

Analisis Sistem Antrian, Pelayanan Kesehatan, SOP, dan Standar Mutu terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung

Oleh:

Siti Mardhiyah

Supardi

Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

28 Juni 2024

Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pengaruh sistem antrian, pelayanan kesehatan, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan standar mutu terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei, Penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana faktor-faktor ini berkontribusi pada kepuasan pasien dan mengidentifikasi area perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

• **Bagaimana dampak sistem antrian terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung?**

- Bagaimana keefisienan dalam pengaturan antrian memengaruhi waktu tunggu pasien?
- Bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan dipengaruhi oleh sistem antrian?

• **Sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung?**

- Faktor apa saja dalam pelayanan kesehatan yang paling memengaruhi kepuasan pasien?
- Bagaimana peran kemampuan staf medis, komunikasi efektif, dan empati dalam memengaruhi kepuasan pasien?

• **Bagaimana implementasi dan efektivitas SOP (Standar Operasional Prosedur) memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung?**

- Seberapa baik SOP dijalankan dalam praktik sehari-hari di puskesmas?
- Bagaimana konsistensi dan kualitas pelayanan yang dihasilkan dari penerapan SOP mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien?

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

- **Bagaimana standar mutu digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Urangagung?**
 - Apa saja standar mutu yang diterapkan di puskesmas?
 - Bagaimana pengukuran kinerja terhadap standar mutu ini dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan?
- **Apa saja strategi yang dapat dirancang untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung berdasarkan hasil penelitian ini?**
 - Bagaimana penelitian ini dapat membantu dalam merancang strategi peningkatan sistem antrian?
 - Strategi apa yang dapat diadopsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan implementasi SOP?

Metode Penelitian



Pendekatan Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei untuk mengumpulkan data dari pasien Puskesmas Urangagung.



Sampel Acak

Sampel penelitian dipilih secara acak dari populasi pasien aktif di Puskesmas Urangagung.



Analisis Data

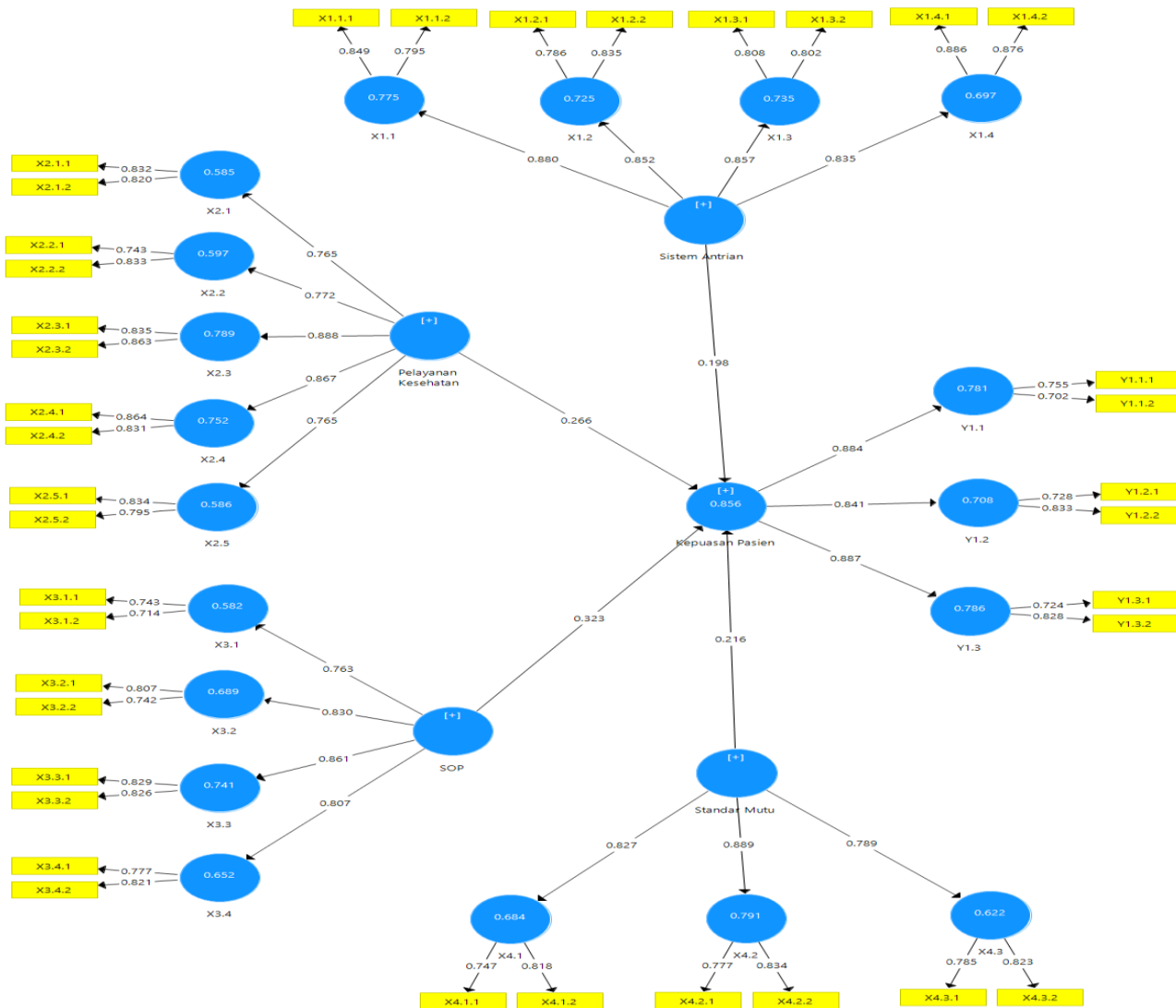
- ★ Data dianalisis menggunakan statistik deskripsi, dengan metode SEM-PLS
- Uji Hipotesis : Dengan menguji hasil uji t-statistic dan nilai probabilitas untuk pengujian hipotesis (nilai-p): jika $p\text{-value} \leq 0,05$ (signifikansi=5%) / $t\text{-statistic} > t\text{-table}$, maka hipotesis diterima (2.000)

Hasil Analisis SEM-PLS

Hasil Analisis SEM- PLS

Model Persamaan Struktural dengan Partial Least Squares adalah metodologi penelitian yang digunakan untuk mengevaluasi penelitian ini (SEM-PLS)

Berdasarkan gambar, terlihat bahwa nilai factor loading untuk semua item pernyataan memiliki nilai lebih besar dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa item pernyataan valid.



Hasil Analisis SEM-PLS

Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistik	P-Value	Hasil
Sistem antrian → Kepuasan pasien	0.198	2.424	0.016	H1 diterima
Pelayanan kesehatan → Kepuasan pasien	0.266	2.421	0.016	H2 diterima
SOP → Kepuasan pasien	0.323	3.147	0.002	H3 diterima
Standar mutu → Kepuasan pasien	0.216	2.157	0.032	H4 diterima

Berdasar Tabel 1. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai t-statistic dan p-value. Hasil menunjukkan bahwa semua hipotesis (H1, H2, H3, dan H4) diterima, artinya sistem antrian, pelayanan kesehatan, SOP, dan standar mutu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

1. Pengaruh Sistem Antrian terhadap Kepuasan Pasien

Efisiensi Sistem Antrian

Sistem antrian yang efisien dan terintegrasi dapat memengaruhi persepsi pasien atas layanan yang diterima. Ketika pasien mengalami proses antrian yang lancar, cepat, dan terorganisir dengan baik, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Kualitas Layanan Selama Antrian

Selain proses antrian itu sendiri, kualitas layanan yang diberikan selama proses tersebut juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

1

2

3

Transparansi Informasi

Sistem antrian yang menyediakan informasi secara transparan kepada pasien mengenai posisi mereka dalam antrian dan perkiraan waktu tunggu akan membantu mengurangi ketidakpastian dan kecemasan pasien.

2. Pengaruh Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Aksesibilitas Layanan

Aksesibilitas pelayanan kesehatan mencakup kemudahan dalam mendapatkan layanan, jarak tempuh, waktu tunggu, dan fasilitas transportasi. Semakin mudah pasien mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Urangagung, semakin tinggi kemungkinan mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan

Komunikasi dan Etika Pelayanan

Pelayanan komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien serta etika pelayanan yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

1

2

3

Kualitas Layanan Medis

Kualitas layanan medis meliputi kompetensi tenaga medis, teknologi medis yang digunakan, prosedur medis yang dilakukan, serta keberhasilan diagnosis dan pengobatan. Pasien akan cenderung merasa puas jika mereka mendapatkan perawatan medis yang berkualitas.

3. Pengaruh SOP terhadap Kepuasan Pasien



1 Konsistensi Pelayanan

SOP membantu memastikan bahwa setiap pasien menerima pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan yang tidak seharusnya. Dengan mengikuti SOP, tenaga medis dapat memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga meningkatkan kualitas layanan.

2 Keselamatan Pasien

Pelayanan komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien serta etika pelayanan yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

3 Pengalaman Positif Pasien

Ketika proses pelayanan mengikuti SOP dengan baik, hal ini akan menciptakan pengalaman positif bagi pasien, seperti: penanganan yang cepat dan efisien, komunikasi yang jelas, serta kesempatan untuk memberikan masukan atau keluhan.

4. Pengaruh Standar Mutu terhadap Kepuasan Pasien

Peningkatan Kepercayaan Pasien

Ketika sebuah pusat kesehatan menerapkan standar mutu yang tinggi, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Peningkatan Kualitas Layanan

Dengan adanya standar mutu yang jelas dan terukur, Puskesmas dapat memastikan bahwa setiap aspek pelayanan kesehatan memenuhi standar yang ditetapkan, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

Hubungan Baik dengan Pasien

Dengan menerapkan standar mutu yang tinggi, Puskesmas dapat meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa setiap pasien merasa puas, sehingga menciptakan hubungan yang baik antara pasien dan petugas kesehatan.

Temuan Penting Penelitian

Sistem Antrian

Meningkatkan efisiensi sistem antrian untuk mengurangi waktu tunggu pasien

Pelayanan Kesehatan

Meningkatkan kualitas layanan kesehatan, termasuk kompetensi tenaga medis dan fasilitas

SOP

Memastikan penerapan SOP yang jelas dan terstruktur untuk konsistensi pelayanan

Standar Mutu

Mempertahankan standar mutu yang tinggi dalam setiap aspek pelayanan kesehatan

Manfaat Penelitian

1 Sistem Antrian

Sistem antrian yang efisien dan terintegrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung.

3 SOP

Penerapan SOP yang jelas dan terstruktur memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

2 Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik, termasuk aksesibilitas dan komunikasi, meningkatkan kepuasan pasien.

4 Standar Mutu

Implementasi standar mutu yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas Urangagung.

Referensi

- Alexandros, G. &. [2010]. The effect of socio-economic determinants on crime rates: An empirical research in the case of Greece with co integration analysis. *International journal of Economic Science and Applied Research*, 2: 2, 51-64.
- .Baharom, H. A., & Habibullah, S. M. [2009]. Crime and inequality: The case of Malaysia. *Journal of Politics and Law*, 2:1, 55-70.
- .Becker, G. S. [1968]. Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy*, 76: 2, 169-217.
- .Brush, J. [2007]. Does income inequality lead to more crime? A comparison of Cross-sectional and time-series analysis of United States counties. *Economics letters*, 96, 264-268.
- .Buonanno, P. [2003]. Identifying the Effect of Education on Crime. Evidence from the Italian Regions. *Università degli Studi di Milano – Bicocca No.65*.
- Buonanno, P. [2003]. Identifying the Effect of Education on Crime. Evidence from the Italian Regions. *Università degli Studi di Milano – Bicocca No.65*.
- .Buonanno, P., & Montolio, D. [2008]. Identifying the socio-economic and demographic determinants of crime across Spanish provinces. *International review of Law*, 28, 89-97. Cerro, M. A., & Meloni, O. [2000]. Determinants of crime rate in Argentina during the 90's. *Estudios de economia*, 27: 2, 297-311.

Referensi

- Corman, H. J. [1987]. Crime, Deterrence and the business cycle in New York City: A VAR approach. *The review of economics and statistics*, 697-700.
- Diaw, A., Lobont, O. R., & Moldovan, N. C. [2014]. Some relevant risk factors and causal mechanisms to understand crime in Romania. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 8, 64-69.
- Edmark, K. [2005]. Unemployment and Crime: Is There a Connection? *Scandinavian Journal of Economics*, 107:2, 353-373.
- Ehrlich, I. [1973]. Participation in illegitimate activities: A theoretical and empirical investigation. *The Journal of Political Economy*, 81:3, 307-322.
- Elliot, C. &. [1992]. The relationship between unemployment and crime: A cross-sectional analysis employing the British Crime Survey 1992. *International journal of manpower*, 16: 6/7, 81-88.
- Entorf, H. &. [1998]. Socio-Economic and demographic factors of crimes in Germany: Evidence from panel data of the German states. *International Review of Law and Economics*, 20 [1], 75-106.
- Fajnzylber, P., Laderman, D., & Loayza, N. [2002]. Inequality and violent crimes. *Journal of Law and Economics*, XLV, 1-40.
- Gumus, E. [2004]. Crime in urban areas: An empirical investigation. *Akdeniz I.I.B.F. Dergisi*, 4 [7], 98-109.
- Ishikawa, M. [2009]. A relationship between economic conditions and crime rate. *online available*.
- Khan, N., Ahmed, J., Nawaz, M., & Zaman, K. [2015]. The Socio-Economic Determinants of Crime in Pakistan: New Evidence on an Old Debate. *Arab Economics and Business Journal* 10, 73-81.

Referensi

- Kustepli, Y. G. [2006]. Different Categories of Crimes and their Socio-Economic determinants in Turkey: Evidence from the Vector Error Correction model. http://www4.ncsu.edu/~gonel/docs/crime_kustepeli_onel.pdf.
- Lobonț, O.-R., Nicolescu, A.-C., Moldovan, N.-C., & Kuloğlu, A. [2017]. The effect of socioeconomic factors on crime rates in Romania: a macro-level analysis. *Economic RESEARCH-Ekonomska istraživanja*, 91-111.
- Merton, R. [1938]. Social Structure and Anomie. *American Sociological Review*, 3:6, 72-82. Saridakis, G. [2004]. Violent crimes in the United States of America: A time series analysis between 1960-2000. *Discussion Papers in Economics*: <http://www.le.ac.uk/economics/research/discussion/papers2003.html>.
-

Jazakumullahu Khairon

Terima kasih

Thank You

