

TESIS

**PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA MEDIS, SISTEM
MANAJEMEN ANTRIAN, DAN INFRASTRUKTUR KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRAHA
MEDIKA BANYUWANGI**



Rafael Rony Prasetya
NIM : 20232882018

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2025**

**PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA MEDIS, SISTEM
MANAJEMEN ANTRIAN, DAN INFRASTRUKTUR KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRAHA MEDIKA
BANYUWANGI**

TESIS

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Untuk dipertahankan di hadapan
Panitia Penguji Sidang Akhir Tesis

Hari : Senin
Tanggal : 09 Maret 2026
Pukul : 09.30 WIB

Oleh :
RAFAEL RONY PRASETYA
NIM : 20232882018

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul "PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA MEDIS, SISTEM MANAJEMEN ANTRIAN DAN INFRASTRUKTUR KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRAHA MEDIKA BANYUWANGI" yang diajukan oleh mahasiswa atas nama Rafael Rony Prasetya. NIM : 20232882018 telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya untuk diajukan dalam Sidang akhir Tesis pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 09 Maret 2026

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



(Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M.Kes)
NIP. 1974.1229.2005.01.2.001



(dr. Annisa Nurida., M.Kes)
NIP 012.09.1.1982.18.265

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit







(Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M.Kes)
NIP. 1974.1229.2005.01.2.001

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Akhir Tesis
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh
Gelar Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)

Pada Tanggal:
09 Maret 2026

TIM PENGUJI SIDANG AKHIR TESIS

- Penguji I** : dr. Musa Ghufron, MMR ()
- Penguji II** : Prof. Dr.Pipit Festi W,S.KM.,M.Kes ()
- Penguji III** : dr. Annisa Nurida.,M.Kes ()
- Penguji IV** : Dr. Yudied Agung Mirasa, S.KM.,M.Kes ()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surabaya



Dr. Lily Iriana, Sp. S
NIP. 012.09.1.1981.15.156

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rafael Rony Prasetya
NIM : 20232882018
Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit
Alamat : Dusun Krajan Satu 002/006 Kembiritan Genteng
Banyuwangi
No. Telpon : 0852-3062-8413

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya atau di Perguruan Tinggi lainnya.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi-sanksi lainnya sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 09 Maret 2026

Yang menyatakan.



Rafael Rony Prasetya

NIM. 20232882018

PANITIA PENGUJI SIDANG AKHIR TESIS

Telah diuji pada Sidang Akhir Tesis
Tanggal (09 Maret 2026)

Ketua : dr. Musa Ghufron, MMR

Anggota :

1. Prof. Dr. Pipit Festi W, S.KM., M. Kes
2. dr. Annisa Nurida, M. Kes
3. Dr. Yudied Agung Mirasa., S.KM., M.Kes

Ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surabaya
Nomor: 1473/KEP/II.3.AU/FK/B/2025
Tanggal: 09 Maret 2026

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji Syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-NYA yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **“PENGARUH PROFESIONALISME TENAGA MEDIS, SISTEM MANAJEMEN ANTRIAN DAN INFRASTRUKTUR KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRAHA MEDIKA BANYUWANGI”** tepat waktu.

Dalam Menyusun tesis ini, tentunya penulis tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan tesis ini dapat terselesaikan.

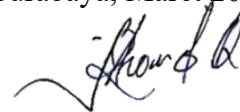
Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu serta mendukung penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tesis ini, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., FISQua selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Dosen wali.
2. Ibu dr. Laily Irfana, Sp. S selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M.Kes. selaku Ketua Program studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Dosen pembimbing.
4. Ibu Prof. Dr. Pipit Festi W,S.KM.,M.Kes selaku dosen pembimbing I yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu dr. Annisa Nurida.,M.Kes selaku dosen pembimbing II yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini
6. Terimakasih kepada kedua orang tua, keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materiil, spiritual kepada penulis selama kuliah sehingga bisa menyelesaikan tesis.

7. Terimakasih kepada pihak Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi yang telah memberikan ijin dan suport dalam menjalankan kuliah dan melakukan tesis di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi.
8. Terimakasih kepada teman teman angkatan pertama mahasiswa Manajemen Administrasi Rumah Sakit yang telah memberikan dukungan dan memberikan kenangan yang tak terlupakan.
9. Terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulisan tesis ini.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Maret 2026



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Cover	i
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan	iv
Pernyataan Orisinalitas	v
Panitia Penguji Sidang Akhir Tesis	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Daftar Singkatan dan Istilah.....	xv
Ringkasan	xvi
Summary	xix
Abstrak	xxii
Abstract	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.4.1 Tujuan umum.....	10
1.4.2 Tujuan khusus	11
1.5 Manfaat	11
1.5.1 Manfaat teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat praktis	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pelayanan Kesehatan	12

2.2 Profesionalisme Tenaga Medis.....	14
2.3 Sistem Manajemen Antrian.....	18
2.4 Infrastruktur Kesehatan.....	24
2.5 Kepuasan Pasien	27
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....	33
3.1 Kerangka Konseptual.....	33
3.2 Hipotesis Penelitian	35
BAB 4 METODE PENELITIAN	37
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	37
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
4.3.1 Populasi.....	38
4.3.2 Sampel.....	38
4.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	39
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
4.4.1 Variabel Independen	40
4.4.2 Variabel Dependen.....	40
4.5 Prosedur Pengambilan Data dan Instrumen Penelitian	46
4.6 Kerangka Opsional	48
4.7 Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	49
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	54
5.1. Gambaran RS Graha Medika Banyuwangi	54
5.2. Gambaran Deskriptif Responden	56
5.3. Deskripsi Variabel Penelitian	58
5.4. Analisis Data	66
BAB 6 PEMBAHASAN	69
6.1. Pengaruh profesionalisme tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi	69
6.2. Pengaruh sistem manajemen antrian terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi	71

6.3. Pengaruh infrastruktur kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi	73
6.4. Pengaruh profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi	76
BAB 7 PENUTUP.....	83
7.1. Kesimpulan	83
7.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional	42
Tabel 4.2. Instrumen Penelitian	47
Tabel 4.3 Uji Validitas	51
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	53
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 5.4 Distribusi jawaban responden variabel Profesionalisme Tenaga Medis	59
Tabel 5.5. Sistem Manajemen Antrian	60
Tabel 5.6 Distribusi jawaban responden variabel Sistem Manajemen Antrian	61
Tabel 5.7. Sistem Manajemen Antrian	62
Tabel 5.8 Distribusi jawaban responden variabel Infrastruktur Kesehatan	62
Tabel 5.9. Infrastruktur Kesehatan	63
Tabel 5.10 Distribusi jawaban responden variabel Kepuasan Pasien	63
Tabel 5.11. Kepuasan pasien	66
Tabel 5.12 Regresi Linier Berganda	66
Tabel 5.13 Uji t	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Kepuasan Pasien Tahun 2024.....	5
Gambar 1.2. Bagan permasalahan	9
Gambar 2.1. <i>Single chanel- single phase service</i>	22
Gambar 2.2. <i>Single chanel-multi phase service</i>	22
Gambar 2.3. <i>Multi chanel- single phase service</i>	23
Gambar 2.4. <i>Multi chanel- multi phase service</i>	23
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian	33
Gambar 4.1. Kerangka Operasional Penelitian	48
Gambar 5.1. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Keterangan Kelaikan Etik Form kuisisioner	87
Lampiran 2 Form Kuisisioner	88
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	93
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	96
Lampiran 5 Surat Pengambilan data	97
Lampiran 6 Kartu Kendali Bimbingan	98

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
CT Scan	: Computerized Tomografi
ERACS	: <i>Enhanced Recovery after Caesarean Surgery</i>
FCFS	: <i>First Come First Served</i>
HSG	: Histerosalpingografi
MRI	: <i>Magnetic Resonance Imaging</i>
RME	: Rekam Medis Elektronik
RnD	: <i>Research and Development</i>
SC	: <i>Sectio Caesarea</i>
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
TIK	: Teknologi Informasi Kesehatan
USG 4 D	: Ultrasonografi 4 Dimensi

RINGKASAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kepuasan pasien menjadi indikator penting keberlangsungan rumah sakit karena berkaitan langsung dengan loyalitas pasien. RS Graha Medika Banyuwangi menunjukkan nilai Bed Occupancy Rate (BOR) selama 2022–2024 yang belum mencapai standar ideal (60–85%), yaitu hanya berkisar 46,08%–51,77%, sehingga perbaikan kualitas layanan menjadi keharusan.

Tiga faktor utama yang diidentifikasi sebagai pengaruh kepuasan pasien adalah profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan. Survei awal pada 10 pasien menunjukkan bahwa hanya 70% merasa puas dengan komunikasi tenaga medis, rata-rata waktu tunggu melebihi standar 60 menit, dan 25% pasien mengeluhkan keterbatasan peralatan medis. Keluhan-keluhan ini pun menyebar melalui media sosial, yang berpotensi merusak reputasi rumah sakit.

Data indeks kepuasan pasien tahun 2024 menunjukkan fluktuasi signifikan dengan nilai antara 84,2 hingga 99,5. Meskipun rata-rata di atas 90, pola naik-turun yang ekstrem—terutama pada pertengahan tahun—mengindikasikan belum stabilnya kualitas layanan secara konsisten. Kondisi ini mendorong perlunya evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Profesionalisme tenaga medis mencakup kompetensi teknis, etika profesi, kualifikasi pendidikan, dan komitmen pengembangan profesional berkelanjutan. Berdasarkan teori SERVQUAL, dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) sangat terkait dengan profesionalisme. Tenaga medis yang kompeten, komunikatif, dan empatik akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Sistem manajemen antrian mengatur alur kedatangan, penantian, dan pelayanan pasien dengan tujuan meminimalkan waktu tunggu. Teori antrian menekankan pentingnya karakteristik kedatangan, disiplin antrian, dan efisiensi fasilitas pelayanan. Implementasi teknologi seperti sistem pendaftaran online dan nomor antrian digital dapat meningkatkan efisiensi secara signifikan. Sistem antrian yang buruk menyebabkan frustrasi dan menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

Infrastruktur kesehatan meliputi fasilitas fisik, peralatan medis, teknologi informasi, dan sistem pendukung non-fisik. Dalam teori SERVQUAL, dimensi bukti fisik (tangibles) mencerminkan kualitas infrastruktur. Bangunan yang memadai, peralatan modern, sistem informasi terintegrasi, serta fasilitas penunjang seperti area parkir dan ruang tunggu yang nyaman berkontribusi pada persepsi positif pasien dan pengalaman perawatan yang holistik.

Penelitian ini menggunakan desain explanatory research dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh tiga variabel independen (profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, infrastruktur kesehatan) terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di RS Graha Medika Banyuwangi pada bulan Agustus–Oktober 2025.

Populasi penelitian adalah pasien rawat inap dengan rata-rata 480 pasien per bulan. Berdasarkan formula Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh sampel minimal 218 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi pasien dewasa usia 17–50 tahun, berstatus baru maupun lama, serta mampu berkomunikasi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert 1–5. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu; hasilnya, 40 dari 47 pernyataan dinyatakan valid dan semua variabel reliabel (Cronbach's Alpha > 0,60). Analisis data menggunakan regresi linear berganda dan uji t parsial.

Dari 218 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan (61,9%), berusia 26–45 tahun (48,2%), dan berpendidikan menengah (50%). Distribusi jawaban pada variabel profesionalisme tenaga medis menunjukkan penilaian sangat positif, dengan tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak setuju atau tidak setuju. Rata-rata skor per dimensi berada dalam kategori "Baik": kualifikasi dan pendidikan (4,21), kompetensi (4,34), etika profesi (4,16), dan komitmen pengembangan profesional (4,30). Sebanyak 55% responden mengategorikan profesionalisme tenaga medis sebagai "Baik."

Untuk sistem manajemen antrian, rata-rata skor keseluruhan mencapai 4,31 (kategori "Tinggi"), dengan 51,4% responden menilai "Baik." Aspek yang menonjol meliputi kenyamanan ruang tunggu (SS: 106 responden) dan efektivitas sistem pendaftaran online (SS: 104 responden). Satu-satunya penilaian negatif muncul pada efisiensi petugas pendaftaran (4 responden menyatakan tidak setuju). Untuk infrastruktur kesehatan, rata-rata skor 4,30 dengan mayoritas responden (74,3%) menilai "Baik." Kebersihan dan kenyamanan area tunggu mendapat apresiasi tertinggi (SS: 105 responden), sementara sistem pendaftaran online/aplikasi masih mendapat catatan (31 responden netral dan 2 tidak setuju).

Variabel kepuasan pasien mendapatkan penilaian sangat tinggi, dengan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju atau tidak setuju pada seluruh pernyataan. Sebanyak 90,4% responden (197 orang) menyatakan puas, sementara hanya 9,6% tidak puas. Tabulasi silang menunjukkan kepuasan tersebar merata antara laki-laki (76 puas dari 83) dan perempuan (121 puas dari 135).

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan: $Y = 13,637 + 0,708X_1 + 0,359X_2 + 0,658X_3$. Artinya, profesionalisme tenaga medis memiliki pengaruh terbesar (0,708), disusul infrastruktur kesehatan (0,658), dan sistem manajemen antrian (0,359). Nilai adjusted R² sebesar 0,502 menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan 50,2% variasi kepuasan pasien. Uji t

menunjukkan ketiganya signifikan secara parsial: profesionalisme (sig. 0,000), sistem manajemen antrian (sig. 0,009), dan infrastruktur kesehatan (sig. 0,001).

Pengaruh dominan profesionalisme tenaga medis (koefisien 0,708) mengonfirmasi bahwa pelayanan kesehatan bersifat *people-based service*, di mana interaksi langsung antara tenaga medis dan pasien menjadi momen kebenaran yang menentukan persepsi kualitas. Infrastruktur kesehatan yang berada di posisi kedua (0,658) menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan teknologi merupakan *enabler* penting yang memfasilitasi pemberian layanan optimal. Sistem manajemen antrian, meskipun memiliki koefisien relatif lebih kecil (0,359), tetap signifikan karena membentuk kesan pertama dan mendukung efisiensi operasional. Pasien cenderung lebih toleran terhadap waktu tunggu jika mereka mendapatkan pelayanan medis berkualitas tinggi dan fasilitas yang memadai.

Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan dengan nilai F sebesar 8,734 (sig. 0,000). Temuan ini mendukung pendekatan holistik dalam pengelolaan rumah sakit yang memandang profesionalisme SDM, sistem operasional, dan infrastruktur sebagai subsistem yang saling berinteraksi dan memperkuat satu sama lain. Namun, 49,8% variasi kepuasan pasien masih dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti tarif layanan, lokasi, reputasi, dan *word-of-mouth*.

Penelitian menyimpulkan bahwa profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien di RS Graha Medika Banyuwangi. Profesionalisme tenaga medis merupakan faktor paling dominan, diikuti infrastruktur kesehatan, kemudian sistem manajemen antrian. Tingkat kepuasan pasien yang mencapai 90,4% mencerminkan kinerja layanan yang secara keseluruhan sudah baik.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen RS Graha Medika Banyuwangi disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi dan komunikasi tenaga medis melalui pelatihan berkala, mengoptimalkan sistem pendaftaran online dan notifikasi waktu tunggu berbasis teknologi, serta merevitalisasi infrastruktur fisik khususnya fasilitas toilet dan aplikasi janji temu. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel seperti *perceived value*, reputasi rumah sakit, atau kepercayaan pasien sebagai mediator, serta menggunakan metode campuran (*mixed methods*) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

SUMMARY

Hospitals are healthcare institutions that provide inpatient, outpatient and emergency services. Patient satisfaction is a key indicator of a hospital's sustainability as it is directly linked to patient loyalty. Graha Medika Banyuwangi Hospital recorded a Bed Occupancy Rate (BOR) for the period 2022–2024 that has not yet reached the ideal standard (60–85%), ranging only between 46.08% and 51.77%, making improvements in service quality imperative.

Three main factors identified as influencing patient satisfaction are the professionalism of medical staff, the queue management system, and healthcare infrastructure. An initial survey of 10 patients revealed that only 70% were satisfied with communication from medical staff, the average waiting time exceeded the 60-minute standard, and 25% of patients complained about a lack of medical equipment. These complaints have also spread via social media, which has the potential to damage the hospital's reputation.

Patient satisfaction index data for 2024 showed significant fluctuations, ranging from 84.2 to 99.5. Although the average was above 90, the extreme ups and downs—particularly in the middle of the year—indicated that service quality was not yet consistently stable. This situation highlights the need for an in-depth evaluation of the factors influencing patient satisfaction.

Medical staff professionalism encompasses technical competence, professional ethics, educational qualifications, and a commitment to continuous professional development. Based on the SERVQUAL theory, the dimensions of assurance and empathy are closely linked to professionalism. Competent, communicative, and empathetic medical staff will create a positive service experience, thereby enhancing patient satisfaction.

Queue management systems regulate the flow of patient arrivals, waiting times and service delivery with the aim of minimising waiting times. Queueing theory emphasises the importance of arrival characteristics, queue discipline and the efficiency of service facilities. The implementation of technologies such as online registration systems and digital queue numbers can significantly improve efficiency. Poor queue management systems cause frustration and lower patients' perception of service quality.

Healthcare infrastructure encompasses physical facilities, medical equipment, information technology, and non-physical support systems. In SERVQUAL theory, the tangibles dimension reflects the quality of infrastructure. Adequate buildings, modern equipment, integrated information systems, and supporting facilities such as car parks and comfortable waiting areas contribute to positive patient perceptions and a holistic care experience.

This study employs an explanatory research design with a quantitative approach to test the influence of three independent variables (medical staff professionalism, queue management systems, healthcare infrastructure) on patient satisfaction as the dependent variable. The study was conducted at Graha Medika Hospital, Banyuwangi, between August and October 2025.

The study population consisted of inpatients, with an average of 480 patients per month. Based on the Slovin formula with a 5% margin of error, a minimum sample size of 218 respondents was required. The sampling technique employed purposive sampling, with inclusion criteria comprising adult patients aged 17–50 years, both new and existing patients, and those capable of communicating. Data were collected using a 1–5 Likert scale questionnaire. Validity and reliability tests were conducted beforehand; the results showed that 40 out of 47 statements were deemed valid and all variables were reliable (Cronbach's Alpha > 0.60). Data analysis utilised multiple linear regression and partial t-tests.

Of the 218 respondents, the majority were female (61.9%), aged 26–45 years (48.2%), and had a secondary education (50%). The distribution of responses regarding the professionalism of healthcare workers indicated a very positive assessment, with not a single respondent stating they strongly disagreed or disagreed. The average score per dimension fell within the 'Good' category: qualifications and education (4.21), competence (4.34), professional ethics (4.16), and commitment to professional development (4.30). A total of 55% of respondents categorised the professionalism of healthcare staff as 'Good.'

For the queue management system, the average overall score was 4.31 (classified as 'High'), with 51.4% of respondents rating it as 'Good'. Key strengths included the comfort of the waiting area (SS: 106 respondents) and the effectiveness of the online registration system (SS: 104 respondents). The only negative assessment was regarding the efficiency of registration staff (4 respondents disagreed). For healthcare infrastructure, the average score was 4.30, with the majority of respondents (74.3%) rating it as 'Good'. The cleanliness and comfort of the waiting area received the highest praise (SS: 105 respondents), whilst the online registration system/app still received some criticism (31 respondents were neutral and 2 disagreed).

The patient satisfaction variable received a very high rating, with no respondents stating they strongly disagreed or disagreed with any of the statements. A total of 90.4% of respondents (197 people) stated they were satisfied, whilst only 9.6% were dissatisfied. Cross-tabulation showed satisfaction was evenly distributed between men (76 satisfied out of 83) and women (121 satisfied out of 135).

The results of the multiple linear regression analysis yielded the equation: $Y = 13.637 + 0.708X_1 + 0.359X_2 + 0.658X_3$. This means that the professionalism of medical staff has the greatest influence (0.708), followed by healthcare infrastructure (0.658), and the queue management system (0.359). The adjusted R² value of 0.502 indicates that the three variables account for 50.2% of the variation in patient satisfaction. The t-test revealed that all three are statistically significant: professionalism (sig. 0.000), queue management system (sig. 0.009), and healthcare infrastructure (sig. 0.001).

The dominant influence of healthcare professionals' professionalism (coefficient 0.708) confirms that healthcare is a people-based service, where direct interaction between healthcare professionals and patients constitutes the defining moment that shapes perceptions of quality. Healthcare infrastructure, ranking second (0.658), indicates that physical facilities and technology are key enablers

facilitating the delivery of optimal care. The queue management system, although having a relatively smaller coefficient (0.359), remains significant as it shapes first impressions and supports operational efficiency. Patients tend to be more tolerant of waiting times if they receive high-quality medical care and adequate facilities.

Simultaneously, all three variables exerted a significant influence with an F-value of 8.734 (sig. 0.000). These findings support a holistic approach to hospital management that views staff professionalism, operational systems, and infrastructure as subsystems that interact and reinforce one another. However, 49.8% of the variation in patient satisfaction is still influenced by factors outside the model, such as service fees, location, reputation, and word-of-mouth.

The study concluded that the professionalism of medical staff, the queue management system, and healthcare infrastructure each have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on patient satisfaction at Graha Medika Banyuwangi Hospital. The professionalism of medical staff is the most dominant factor, followed by healthcare infrastructure, and then the queue management system. The patient satisfaction rate of 90.4% reflects an overall good level of service performance.

Based on these findings, the management of Graha Medika Banyuwangi Hospital is advised to continue enhancing the competence and communication skills of medical staff through regular training, optimise the online registration system and technology-based waiting time notifications, and revitalise physical infrastructure—particularly toilet facilities and the appointment booking application. For future research, it is recommended to include variables such as perceived value, hospital reputation, or patient trust as mediators, and to use mixed-methods approaches to gain a more comprehensive understanding..

ABSTRAK

Kepuasan pasien berperan penting dalam keberlangsungan rumah sakit dan klinik. Diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi menggunakan Teori antrian menurut Heizer dan Render (2011) dan teori SERVQUAL

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan regresi linier berganda terhadap data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada pasien menjalani perawatan dalam beberapa hari di instalasi rawat inap sebanyak 218 responden. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dengan skor 916,5 dari rentang maksimal 1090. Meskipun pada beberapa pernyataan yang menunjukkan masih adanya peluang untuk peningkatan kualitas layanan lebih lanjut, terutama pada aspek proses pendaftaran dan administrasi serta penyampaian informasi selama proses pelayanan

Hasil analisis regresi linier berganda menyimpulkan profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan dan mempertahankan profesionalisme tenaga medis, dan merevitalisasi Sistem Pendaftaran Online dengan melakukan evaluasi mendalam terhadap sistem pendaftaran online/aplikasi

Kata Kunci : Profesionalisme tenaga medis, Sistem manajemen antrian, infrastruktur kesehatan, Kepuasan pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction plays an important role in the sustainability of hospitals and clinics. Efforts are needed to improve patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of medical professionalism, queue management systems, and health infrastructure on patient satisfaction at Graha Medika Banyuwangi Hospital using the queue theory according to Heizer and Render (2011) and the SERVQUAL theory.

This study employs a quantitative approach with descriptive analysis and multiple linear regression on data obtained from questionnaires distributed to 218 respondents who underwent treatment for several days in the inpatient ward. The descriptive analysis results show that the level of patient satisfaction is in the high category with a score of 916.5 out of a maximum range of 1090. However, several statements indicate that there is still room for further improvement in service quality, especially in the aspects of registration and administration processes and the delivery of information during the service process.

The results of the multiple linear regression analysis concluded that the professionalism of medical personnel, the queue management system, and health infrastructure affect patient satisfaction at Graha Medika Banyuwangi Hospital. The results of this study have practical implications for hospital management to improve and maintain the professionalism of medical personnel and revitalise the online registration system by conducting an in-depth evaluation of the online registration system/application.

Keywords: *Professionalism of medical personnel, Queue management system, Health infrastructure, Patient satisfaction*