

Analysis Of Queueing System, Health Services, Sop, And Quality Standards On Patient Satisfaction Levels At Urangagung Health Center **[Analisis Sistem Antrian, Pelayanan Kesehatan, Sop, Dan Standar Mutu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urangagung]**

Siti Mardhiyah¹⁾, Supardi ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

* sitimardiyah976@gmail.com¹, supardi@umsida.ac.id²

Abstract. *This study investigates the influence of queueing systems, healthcare services, Standard Operating Procedures (SOP), and quality standards on patient satisfaction in healthcare facilities. By utilizing survey methodology, data were collected from patients through the distribution of questionnaires. Findings from the analysis indicate that the effectiveness of queueing systems, provision of high-quality healthcare, appropriate implementation of SOP, and achievement of quality standards all have a positive impact on patient satisfaction levels. These interconnected elements establish a comprehensive foundation for an optimal patient experience. The findings offer strategic recommendations for enhancing the management of queueing systems, healthcare services, SOP, and quality standards in health centers, aiming to improve patient satisfaction and enhance the quality of primary healthcare services*

Keywords - *Community Health Center; Health; Standard Operating Procedure; Queue System; Customer Satisfaction*

Abstrak. *Studi ini menyelidiki pengaruh sistem antrian, layanan kesehatan, SOP, dan standar kualitas terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Dengan menggunakan survei, data dikumpulkan dari pasien melalui kuesioner. Analisis menunjukkan bahwa efektivitas sistem antrian, layanan kesehatan berkualitas tinggi, penerapan SOP yang tepat, dan pencapaian standar kualitas berkontribusi positif pada kepuasan pasien. Temuan ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan pengelolaan sistem antrian, layanan kesehatan, SOP, dan standar kualitas di pusat kesehatan, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan primer.*

Kata Kunci - *Puskesmas; Kesehatan; Standar Operasional Prosedur; Sistem Antrian; Kepuasan Pelanggan*

I. PENDAHULUAN

Perawatan kesehatan yang berkualitas sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Pusat Kesehatan Urangagung di Indonesia memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Untuk mencapai kesuksesan, penting bagi pusat kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pasien. Beberapa penelitian telah menunjukkan hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Misalnya, sebuah studi oleh Yunike dkk. menemukan bahwa ada hubungan antara perwujudan, keandalan, kepastian, daya tanggap, dan empati untuk kepuasan pasien [1]. Studi lain oleh Arif, Ahmad Zaini, et al. menemukan bahwa kualitas layanan kesehatan yang baik meningkatkan kepuasan pasien [2]. Selain itu, Yusran dkk. menemukan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dan keandalan, empati, dan hal-hal nyata [3]. Oleh karena itu, dengan berfokus pada faktor-faktor tersebut dan terus meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas Urangagung dapat menjamin kepuasan pasien dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat setempat.

Sistem antrian yang efektif dan efisien sangat penting untuk mencapai kepuasan pasien. Dengan mengoptimalkan sistem antrian, pasien di Puskesmas Urangagung dapat mengalami waktu tunggu yang lebih singkat dan menerima layanan yang mereka butuhkan secara tepat waktu. Hal ini dapat mengarah pada pengalaman layanan yang lebih baik dan peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, penerapan Standar Operasi

Prosedur (SOP) di Pusat Kesehatan Urangagung memainkan peran penting dalam memastikan konsistensi dan keseragaman dalam pemberian layanan kesehatan. SOP yang jelas dan terintegrasi dengan baik membantu tenaga medis melakukan tugas mereka secara efektif dan efisien, menghasilkan layanan yang memenuhi harapan dan standar yang ditetapkan [4], [5], [6].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor ini dan hubungannya dengan kepuasan pasien. Hasil analisis ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan dan pengembangan pelayanan kesehatan di Puskesmas Urangagung [7], [8], [9], [10].

Pengukuran kepuasan pasien berfungsi sebagai ukuran utama untuk mengevaluasi kualitas perawatan kesehatan yang ditawarkan di fasilitas kesehatan [11]. Pemahaman menyeluruh tentang variabel yang mempengaruhi kepuasan

pasien sangat penting dalam upaya meningkatkan standar perawatan kesehatan primer[12]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan pemeriksaan tingkat kepuasan pasien di Pusat Kesehatan, dengan fokus khusus pada elemen-elemen penting seperti sistem antrian, layanan kesehatan, Standar Prosedur Operasi (SOP), dan standar mutu[13]. Melalui ekstraksi data dari pengalaman pasien, penyelidikan akan mengeksplorasi sejauh mana efisiensi sistem antrian, kualitas perawatan kesehatan, kepatuhan terhadap SOP, dan standar kualitas berkontribusi pada kepuasan pasien[14]. Dengan memahami variabel-variabel ini, penelitian ini dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas perawatan secara keseluruhan [15]

Penelitian dan riset terdahulu mengenai analisis sistem antrian, pelayanan kesehatan, standar operasional maupun juga standar mutu terhadap tingkat kepuasan pasien pada puskesmas telah dilakukan. Penelitian oleh Radito [16] dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas“. Hasil dari penelitian ini adalah Hipotesis 1 dan 2 didukung oleh hasil analisis data, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Variabel independen hanya menjelaskan 39,1% variabel dependen, sedangkan 60,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti lokasi, biaya berobat, dll. Saran untuk penelitian mendatang adalah mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti kualitas produk, mutu pelayanan keperawatan, dll. Penggunaan metode *purposive sampling* tidak memungkinkan untuk digeneralisasikan, sehingga sebaiknya menggunakan simple random sampling.

Kemudian penelitian dari Rifky Ferridillah dan Febri Yuliani [17] dengan judul “Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru”. Hasil dari penelitian ini adalah pada penelitian ini menganalisis tentang SOP pelayanan publik yang ada di puskesmas tersebut, dan hasilnya menunjukkan bahwa SOP tersebut telah dilakukan, akan tetapi masih ada beberapa hambatan di dalam pelayanannya, termasuk keterbatasan fasilitas dan kurangnya kinerja pelaksana pelayanan. Walaupun demikian, proses pelayanan masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Dalam penelitian dari Lia Alfa Rosida dengan Sudiro [18] penelitian ini menganalisis tentang standar mutu sarana pelayanan kesehatan. Meskipun jurnal ini membahas evaluasi kinerja mutu aktual petugas farmasi dalam konteks pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM), gap penelitian dapat muncul dalam hal mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mutu aktual secara lebih mendalam. Misalnya, penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi pengaruh faktor-faktor seperti motivasi, pelatihan, dan dukungan manajemen terhadap kinerja mutu aktual petugas farmasi.

Selanjutnya penelitian tentang kepuasan pasien oleh Gagah Purwana[19] Meskipun penelitian menggunakan skala Likert, yang merupakan metode umum untuk mengukur kepuasan konsumen dengan memberikan rating pada pernyataan yang disediakan, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode pengukuran kepuasan konsumen yang lebih mendalam dan komprehensif. Hal ini penting untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan konsumen. Dengan metode pengukuran yang lebih mendalam, penelitian dapat menggali aspek-aspek yang lebih spesifik dan detail mengenai pengalaman konsumen, sehingga memungkinkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan konsumen secara lebih akurat dan mendalam.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Apakah sistem antrian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung ?
2. Apakah sistem Pelayanan Kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung ?
3. Apakah SOP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung ?
4. Apakah Standart Mutu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung ?
5. Apakah sistem antrian, pelayanan kesehatan, SOP dan standart Mutu secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung ?

Tujuan Penelitian

Sedangkan untuk tujuannya dari diadakannya penelitian ini yakni :

1. Untuk mengetahui Sistem antrian terhadap tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung
2. Untuk mengetahui Pelayanan Kesehatan terhadap tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung
3. Untuk mengetahui SOP (Standar Operasional Prosedur) terhadap tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung
4. Untuk mengetahui standart Mutu terhadap tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung

Kategori SDGs

Penelitian ini sesuai dengan Sistem antrian, pelayanan kesehatan, SOP (Standar Operasional Prosedur), dan standar mutu memiliki hubungan yang erat dengan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) Nomor 3, yaitu “Memastikan Kesehatan dan Kesejahteraan bagi Semua pada Semua Usia”. SDGs No 3 menekankan pentingnya penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan inklusif bagi seluruh populasi, serta upaya untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. <https://sdgs.bappenas.go.id>.

II. METODE

Metodologi penelitian melibatkan penggunaan pendekatan kuantitatif dengan survei yang dirancang dengan cermat untuk menyelidiki sistem antrian, layanan kesehatan, prosedur operasi standar (SOP), tolok ukur kualitas, dan tingkat kepuasan pasien di Pusat Kesehatan yang dihormati [42]. Penelitian ini mencakup pasien yang mencari bantuan di Pusat Kesehatan, dengan sampel yang dipilih secara acak berdasarkan kriteria inklusi pasien yang telah menggunakan layanan kesehatan di pusat[43] Alat penelitian termasuk kuesioner yang dirancang dengan cermat yang telah diuji keaslian dan konsistensi sebelum distribusi[44]. Pengumpulan data melibatkan penyebaran kuesioner kepada pasien yang dipilih sendiri, pengamatan langsung terhadap proses antrian dan layanan kesehatan, dan wawancara dengan profesional kesehatan untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang SOP dan tolok ukur kualitas [45]. Analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik, seperti SPSS, dan analisis regresi digunakan untuk menilai korelasi antara variabel[46]. Selain temuan kuantitatif, percakapan mendalam dengan petugas kesehatan dan pengamatan yang cerdas memberikan konteks kualitatif. Hasil analisis data diperiksa secara menyeluruh untuk merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan pasien di Pusat Kesehatan.

Metodologi penelitian ini melibatkan pemilihan sampel yang representatif dari populasi pasien di Puskesmas Urangagung. Populasi target dari penelitian ini adalah 3500 pasien yang aktif menggunakan layanan kesehatan di puskesmas tersebut. Untuk menentukan ukuran sampel yang sesuai, penelitian ini menerapkan rumus Slovin, yang merupakan metode statistik yang umum digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang besar. Dengan memasukkan jumlah populasi yang diketahui sebesar 3500 pasien ke dalam rumus Slovin, serta memperhitungkan tingkat kepercayaan dan margin error yang diinginkan, penelitian ini memperoleh ukuran sampel yang representatif untuk analisis yang lebih akurat dan reliabel. Dengan demikian, sampel yang diperoleh akan mewakili dengan baik karakteristik dan preferensi pasien di Puskesmas Urangagung.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Di mana:

n adalah ukuran sampel yang diinginkan,

N adalah ukuran populasi, dan

e adalah tingkat kesalahan yang diizinkan.

Dalam kasus ini, kita memiliki:

N=3500 (ukuran populasi),

e adalah tingkat kesalahan yang biasanya dinyatakan dalam bentuk desimal, misalnya 0.05 untuk tingkat kesalahan 5%.

Mari kita gunakan rumus Slovin untuk menghitung ukuran sampelnya. Misalnya, kita akan menggunakan tingkat kesalahan $e=0.05$:

$$n = \frac{3500}{1+3500(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3500}{1+3500(0.0025)}$$

$$n = \frac{3500}{1+8.75}$$

$$n = \frac{3500}{9.75}$$

$$n = 358.97$$

Sehingga, ukuran sampel yang diinginkan sekitar 359 orang.

A. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh melalui dua metode, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk data primer, penulis mengumpulkan informasi melalui kuesioner daring yang disebar kepada para pasien melalui google form. Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang persepsi pasien terhadap sistem antrian, pelayanan kesehatan, SOP, dan standar menu di Puskesmas yang memenuhi kriteria penelitian ini. Sementara itu, data sekunder yang digunakan adalah literatur pendukung yang relevan dengan topik penelitian, seperti jurnal atau buku.

B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner. Kuisisioner yang diberikan berisi pernyataan-pernyataan yang harus dijawab untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial, digunakan skala Likert [47]. Skala Likert terdiri dari 5 pilihan jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju[48]. Skala ini memudahkan responden dalam mengisi kuisisioner dan mempermudah penulis dalam mengumpulkan data dari responden.

C. Teknik Analisis Data

Statistik Deskrepsi

Penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SmartPLS untuk menganalisis data. PLS merupakan salah satu teknik dalam Structural Equation Modeling (SEM) yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam menghubungkan teori dengan data. [49].

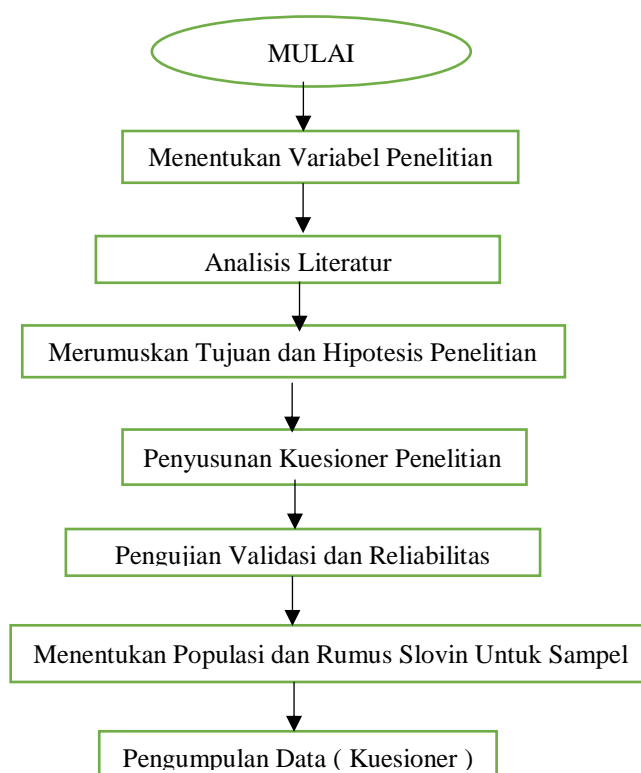
Model Pengukuran (Outer Model)

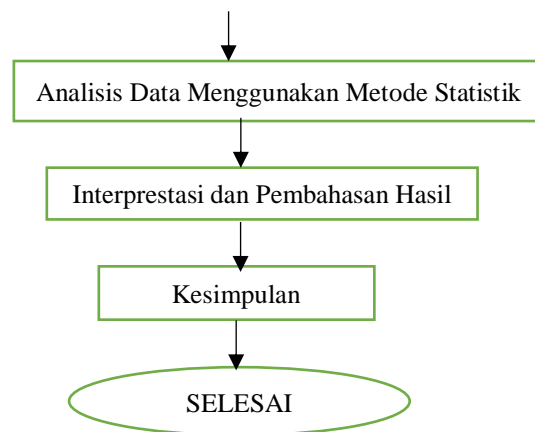
Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian validitas untuk mengevaluasi apakah kuesioner yang digunakan valid untuk setiap item pernyataan variabel yang ada. Beberapa tahapan pengujian yang harus dilakukan meliputi uji validitas convergent, penghitungan average variance extracted (AVE), dan pengujian validitas discriminant. [50]

D. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, digunakan nilai t-statistik dan nilai probabilitas sebagai acuan. Untuk menguji hipotesis dengan menggunakan nilai statistik, nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96 dengan tingkat signifikansi α sebesar 5%. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak jika nilai t-statistik $> 1,96$. Selain itu, hipotesis alternatif (H_a) diterima jika nilai p-Value $< 0,05$. [16].

E. Alur Penelitian



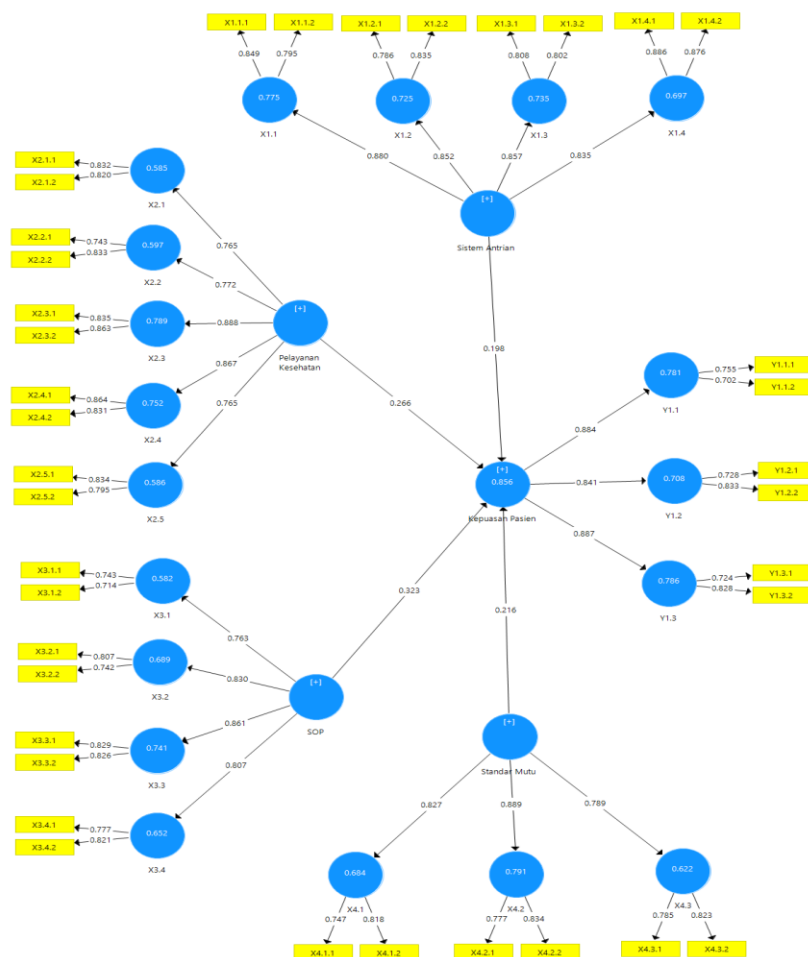


Gambar 1. Alur Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Model Persamaan Struktural dengan *Partial Least Squares* adalah metodologi penelitian yang digunakan untuk mengevaluasi penelitian ini (SEM-PLS). Versi 3.0 dari *SmartPLS* adalah program PLS yang digunakan pada riset ini, adapun output SEM-PLS disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil SEM-PLS

Berdasarkan gambar2, terlihat bahwa nilai factor loading untuk semua item pernyataan memiliki nilai lebih besar dari 0,7, sehingga dapat dikatakan bahwa item pernyataan valid.

Pengujian Hipotesis

Kausalitas yang ditetapkan dalam model khususnya, dampak variabel independen terhadap variabel dependen diuji melalui pengujian hipotesis. Dengan menguji hasil uji t-statistik dan nilai probabilitas, dimungkinkan untuk menentukan persyaratan pengujian hipotesis (nilai-p). Jika *p-value* lebih kecil dari 0,05 (signifikansi = 5%) ataupun nilai t-statistik melebihi t-tabel, maka hipotesis dapat diterima (2.000). Pendekatan *bootstrap* dapat digunakan untuk mendapatkan t-statistik untuk analisis PLS.

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

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

Sumber: Data diolah

Berdasar Tabel 1 menunjukkan bahwa p-value pengaruh sistem antrian, pelayanan Kesehatan, SOP dan standar mutu terhadap kepuasan pasien lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H1, H2, H3 dan H4 diterima

B. Pembahasan

Pengaruh Sistem Antrian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung

Sistem antrian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas. 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. Sebaliknya, jika sistem antrian mengalami masalah seperti penumpukan antrian, waktu tunggu yang lama, atau ketidakjelasan proses antrian, hal ini dapat berdampak negatif pada kepuasan pasien. Proses antrian yang efisien dan terstruktur akan memberikan pengalaman positif bagi pasien. Waktu tunggu yang singkat dan penyebaran informasi yang jelas mengenai nomor antrian serta estimasi waktu layanan dapat meningkatkan kepuasan pasien. 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. Selain proses antrian itu sendiri, kualitas layanan yang diberikan selama proses tersebut juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Interaksi dengan petugas medis, keramahan staf, serta kesempatan untuk memberikan umpan balik juga merupakan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pentingnya sistem antrian yang baik dan terintegrasi di puskesmas tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional tetapi juga berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien.

Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung

Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Urangagung, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. 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. 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 di Puskesmas Urangagung. Pelayanan Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien serta etika pelayanan yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Pasien akan merasa lebih nyaman dan percaya diri jika mereka mendapatkan informasi yang jelas dan disampaikan dengan sopan dari petugas kesehatan. Fasilitas fisik puskesmas dan lingkungan sekitarnya juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kebersihan, keramahan petugas administrasi, serta ketersediaan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang nyaman juga turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut secara holistik dan terintegrasi, Puskesmas Urangagung dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Pengaruh SOP Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung

SOP atau Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung. SOP merupakan pedoman yang mengatur langkah-langkah yang harus dilakukan dalam setiap proses pelayanan kesehatan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pengobatan, hingga tindak lanjut. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur dengan baik, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang

konsisten dan berkualitas kepada pasien. 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. SOP juga berperan dalam menjaga keselamatan pasien dengan mengurangi risiko kesalahan dalam proses pelayanan. Ketika proses pelayanan mengikuti SOP dengan baik, hal ini akan menciptakan pengalaman positif bagi pasien, seperti: penanganan yang cepat dan efisien, komunikasi yang jelas antara tenaga medis dan pasien, serta kesempatan untuk memberikan masukan atau keluhan. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien dapat meningkat karena merasa didengarkan, diperlakukan dengan baik, dan mendapatkan perawatan sesuai standar

Pengaruh Standar Mutu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung

Standar mutu dalam layanan kesehatan di Puskesmas Urangagung, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Ketika sebuah pusat kesehatan menerapkan standar mutu yang tinggi, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penerapan standar mutu di Puskesmas Urangagung mencakup berbagai aspek, mulai dari prosedur medis, kebersihan lingkungan, komunikasi dengan pasien, hingga waktu tunggu. Dengan adanya standar mutu yang jelas dan terukur, Puskesmas dapat memastikan bahwa setiap aspek pelayanan kesehatan memenuhi standar yang ditetapkan. Dengan adanya standar mutu yang baik, Puskesmas Urangagung dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini mencakup peningkatan dalam diagnosis penyakit, pengobatan yang tepat, serta perawatan pasien secara menyeluruh. Semua ini akan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu pusat kesehatan. Dengan adanya standar mutu yang terpenuhi, pasien cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Hal ini juga dapat menciptakan hubungan yang baik antara pasien dan petugas kesehatan di Puskesmas Urangagung. Dengan menerapkan standar mutu yang tinggi, Puskesmas dapat meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa setiap pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

IV. SIMPULAN

Sistem antrian yang efisien dan terintegrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Proses antrian yang lancar, cepat, dan terorganisir dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan Kesehatan memengaruhi kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa puas jika pasien mudah mengakses layanan kesehatan yang berkualitas dan didukung oleh komunikasi yang efektif serta lingkungan yang nyaman. Adanya SOP yang jelas dan terstruktur membantu memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan. Dengan mengikuti SOP, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang sesuai standar dan meningkatkan kepercayaan pasien. Implementasi standar mutu yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien. Dengan memastikan setiap aspek pelayanan kesehatan memenuhi standar yang ditetapkan, puskesmas dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara pasien dan petugas kesehatan.

Saran yang dapat diberikan dari pembahasan ini adalah Puskesmas Urangagung perlu memperhatikan dan meningkatkan efisiensi sistem antrian untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas layanan kesehatan, termasuk kompetensi tenaga medis, teknologi medis, dan fasilitas fisik puskesmas, harus menjadi prioritas untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan berkualitas. Penerapan SOP yang jelas dan terstruktur harus diprioritaskan untuk memastikan konsistensi dalam pelayanan dan keselamatan pasien. Puskesmas sebaiknya memastikan bahwa standar mutu yang tinggi diterapkan dan dipertahankan dalam setiap aspek pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien secara keseluruhan

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Puskesmas Urangagung yang telah memberikan tempat dan juga informasi sebagai penelitian

F. REFERENSI

- [1] Y. Yunike, I. A. Tyarini, S. Evie, H. Hasni, D. Y. Suswinarto, And S. Suprpto, "Quality Of Health Services To The Level Of Patient Satisfaction," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, Vol. 12, No. 1, Pp. 183–189, Jun. 2023, Doi: 10.35816/Jiskh.V12i1.990.
- [2] A. Z. Arif, A. Wahyudi, And D. R. Harista, "Quality Of Health Services Can Increase In Patient Satisfaction," *Proceeding Of International Conference Of Kerta Cendekia*, Vol. 2, No. 1, Pp. 209–213, Apr. 2023, Doi: 10.36720/Ickc.V2i1.523.

- [3] W. Rahmadhani, U. Laelatul Qomar, And S. Dorji, "The Effect Of Government Policy Management On The Quality Of Health Services," *Disease Prevention And Public Health Journal*, Vol. 17, No. 1, Pp. 7–12, Feb. 2023, Doi: 10.12928/Dpphj.V17i1.5973.
- [4] W. E. G. Kusumo, D. S. Rahayu, And R. T. Desty, "Treatment Of Patients In The Health Care System And Achievement Of Quality Services," *Indonesian Journal Of Health Community*, Vol. 4, No. 1, P. 27, Jul. 2023, Doi: 10.30574/Msarr.2023.8.1.0069.
- [5] W. E. G. Kusumo, D. S. Rahayu, And R. T. Desty, "Impact Of Application Of Queuing Theory On Operational Efficiency Of Patient Registration," *Indonesian Journal Of Health Community*, Vol. 4, No. 1, P. 27, Jul. 2023, Doi: 10.1016/J.Mjafi.2021.06.028.
- [6] W. E. G. Kusumo, D. S. Rahayu, And R. T. Desty, "Improvement Of Queuing Management System For Public Hospital In Johor, Malaysia," *Indonesian Journal Of Health Community*, Vol. 4, No. 1, P. 27, Jul. 2023, Doi: 10.1063/5.0128488.
- [7] M. Tyagi *Et Al.*, "Impact Of Application Of Queuing Theory On Operational Efficiency Of Patient Registration," *Med J Armed Forces India*, Vol. 79, No. 3, Pp. 300–308, May 2023, Doi: 10.1016/J.Mjafi.2021.06.028.
- [8] M. Dutta, F. Najm, D. Tomar, And S. Mehruz, "Smart Queueing Management System For Digital Healthcare," In *2023 International Conference On Recent Advances In Electrical, Electronics & Digital Healthcare Technologies (Reedcon)*, Ieee, May 2023, Pp. 541–546. Doi: 10.1109/Reedcon57544.2023.10151351.
- [9] A. Eldesokey And A. Ben Aros, "Controlling And Enhancing Performance Using Qm-Window In Queuing Models," *International Journal Of Statistics And Applied Mathematics*, Vol. 8, No. 2, Pp. 101–108, Mar. 2023, Doi: 10.22271/Maths.2023.V8.I2b.959.
- [10] N. R. Ting, S. F. Bin Sufahani, M. H. A. Wahab, And S. Z. S. Idrus, "Improvement Of Queuing Management System For Public Hospital In Johor, Malaysia," 2023, P. 020058. Doi: 10.1063/5.0128488.
- [11] R. N. Sari And T. Rismayanti, "The Correlation Between Service Quality And Patient Satisfaction In The Maternal Emergency Department In 'Anyar Community Health Center' 2023 A Cross Sectional Study," *Proceedings Of The International Conference On Nursing And Health Sciences*, Vol. 4, No. 1, Pp. 19–24, May 2023, Doi: 10.37287/Picnhs.V4i1.1648.
- [12] "Correlation Between Patient Satisfaction And Experience In Primary Care Facilities: A Cross-Sectional Study In China," *Frontiers In Medical Science Research*, Vol. 5, No. 6, 2023, Doi: 10.25236/Fmsr.2023.050613.
- [13] B. Javid, T. Perveen, And K. Nazar, "Patient Satisfaction With The Quality Care Provided By Nurses At The Bedside In Tertiary Health Institute," *Biological And Clinical Sciences Research Journal*, Vol. 2023, No. 1, P. 318, Jun. 2023, Doi: 10.54112/Bcsrj.V2023i1.318.
- [14] A. Z. Arif, A. Wahyudi, And D. R. Harista, "Quality Of Health Services Can Increase In Patient Satisfaction," *Proceeding Of International Conference Of Kerta Cendekia*, Vol. 2, No. 1, Pp. 209–213, Apr. 2023, Doi: 10.36720/Ickc.V2i1.523.
- [15] S. Supardi, A. Wahyudi, And R. Rukibah, "Survei Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Tahun 2021," *Ahmar Metastasis Health Journal*, Vol. 2, No. 1, Pp. 46–51, Jun. 2022, Doi: 10.53770/Amhj.V2i1.107.
- [16] T. Radito, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas," *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 11, No. 2, Pp. 1–25, 2014.
- [17] R. Ferridillah, "Analisis Standar Operasional Prosedur (Sop) Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru".
- [18] L. Alfa Rosida, "Analisis Proses Pengendalian Mutu Standar Pelayanan Minimal (Spm) Di Instalasi Farmasi Rs Keluarga Sehat," 2017.
- [19] E. Gagah And P. Taunay, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang)."
- [20] A. B. Santos, R. D. Calado, A. C. S. Zeferino, And S. C. Bourguignon, "Queuing Theory: Contributions And Applications In The Field Of Health Service Management – A Bibliometric Approach," *Ifac-Papersonline*, Vol. 55, No. 10, Pp. 210–214, 2022, Doi: 10.1016/J.Ifacol.2022.09.392.
- [21] T. M. V. Anuruddhika, S. Prasanth, And R. M. K. T. Rathnayaka, "The Approaches Utilized In Queuing Modeling: A Systematic Literature Review," *Asian Journal Of Convergence In Technology*, Vol. 8, No. 2, Pp. 24–30, Aug. 2022, Doi: 10.33130/Ajct.2022v08i02.006.
- [22] T. M. V. Anuruddhika, S. Prasanth, And R. M. K. T. Rathnayaka, "The Approaches Utilized In Queuing Modeling: A Systematic Literature Review," *Asian Journal Of Convergence In Technology*, Vol. 8, No. 2, Pp. 24–30, Aug. 2022, Doi: 10.33130/Ajct.2022v08i02.006.
- [23] L. C And S. Appa Iyer, "Application Of Queueing Theory In Health Care: A Literature Review," *Oper Res Health Care*, Vol. 2, No. 1–2, Pp. 25–39, Mar. 2013, Doi: 10.1016/J.Orhc.2013.03.002.
- [24] M. Saleh, A. H., M. Radzi, N. A., W. Ahmad, W. S. H. M., And C. B. M. Rashidi, "A Survey On Readiness Of Cloud Based Queuing Management System Implementation To Mobile Users," *Indonesian Journal Of*

- Electrical Engineering And Computer Science*, Vol. 15, No. 3, P. 1544, Sep. 2019, Doi: 10.11591/Ijeecs.V15.I3.Pp1544-1552.
- [25] “Adeheryana Menentukansistemantrianoptimal”.
- [26] Q. Fauziah And T. Putra, “Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan Di Pandan View Mandeh, Sumatera Barat,” *Arzusin*, Vol. 3, No. 4, Pp. 538–551, Jul. 2023, Doi: 10.58578/Arzusin.V3i4.1387.
- [27] G. A. P. P. Purnamasari And R. Noviyani, “Penyusunan Standard Operating Procedure (Sop) Evaluasi Perencanaan Perbekalan Kefarmasian Di Rumah Sakit X,” *Indonesian Journal Of Legal And Forensic Sciences (Ijlfs)*, Vol. 13, No. 1, P. 30, Jun. 2023, Doi: 10.24843/Ijlfs.2023.V13.I01.P04.
- [28] C. Taubenberger And B. Ellger, “Sop Versorgung Nach Außerklinischer Reanimation Nicht-Traumatischer Ursache,” *Intensivmedizin Up2date*, Vol. 19, No. 02, Pp. 121–124, Jun. 2023, Doi: 10.1055/A-2067-8681.
- [29] M. Dameri *Et Al.*, “Standard Operating Procedures (Sops) For Non-Invasive Multiple Biomarkers Detection In An Academic Setting: A Critical Review Of The Literature For The Renovate Study Protocol,” *Crit Rev Oncol Hematol*, Vol. 185, P. 103963, May 2023, Doi: 10.1016/J.Critrevonc.2023.103963.
- [30] M. Fahrul Husni, Mattarima, Suljumansah, Vebby Anwar, And Devid, “Effect Of Standard Operating Procedures (Sop) And Work Environment On Employee Performance Of Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sulawesi Mandiri Makassar,” *Formosa Journal Of Sustainable Research*, Vol. 2, No. 2, Pp. 479–490, Feb. 2023, Doi: 10.55927/Fjsr.V2i2.3074.
- [31] R. Arief, “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah),” *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, Vol. 9, No. 2, Pp. 125–143.
- [32] N. H. Ulumiyah, “Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas,” *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 6, No. 2, P. 149, Dec. 2018, Doi: 10.20473/Jaki.V6i2.2018.149-155.
- [33] N. Khafifah And A. Razak, “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pangkajene,” *Hasanuddin Journal Of Public Health*, Vol. 3, No. 2, Pp. 212–222, Jun. 2022, Doi: 10.30597/Hjph.V3i2.21360.
- [34] R. Aini *Et Al.*, “Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang,” 2021.
- [35] S. Ayudia, B. Nadeak, And D. J. Suyaman, “Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang,” *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 6, No. 6, P. 3037, Jun. 2021, Doi: 10.36418/Syntax-Literate.V6i6.2340.
- [36] Y. Yunike, I. A. Tyarini, S. Evie, H. Hasni, D. Y. Suswinarto, And S. Suprpto, “Quality Of Health Services To The Level Of Patient Satisfaction,” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, Vol. 12, No. 1, Pp. 183–189, Jun. 2023, Doi: 10.35816/Jiskh.V12i1.990.
- [37] D. Wijaya, “Literature Review On Patient Satisfaction In Antiretroviral Treatment Services,” *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, Vol. 3, No. 1, Pp. 81–94, Apr. 2023, Doi: 10.58545/Jkki.V3i1.109.
- [38] . S. And Dr. R. M, “Level Of Satisfaction Towards Patient Care Services Among Patients Admitted In Hospital,” *International Journal Of Applied Research*, Vol. 8, No. 5, Pp. 343–347, May 2022, Doi: 10.22271/Allresearch.2022.V8.I5e.9800.
- [39] F. Kanwal, K. S. Abbasi, H. K. Sufi, K. M. Junaid, S. A. Khan, And A. Tuasene, “Study Of Health Care Services At Tertiary Care Setting And Patient Satisfaction,” *Pakistan Journal Of Medical And Health Sciences*, Vol. 16, No. 3, Pp. 1199–1202, Mar. 2022, Doi: 10.53350/Pjmhs221631199.
- [40] A. Al Nuairi, H. Bermamet, H. Abdulla, M. C. E. Simsekler, S. Anwar, And K. L. Lentine, “Identifying Patient Satisfaction Determinants In Hemodialysis Settings: A Systematic Review,” *Risk Manag Healthc Policy*, Vol. Volume 15, Pp. 1843–1857, Sep. 2022, Doi: 10.2147/Rmhp.S372094.
- [41] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. D. Sitanggang, And S. Achmady, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual),” *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, Vol. 3, No. 1, Pp. 58–64, Oct. 2020, Doi: 10.35451/Jkf.V3i1.522.
- [42] C. Zhang, Y. Gong, And S. Brown, “Research Methodology,” 2023, Pp. 77–98. Doi: 10.1007/978-3-031-27054-3_3.
- [43] Dr. Swarooprani. K, “An Study Of Research Methodology,” *Int J Sci Res Sci Eng Technol*, Pp. 537–543, Jun. 2022, Doi: 10.32628/Ijsrset2293175.
- [44] S. Singh And M. Singla, “Research Methodology,” 2022, Pp. 47–78. Doi: 10.1007/978-981-19-2460-6_3.
- [45] L. Archer, “Research Methodology: A Step-By-Step Guide For Beginners (5th. Ed.),” *J Lat Educ*, Vol. 22, No. 1, Pp. 425–426, Jan. 2023, Doi: 10.1080/15348431.2019.1661251.
- [46] Y. Zhang, “Research Methodology,” In *Assessing Literacy In A Digital World*, Singapore: Springer Nature Singapore, 2022, Pp. 51–71. Doi: 10.1007/978-981-19-5715-4_3.

- [47] I. Kusmaryono, D. Wijayanti, And H. R. Maharani, "Number Of Response Options, Reliability, Validity, And Potential Bias In The Use Of The Likert Scale Education And Social Science Research: A Literature Review," *Int J Educ Method*, Vol. 8, No. 4, Pp. 625–637, Nov. 2022, Doi: 10.12973/Ijem.8.4.625.
- [48] D. Hutchinson And S. Y. (Yonnie) Chyung, "Evidence-Based Survey Design: Adding 'Moderately' Or 'Somewhat' To Likert Scale Options Agree And Disagree To Get Interval-Like Data," *Performance Improvement Journal*, Vol. 62, No. 1, Pp. 17–24, Jan. 2023, Doi: 10.56811/Pfi-22-0012.
- [49] E. Antirad And Marizsa Herlina, "Sem-Pls Untuk Persepsi Nilai Pada Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat," *Bandung Conference Series: Statistics*, Vol. 3, No. 1, Jan. 2023, Doi: 10.29313/Bcss.V3i1.5734.
- [50] M. T. Sánchez-Compañía And C. Sánchez-Cruzado, "Design And Validation Of A Questionnaire In Order To Assess The Adaptation Of Educational Practices To The Flipped Learning Model," *Aloma: Revista De Psicologia, Ciències De L'educació I De L'esport*, Vol. 37, No. 2, Pp. 25–33, Nov. 2019, Doi: 10.51698/Aloma.2019.37.2.25-33.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.