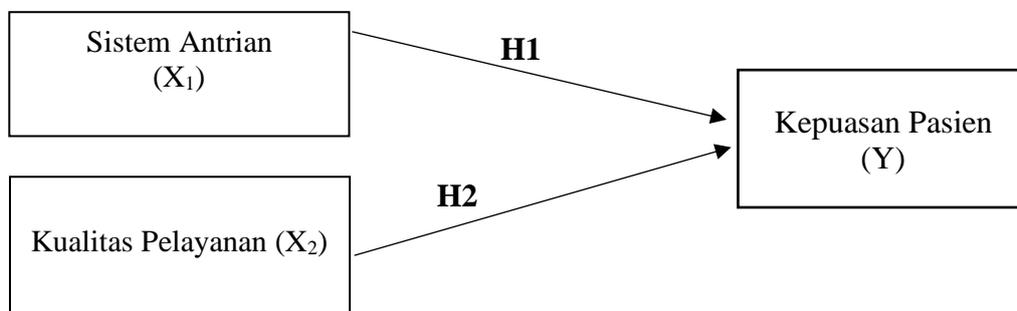
Penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi bahwa sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Junaid et al., 2020). Pendapat serupa dikemukakan oleh (Lelono & Vikaliana, 2020) bahwa sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi pendapat lain dikemukakan oleh (Herliansyah, 2018) bahwa sistem antrian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Sistem antrian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Penelitian terdahulu telah mengkonfirmasi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Dianita, 2018). Pendapat serupa dikemukakan oleh (Lelono & Vikaliana, 2020) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi pendapat berbeda dikemukakan oleh (Hasrianty et al., 2022) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien



**Gambar 1** Kerangka Pemikiran

## Metode Penelitian

Secara keseluruhan jenis penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengolah data dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian, kemudian untuk mencari dan melihat sejauh mana pengaruh sistem antrian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sekaran & Roger Bougie, 2017).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017).

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Pada pelaksanaan penelitian ini, peneliti telah membagikan kuesioner yang melibatkan responden sejumlah 104 orang. Berikut tersaji hasil uji validitas pada seluruh poin pernyataan bersumber Sistem Antrian ( $X_1$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ). Dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas dilihat melalui nilai  $r$  tabel dan signifikansinya. “Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka artinya ada korelasi antar variabel yang dihubungkan. Sebaliknya jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka artinya tidak ada korelasi antar variabel yang dihubungkan.” Diketahui jumlah sampel yaitu 104 dengan signifikansi 5%  $df=n-2$  pada pendistribusian nilai  $r$  tabel *product moment*. Sehingga temuan nilai  $r$  tabel yakni sebesar  $df=104-2 = 0,1622$ .

Hasil koefisien korelasi setiap pernyataan dalam variabel Sistem Antrian, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien lebih besar dari nilai  $r$  tabel 0,1622 Dengan demikian indikator dari ketiga variabel penelitian ini masing-masing layak dan dapat digunakan sebagai pengukur untuk mengukur variabel tertentu yang sudah ditetapkan.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur angket yang merupakan indikator dari variabel dan dinyatakan reliabel dengan nilai  $>0,60$ , artinya data reliabel. “Jika nilai reliabel kurang dari 0,60 ( $<0,60$ ) maka nilainya kurang baik. artinya alat ukur yang digunakan tidak reliabel

**Tabel 1** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Reliabel	Kesimpulan
Sistem Antrian	0,939	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,951	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,924	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 1. di atas dapat dilihat bahwa hasil dari pengujian reliabilitas terhadap tiap variabel dengan nilai  $>0,60$ , artinya data reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk menganalisis dalam suatu regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya terdistribusi secara normal. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi dianggap baik apabila distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas menggunakan teknik analisis Kolmogorov Smirnov (1-Sample K-S). Dengan digunakannya uji Kolmogorov Smirnov sebagai dasar pengambilan keputusan adalah ketika nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $>$  yang artinya data terdistribusi secara normal.

**Tabel 2** Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
<b>N</b>		104
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,62848088
<b>Most Extreme Differences</b>	Absolute	,142
	Positive	,142
	Negative	-,101
<b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>		1,450
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		,080
<b>a. Test distribution is Normal.</b>		
<b>b. Calculated from data.</b>		

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov yang ditunjukkan dari uji normalitas adalah 1,450 dengan nilai signifikansi dari Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,080. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### Uji Multikolinearitas

Dilakukannya pengujian multikolinearitas untuk mencari tahu apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam sebuah model regresi berganda. Suatu model regresi dikatakan baik ketika, tidak terjadi korelasi secara kuat antar variabel independen, apabila terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Dalam model regresi, untuk mendeteksi adanya problem multikolinearitas dapat dengan melihat nilai VIF dimana harus di bawah nilai 10. Apabila hasil regresi nilai VIF menunjukkan nilai di atas 10 maka di antara variabel bebas tersebut diindikasikan terdapat multikolinearitas.

**Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas**

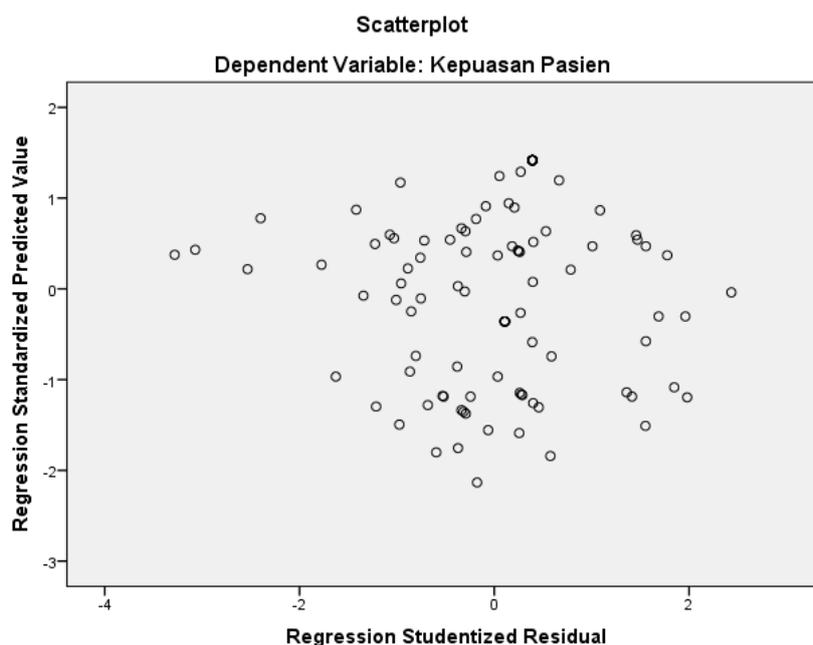
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Sistem Antrian	0,337	2,970
Kualitas Pelayanan	0,337	2,970

Berdasarkan pada table 3. menunjukkan bahwa tidak terdapat Variance Inflation Factor (VIF) yang melebihi nilai 10 pada model regresi. Kemudian pada nilai Tolerance juga terlihat bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0,10 yang berarti bahwa tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih besar dari 95%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang terjadi antar variabel independen dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini cara yang dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat gejala Heteroskedastisitas atau tidak pada model regresi linear berganda adalah dengan menggunakan metode diagram scatterplot. Pada diagram scatterplot, suatu penelitian dinyatakan tidak heteroskedastisitas jika tidak ada titik menyebar secara acak dan pola tertentu, baik di bawah angka 0 maupun di atas angka 0 pada sumbu Y. Hasil dari grafik scatterplot ditunjukkan pada gambar 4. berikut ini:

**Gambar 2 Diagram Scatterplot**



Berdasarkan Gambar 2. dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar ke atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, serta tidak ada pola yang jelas. Apabila terjadi heteroskedastisitas, maka grafik yang akan ditunjukkan adalah titik-titik yang membentuk gelombang atau pola tertentu secara teratur menyebar kemudian menyempit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena grafik scatter plot dalam model regresi tersebut menunjukkan pola yang tidak jelas atau tidak teratur.

## Analisis Regresi Berganda

Pelaksanaan penelitian dengan penggunaan analisis regresi linier berganda dengan tujuannya berupa mengetahui gambaran tentang pengaruh Sistem Antrian, Kualitas Pelayanan, , terhadap Kepuasan Pasien.

**Tabel 4** Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,686	2,741		1,345	,182
	Sistem Antrian	,248	,068	,395	3,667	,000
	Kualitas Pelayanan	,284	,073	,422	3,918	,000

**a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien**

Berdasarkan tersaji pada tabel 4. diketahui bahwa hasil dari analisis regresi linear berganda yakni:

$$Y = 3,686_a + 0,248 X_1 + 0,284 X_2$$

dari persamaan tersebut, maka penjelasannya ialah:

- “Konstanta (a) = 3,686 menampilkan nilai konstan, Koefisien positif mengandung arti bahwa pengaruh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi memiliki hubungan berbanding searah dengan Kepuasan Pasien.
- “Koefisien  $X_1(b_1) = 0,248$ , menunjukkan bahwa variabel Sistem Antrian ( $X_1$ ) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pasien (Y). Artinya jika Sistem Antrian ( $X_1$ ) ditingkatkan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan menurun sebesar -0,248”.
- “Koefisien  $X_2(b_2) = 0,284$ , menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y). Artinya jika variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) ditingkatkan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,284”.

## Uji Kelayakan Model

### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan suatu nilai (nilai proporsi) yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel tidak bebas. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  yang kecil (mendekati nol) berarti kemampuan variabel-variabel tidak bebas secara simultan dalam menerangkan variasi variabel tidak bebas amat terbatas. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel bebas.

**Tabel 5** Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,778 <sup>a</sup>	,606	,598	3,664	

**a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sistem Antrian**  
**b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien**

Berdasarkan pada tabel 5. terlihat yakni “nilai koefisien determinasi  $R^2$  terletak pada kolom *R-Square*. Diketahui nilai koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0,606$  nilai tersebut berarti Sistem Antrian ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan () secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Pasien ( $Y$ ) sebesar 60,6% sisanya sebesar 39,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model penelitian”.

## Pengujian Hipotesis

### Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh Sistem Antrian ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) pada Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

**Tabel 6 Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,686	2,741		1,345	,182
Sistem Antrian	,248	,068	,395	3,667	,000
Kualitas Pelayanan	,284	,073	,422	3,918	,000

**a. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien**

Berdasarkan tabel 6. di atas dapat disimpulkan hasil uji hipotesis sebagai berikut :

- 1) Pengaruh Sistem Antrian terhadap Kepuasan Pasien. Nilai signifikansi variabel Sistem Antrian ( $X_1$ ) yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya Sistem Antrian ( $X_1$ ) secara parsial memiliki keterkaitan positif dan signifikan pada Kepuasan Pasien ( $Y$ ).
- 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Nilai Signifikansi Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki keterkaitan positif dan signifikan pada Kepuasan Pasien ( $Y$ ).  
Berdasarkan nilai t hitung, hasil uji parsial menyatakan bahwa:
  - 1) Nilai pada t-hitung Sistem Antrian ( $X_1$ ) yaitu sebesar  $3,667 > 1,9837$  artinya Sistem Antrian memiliki keterkaitan positif dan signifikan pada Kepuasan Pasien ( $Y$ ).
  - 2) Nilai pada t-hitung Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $3,918 > 1,9837$  artinya Kualitas Pelayanan memiliki keterkaitan positif dan signifikan pada Kepuasan Pasien ( $Y$ ).Pembahasan Hasil Pengujian

## Pembahasan

### Pengaruh Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji hipotesis yakni Sistem Antrian ( $X_1$ ) yaitu  $0,003 < 0,05$  dan nilai t-hitung variabel Sistem Antrian sebesar  $3,667 > 1,9837$  maka intisarinnya bahwa memiliki keterkaitan positif dan signifikan Sistem Antrian pada Kepuasan Pasien. Artinya semakin meningkatnya Sistem Antrian maka semakin meningkat pula Kepuasan Pasiennya. Rumah Sakit yang memiliki Sistem Antrian menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun begitupun sebaliknya.

### Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji hipotesis, yakni Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )  $0,000 < 0,05$  dan nilai t-hitung Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )  $3,918 > 1,9837$  maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien secara statistik. Artinya semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan maka semakin meningkat pula Kepuasan Pasiennya. Rumah sakit yang memiliki Kualitas Pelayanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun.

## Kesimpulan

Setelah melalui tahap beberapa tahap yang telah dilakukan yaitu pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data didapatkan hasil analisis terkait pengaruh Sistem Antrian dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sebagai berikut:

- 1) Sistem Antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya semakin tinggi Sistem Antrian karyawan maka semakin tinggi pula kepuasannya.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan karyawan maka semakin tinggi pula kepuasannya.

## Daftar Pustaka

- Aulele, S. N. (2014). Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon. *Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, Vol. 8(No. 1), Hal. 39-45.
- Dianita, L. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Padang Ganting*. Institut Agama Islam Batusangkar.
- Hasrianty, Sudirman, & Rosnawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, Vol. 3(No. 1), Hal. 1-10.
- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Manajemen Operasi*. Salemba Empat.
- Herliansyah, B. S. (2018). *Analisis Kinerja Sistem Antrian BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Atas Sistem Antrian Pada Pelayanan Kanker Terpadu (Poli Tulip) RSUP DR. SARDJITO*. Universitas Gadjah Mada.
- Hermi. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MALOMO LAUNDRY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SKRIPSI. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 2(1), 1–19.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- 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*, Vol. 3(No. 1).
- Kakiay, T. J. (2004). *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. Andi Publisher.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- 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*, Vol. 4(No. 2), Hal. 661-672.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, Vol. 2(No. 1), Hal. 41-50.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2(No. 2), Hal. 312-318.
- Rosellawati, E. (2018). *Evaluasi Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas di Wonosobo*. 1–76.
- Sekaran, U., & Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Kemahiran, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Caps.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu.