

PENGARUH MANAJEMEN ANTRIAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDUSTRI JASA KESEHATAN

Abdurrazaq hasibuan¹, Ummi Zahara Selian², Puspita Sari³, Renny Aisyah⁴
Universitas Islam Sumatera Utara

Email : rozzaq@uisu.ac.id¹, uzaharaselian@gmail.com², puspitsaa@gmail.com³,
rennyaisyahaisyah@gmail.com⁴

ABSTRACT

This study examines the effect of queue management on customer satisfaction in the healthcare service industry using a qualitative approach. Data were collected through interviews and observations at healthcare facilities. The results show that well-organized and transparent queue systems, supported by online queue technology, reduce waiting times and improve patient comfort. The role of communicative staff and comfortable waiting facilities also enhances satisfaction. Effective queue management leads to higher service quality and increased patient loyalty.

Keywords : Queue Management, Customer Satisfaction, Healthcare Services, Queue Technology

ABSTRACT

Penelitian ini mengkaji pengaruh manajemen antrian terhadap kepuasan pelanggan di industri jasa kesehatan menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi di fasilitas kesehatan. Hasil menunjukkan bahwa sistem antrian yang tertata baik dan transparan, serta dukungan teknologi antrian online, dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan pasien. Peran petugas yang komunikatif dan fasilitas ruang tunggu yang nyaman juga penting dalam meningkatkan kepuasan. Dengan manajemen antrian yang efektif, pelayanan kesehatan menjadi lebih berkualitas dan meningkatkan loyalitas pasien.

Kata kunci: Manajemen Antrian, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Kesehatan, Teknologi Antrian

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No 223

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Industri jasa kesehatan merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam aspek pelayanan medis. Dalam pelaksanaannya, pelayanan kesehatan bukan hanya dinilai dari kualitas tindakan medis yang diberikan, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan itu berlangsung sejak pasien pertama kali datang hingga selesai menerima layanan. Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam proses tersebut adalah terkait dengan sistem antrian. Fenomena antrian panjang, kurangnya kejelasan informasi, serta ketidakpastian waktu tunggu sering kali menjadi keluhan utama bagi masyarakat yang mengakses layanan kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam pengelolaan pelayanan, terutama dalam aspek manajemen antrian.

Beberapa penelitian terdahulu turut memperkuat gambaran tersebut. Misalnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tami et al., 2021) menunjukkan bahwa penerapan sistem reservasi online dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Namun, penelitian lain oleh (Susilo et al., 2023) mengungkapkan bahwa penerapan sistem antrian berbasis teknologi masih belum merata, terutama di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau di wilayah dengan keterbatasan akses terhadap teknologi. Ketidakeimbangan inilah yang menyebabkan masih banyak pasien harus menghadapi pengalaman mengantri dalam waktu lama dengan sistem yang kurang tertata, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, idealnya setiap fasilitas kesehatan mampu menerapkan sistem antrian yang tertib, efektif, dan terintegrasi dengan informasi yang jelas. Keberadaan sistem tersebut tidak hanya berfungsi untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memberikan rasa nyaman dan kepastian bagi pasien. Pengelolaan antrian yang baik akan menciptakan alur pelayanan yang lebih teratur, meminimalkan potensi kerumunan, serta meningkatkan kepuasan pasien karena mereka merasa diperlakukan secara adil dan transparan. Sayangnya, kondisi ideal tersebut masih belum sepenuhnya terwujud di berbagai fasilitas layanan kesehatan, sehingga penting untuk dilakukan kajian lebih lanjut mengenai bagaimana praktik manajemen antrian diterapkan dan bagaimana hal tersebut dipersepsikan oleh pasien.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk memahami bagaimana praktik manajemen antrian diterapkan dalam industri jasa kesehatan serta bagaimana persepsi pasien terhadap sistem tersebut. Selain itu, menarik pula untuk mengetahui bagaimana pengelolaan antrian berpengaruh terhadap pengalaman kepuasan pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan. Permasalahan tersebut menjadi penting untuk dikaji karena pengalaman pasien terhadap proses antrian dapat memberikan gambaran tentang mutu pelayanan secara keseluruhan, bukan hanya pada aspek medis semata. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus untuk menggali lebih dalam praktik manajemen antrian di fasilitas layanan kesehatan, memahami persepsi pasien terhadap sistem yang diterapkan, serta menelaah bagaimana manajemen antrian berpengaruh terhadap kepuasan mereka dalam memperoleh layanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam praktik manajemen antrian dan pengalaman kepuasan pelanggan di industri jasa kesehatan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pasien dan pengelola fasilitas kesehatan yang dipilih secara purposive sampling untuk mendapatkan informan yang relevan dan memiliki pengalaman langsung terkait topik penelitian. Selain itu, observasi lapangan juga dilakukan untuk melihat secara langsung proses manajemen antrian di fasilitas kesehatan tersebut. Teknik triangulasi data digunakan untuk meningkatkan validitas temuan dengan membandingkan data hasil wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan metode analisis tematik, yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam proses ini, data dikategorikan ke dalam tema-tema yang berkaitan dengan sistem antrian, persepsi pasien, dan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap makna dan pola yang muncul dari pengalaman informan secara holistik. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengaruh manajemen antrian terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Manajemen antrian menjadi salah satu aspek yang sangat krusial dalam industri jasa kesehatan karena secara langsung memengaruhi kepuasan pasien yang datang untuk mendapatkan layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, banyak pasien yang merasakan ketidaknyamanan akibat sistem antrian yang tidak tertata dengan baik. Beberapa keluhan utama adalah lamanya waktu tunggu yang tidak pasti, kurangnya informasi mengenai giliran antrian, serta suasana ruang tunggu yang tidak nyaman. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian (Fadlilah & Listyorini, 2022) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dalam hal keandalan dan responsivitas, termasuk pengelolaan antrian, sangat berpengaruh pada kepuasan pasien di klinik pratama. Ketika pasien merasa harus menunggu dalam waktu yang lama tanpa kepastian, mereka cenderung mengalami ketidakpuasan yang berujung pada persepsi negatif terhadap layanan kesehatan.

Selain faktor waktu tunggu, kurangnya transparansi dalam sistem antrian juga menjadi pemicu ketidakpuasan. Pasien sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang posisi mereka dalam antrian atau perkiraan waktu giliran. Kondisi ini menimbulkan rasa cemas dan frustrasi, apalagi jika pasien datang dengan kondisi kesehatan yang membutuhkan penanganan cepat. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyanti et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian berbasis aplikasi mobile di Puskesmas Dadirejo memberikan solusi signifikan terhadap masalah ini. Dengan adanya sistem online, pasien dapat melakukan pendaftaran dan mengetahui posisi antrian secara real-time, sehingga mengurangi ketidakpastian dan mempercepat alur pelayanan. Namun, penerapan teknologi ini masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya sosialisasi yang memadai kepada pasien, terutama bagi kelompok usia yang kurang familiar dengan teknologi digital (Mulyanti et al., 2024).

Selain teknologi, faktor sumber daya manusia juga sangat menentukan keberhasilan manajemen antrian. Sikap petugas dalam memberikan informasi dan layanan sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien. Berdasarkan wawancara, pasien merasa lebih nyaman ketika petugas ramah, sigap, dan mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan sistem antrian. Hal ini didukung oleh penelitian (Mahmud, 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh petugas, terutama dalam hal komunikasi, memiliki korelasi positif terhadap kepuasan pasien dan niat pasien untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, selain memperbaiki sistem antrian secara teknis, pengembangan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan juga sangat penting agar mereka mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien.

Faktor fisik seperti fasilitas ruang tunggu juga menjadi bagian penting dalam manajemen antrian. Ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan memadai secara tidak langsung meningkatkan kenyamanan pasien saat menunggu giliran. Dalam penelitian (Saputra et al., 2023), ditemukan bahwa kondisi fasilitas fisik yang baik di Puskesmas Yogyakarta meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Fasilitas seperti kursi yang cukup, ventilasi yang baik, serta suasana yang tenang dapat membantu mengurangi stres dan kecemasan pasien selama menunggu. Oleh sebab itu, manajemen fasilitas fisik harus menjadi perhatian utama agar proses antrian tidak menjadi pengalaman yang melelahkan dan menyebalkan bagi pasien.

Dalam konteks pengelolaan manajemen antrian, perlu pendekatan yang holistik dan berkesinambungan. Hal ini berarti bahwa teknologi, sumber daya manusia, dan fasilitas fisik harus dikelola secara terpadu agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Manajemen antrian tidak hanya sebatas pada pengaturan urutan pasien, tetapi juga harus mencakup pemberian informasi yang transparan, peningkatan komunikasi antara petugas dan pasien, serta penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan selama menunggu. Studi ini menemukan bahwa kolaborasi antara pengelola fasilitas, tenaga medis, dan pasien sangat penting untuk menciptakan sistem antrian yang optimal. Evaluasi berkala dan penyesuaian

sistem sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pasien juga diperlukan agar sistem tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan kondisi.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil medis, tetapi juga oleh proses pelayanan yang mereka alami, termasuk bagaimana mereka dilayani dalam hal antrian. Ketika pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, tingkat kepercayaan dan loyalitas terhadap fasilitas kesehatan akan meningkat. Hal ini menjadi modal penting bagi pengembangan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa manajemen antrian yang efektif dapat meningkatkan pengalaman positif pasien dan berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Secara umum, temuan dalam penelitian ini memperkuat pentingnya perhatian terhadap aspek manajemen antrian sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan. Dengan adanya sistem antrian yang tertata, transparan, dan didukung oleh petugas yang profesional serta fasilitas yang memadai, diharapkan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat secara signifikan. Hal ini juga akan berdampak positif pada citra dan reputasi fasilitas kesehatan di mata masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan angka kunjungan dan keberlanjutan pelayanan. Oleh karena itu, pengelola fasilitas kesehatan perlu terus berupaya mengembangkan dan menyempurnakan sistem antrian yang ada dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang telah disebutkan di atas.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen antrian memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di layanan kesehatan. Sistem antrian yang jelas, tertib, dan didukung oleh informasi yang transparan membuat pasien merasa lebih nyaman dan mengurangi kecemasan saat menunggu. Ketidakpastian waktu tunggu dan kurangnya komunikasi yang efektif dari petugas sering menjadi sumber ketidakpuasan yang dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan antrian yang mengintegrasikan teknologi dan pendekatan humanis sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien.

Selain aspek teknis, peran petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif juga sangat menentukan keberhasilan manajemen antrian. Fasilitas fisik yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman juga turut menunjang kenyamanan pasien selama menunggu giliran. Dengan manajemen antrian yang terorganisir secara menyeluruh, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien sekaligus memperkuat citra dan reputasi mereka di mata masyarakat. Oleh sebab itu, upaya perbaikan sistem antrian harus terus dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan kesehatan tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang positif bagi setiap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadlilah, I. N., & Listyorini, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama "Al-Fatah" Kabupaten Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1). <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.33542>
- Mahmud, A. N. (2020). KEPUASAN PASIEN : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP. *Voice of Midwifery*, 10(2). <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Mulyanti, S., Probawati, A., & Wakhdan. (2024). Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi MobileJKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo. *Progress Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 29(2), 22-40. <https://journal.stiera.ac.id/index.php/Progress>

- Saputra, R. K., Purnama, A. Y., & Perdhana, R. (2023). Pemetaan Jangkauan Fasilitas Kesehatan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Menggunakan Software QGIS. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(06). <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i06.2358>
- Susilo, H., Abdillah, N., Ikhsan, M., & Diana Morika, H. (2023). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Booking Antrian Pelayan Pada Klinik Medika Saintika Berbasis Website. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 14(Nomor 1).
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2). [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(2\).43-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(2).43-51)