

Sosialisasi Kerusakan Mesin Print Antrian Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pasundan Kota Samarinda Tahun 2024

¹⁾Anugerah Wahyu Mirojialtim*, ²⁾Zulkifli Umar

^{1,2)}Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda, Kota Samarinda, Indonesia

Email Corresponding: anugerahmirojial@gmail.com *

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Mesin print antrian Pelayanan kesehatan Puskesmas Sosialisasi Perawatan	Sistem antrian berbasis teknologi merupakan komponen penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Puskesmas, termasuk di Puskesmas Pasundan, Kota Samarinda. Salah satu bagian vital dalam sistem ini adalah mesin print antrian, yang berfungsi mencetak nomor urut bagi pasien. Kerusakan pada mesin tersebut dapat menyebabkan gangguan pada proses pelayanan, meningkatkan waktu tunggu, serta menurunkan kepuasan pasien, sehingga berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk melakukan sosialisasi terkait dampak kerusakan mesin print antrian pada kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, serta memberikan solusi praktis guna mengatasi masalah tersebut. Metode yang digunakan meliputi presentasi mengenai pentingnya pemeliharaan mesin antrian, diskusi interaktif dengan staf Puskesmas, serta simulasi penggunaan dan perawatan yang benar untuk mencegah kerusakan. Kegiatan ini dilaksanakan dengan melibatkan seluruh staf yang terkait dengan sistem antrian, agar mereka lebih memahami dampak kerusakan dan langkah-langkah pencegahannya. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman dan kesadaran staf Puskesmas terhadap pentingnya perawatan rutin mesin antrian. Selain itu, terdapat penurunan jumlah keluhan pasien terkait masalah antrian setelah dilakukan sosialisasi dan perbaikan sistem. Rekomendasi yang dihasilkan meliputi pengadaan mesin cadangan, peningkatan pelatihan teknis bagi staf, serta penerapan prosedur standar operasional (SOP) untuk pemeliharaan berkala, guna memastikan kelancaran pelayanan kesehatan di Puskesmas.
	ABSTRACT
Keywords: Queue Printer Healthcare Services Puskesmas Socialization Maintenance	The technology-based queue system is an important component in enhancing the efficiency of healthcare services at Puskesmas, including at Puskesmas Pasundan, Samarinda City. One of the critical parts of this system is the queue printer, which functions to print queue numbers for patients. Malfunctions in the queue printer can disrupt the service process, increase waiting times, and decrease patient satisfaction, negatively impacting the overall quality of healthcare services. This community service activity aims to raise awareness about the impact of queue printer malfunctions on the quality of healthcare services at the Puskesmas and to provide practical solutions to address this issue. The methods used include presentations on the importance of maintaining the queue printer, interactive discussions with Puskesmas staff, and simulations of proper usage and maintenance to prevent malfunctions. This activity involved all staff related to the queue system, ensuring they understand the impact of malfunctions and preventive measures. The results showed a significant increase in the staff's understanding and awareness of the importance of routine maintenance of the queue printer. Additionally, there was a decrease in patient complaints regarding queue issues following the socialization and system improvements. The recommendations include procuring backup machines, enhancing technical training for staff, and implementing standard operating procedures (SOP) for regular maintenance to ensure smooth healthcare services at Puskesmas.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Puskesmas sebagai unit layanan kesehatan dasar di tingkat masyarakat berperan penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memadai. Salah satu aspek yang mendukung kelancaran pelayanan adalah sistem antrian yang efektif dan efisien. Sistem antrian yang baik dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Ammah & Fanida, 2022; Cahyani et al., 2023; Shinta Yuliana et al., 2023).

Pada penelitian yang dilaksanakan oleh Ammah (2022), menjelaskan bahwa Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai fasilitas kesehatan primer memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang merata dan efisien kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang diterapkan dalam Puskesmas untuk meningkatkan efisiensi pelayanan adalah sistem antrian berbasis teknologi. Mesin print antrian, yang berfungsi untuk mencetak nomor urut bagi pasien, mempermudah pengelolaan alur pelayanan dan mengurangi risiko kerumunan. Namun, seringkali terjadi gangguan pada mesin ini, yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, menyebabkan keterlambatan, dan menurunkan kepuasan pasien (Ammah & Fanida, 2022).

Puskesmas merupakan garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan berkualitas. Salah satu elemen penting yang mendukung kelancaran pelayanan di Puskesmas adalah sistem antrian. Sistem ini berfungsi untuk mengatur alur pasien sehingga proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan tertib (Cahyani et al., 2023; Fiqih Nurhidayah et al., 2023; Lidia et al., 2023; Shinta Yuliana et al., 2023).

Di era modern, Puskesmas telah menerapkan sistem antrian elektronik, yang salah satu komponen utamanya adalah mesin print antrian. Mesin ini berperan penting dalam mencetak nomor antrian bagi pasien yang datang, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu yang tidak teratur dan memastikan bahwa pasien dilayani sesuai dengan urutan kedatangan mereka. Namun, masalah teknis seperti kerusakan mesin print antrian sering kali terjadi dan dapat berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Ammah & Fanida, 2022; Cahyani et al., 2023; Irpani et al., 2024; Khatib Sulaiman & Dinamika Bangsa, 2023; Lidia et al., 2023).

Di Puskesmas Pasundan, Kota Samarinda, mesin print antrian menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung sistem antrian. Namun, kerusakan pada mesin print antrian kerap terjadi, yang berdampak pada terganggunya alur pelayanan. Kerusakan ini menyebabkan ketidakpastian dalam penanganan pasien, memperpanjang waktu tunggu, dan menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kondisi ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan pasien tetapi juga membebani tenaga kesehatan yang bekerja di puskesmas.

Untuk itu, kegiatan sosialisasi terkait penanganan dan pemeliharaan mesin print antrian perlu dilakukan sebagai bentuk pengabdian masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada petugas puskesmas mengenai pentingnya menjaga kelancaran operasional mesin, mengenali kerusakan dini, serta melakukan tindakan perbaikan yang sederhana. Melalui sosialisasi ini, diharapkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan dapat berjalan lebih lancar, waktu tunggu pasien dapat diminimalkan, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan meningkat.

Kerusakan mesin print antrian di Puskesmas Pasundan, Kota Samarinda, menjadi salah satu kendala yang cukup sering dihadapi. Akibatnya, terjadi kekacauan dalam pengelolaan antrian pasien, yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Pasien sering kali merasa tidak puas karena harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya, dan petugas kesehatan mengalami kesulitan dalam mengelola aliran pasien. Kondisi ini, jika tidak segera ditangani, dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas dan memicu penurunan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Melihat pentingnya peran mesin print antrian dalam mendukung sistem pelayanan, diperlukan adanya sosialisasi terkait cara penanganan, pemeliharaan, dan pencegahan kerusakan mesin print antrian kepada seluruh petugas Puskesmas. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada petugas mengenai cara mengidentifikasi kerusakan awal, langkah-langkah perbaikan dasar, serta pentingnya pemeliharaan rutin mesin tersebut. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan dapat berjalan lebih optimal dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Kegiatan sosialisasi ini menjadi salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan melalui pengelolaan sistem antrian yang

lebih baik. Upaya ini sejalan dengan komitmen Puskesmas dan Pemerintah Daerah Kota Samarinda untuk terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan di wilayahnya.

II. MASALAH

Kerusakan print antrian di Puskesmas Pasundan Kota Samarinda menyebabkan penumpukan klien di loket antrian kartu pemberian kartu antrian secara manual dilakukan akan tetapi dalam hal ini proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Samarinda akan terhambat.



Gambar 1. Print Antrian Puskesmas Pasundan Kota Samarinda



Gambar 2. Pemberian Kartu Antrian Klien Secara manual

III. METODE

Pengabdian ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kerusakan mesin print antrian pada kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Samarinda Tahun 2024. Pendekatan ini dipilih agar dapat memperoleh gambaran mendalam mengenai permasalahan yang terjadi melalui observasi langsung. Pengabdian dilakukan di Puskesmas Pasundan Kota Samarinda, dengan fokus utama pada ruang tunggu yang diperuntukkan untuk mencari Solusi bagi masalah yang terjadi. Pengumpulan data dalam pengabdian ini dilakukan dengan menggunakan dua teknik utama. Pertama, observasi, di mana dilakukan pengamatan langsung terhadap kondisi fisik ruang tunggu di Puskesmas Pasundan. Kedua, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan petugas kesehatan dan pasien, yang bertujuan untuk mendapatkan pandangan mereka mengenai kondisi ruang tunggu dan dampak dari kurangnya sarana prasarana terhadap kenyamanan dan keamanan pasien.

Alat dan Bahan:

1. Alat:

- a. Proyektor dan Layar – Untuk menampilkan materi presentasi, grafik, dan visual yang mendukung sosialisasi.
 - b. Laptop/Komputer – Sebagai alat untuk menjalankan presentasi dan simulasi pemeliharaan mesin antrian.
 - c. Mesin Print Antrian – Digunakan dalam simulasi perawatan dan pemecahan masalah mesin antrian.
 - d. Alat Tulis – Untuk mencatat poin-poin penting selama diskusi dan pelatihan.
 - e. Sparepart Mesin Antrian – Untuk mempraktikkan perawatan dan perbaikan mesin print antrian yang rusak (jika diperlukan).
 - f. Flipchart atau Whiteboard – Untuk mencatat dan menjelaskan hal-hal penting secara langsung selama diskusi.
 - g. Kamera atau Smartphone – Untuk dokumentasi kegiatan.
2. Bahan:
- a. Modul Pelatihan – Berisi materi mengenai pemeliharaan dan pengelolaan mesin antrian, serta prosedur perbaikan dasar.
 - b. Panduan SOP Pemeliharaan Mesin Antrian – Buku panduan yang berisi prosedur operasional standar dalam merawat dan mengatasi masalah pada mesin antrian.
 - c. Lembar Evaluasi – Digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman peserta setelah sosialisasi dan pelatihan.
 - d. Handout Materi – Untuk dibagikan kepada peserta agar mereka dapat merujuk kembali pada materi yang telah disosialisasikan.
- Kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam beberapa tahapan:
1. **Observasi**
Dilakukan observasi awal untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul akibat kerusakan mesin print antrian di Puskesmas Pasundan. Data yang dikumpulkan meliputi durasi waktu tunggu pasien, jumlah keluhan, serta pengaruh terhadap alur kerja pelayanan Kesehatan (Eliza et al., 2020).
 2. **Sosialisasi dan Edukasi**
Dilaksanakan sesi sosialisasi kepada seluruh staf dan tenaga kesehatan di Puskesmas. Materi yang disampaikan meliputi:
 - a. Pentingnya sistem antrian dalam pelayanan kesehatan.
 - b. Dampak kerusakan mesin print terhadap kualitas pelayanan.
 - c. Tindakan pencegahan dan perawatan berkala untuk menghindari kerusakan.Kegiatan sosialisasi dilakukan melalui presentasi dan diskusi kelompok untuk membahas solusi praktis.
 3. **Simulasi dan Pelatihan**
Diberikan simulasi cara penggunaan mesin print antrian yang baik serta pelatihan dasar mengenai perawatan teknis. Langkah-langkah perbaikan sementara saat terjadi kerusakan juga dijelaskan (Ariyanto et al., 2023; Yanti et al., 2024).
 4. **Monitoring dan Evaluasi**
Setelah kegiatan sosialisasi, dilakukan monitoring terhadap implementasi perbaikan selama satu bulan. Evaluasi dilakukan melalui wawancara dengan staf dan pasien untuk melihat apakah ada peningkatan kepuasan dan efisiensi dalam pelayanan (Prabowo et al., 2020).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

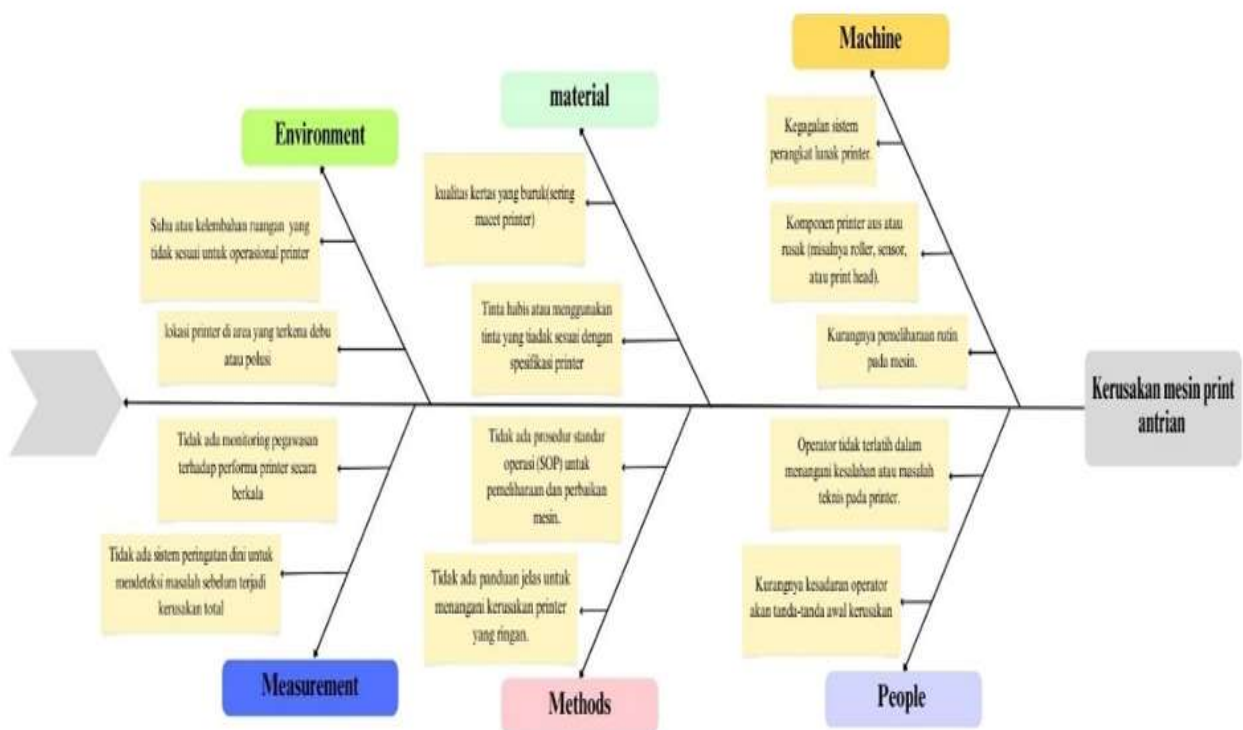
Hasil observasi di ruang tunggu Puskesmas Pasundan menunjukkan bahwa fasilitas print antrian yang mengalami kerusakan menyebabkan keterbatasan pada pelayanan (keterlambatan pelayanan). Wawancara dengan salah satu petugas kesehatan mengungkapkan bahwa meskipun kerusakan print antrian bukan merupakan keluhan utama, namun, kondisi ini tetap berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien dan keluarga yang diwawancarai menyoroti ketidaknyamanan saat menunggu, dengan beberapa di antaranya mengungkapkan kekhawatiran terhadap waktu tunggu.

Kegiatan sosialisasi mengenai dampak kerusakan mesin print antrian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Samarinda telah dilaksanakan dengan baik dan dihadiri oleh seluruh staf yang terkait dengan pengelolaan sistem antrian. Kegiatan ini terdiri dari presentasi mengenai pentingnya mesin print antrian dalam sistem pelayanan kesehatan, dampak kerusakan mesin terhadap kualitas pelayanan, serta langkah-langkah pemeliharaan dan perbaikan mesin.

Berikut adalah beberapa hasil yang diperoleh setelah pelaksanaan kegiatan:

1. Peningkatan Pemahaman Staf: Setelah sosialisasi dan pelatihan, staf Puskesmas menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai pentingnya mesin print antrian dalam menunjang efisiensi pelayanan kesehatan. Sebagian besar staf menyadari bahwa kerusakan mesin dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
2. Kesadaran tentang Pemeliharaan Mesin: Sebagian besar staf belum mengetahui pentingnya pemeliharaan rutin mesin antrian. Namun, setelah diberikan penjelasan dan simulasi, banyak staf yang mulai menyadari perlunya melakukan pemeliharaan dan pengecekan berkala pada mesin antrian untuk mencegah kerusakan.
3. Simulasi Penggunaan Mesin Antrian: Dalam sesi simulasi, staf Puskesmas dilibatkan dalam praktik langsung mengenai cara merawat mesin dan menangani kerusakan ringan. Hal ini memberi mereka keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan di lapangan.
4. Rencana Perbaikan Sistem Antrian: Diskusi bersama menghasilkan rencana perbaikan untuk sistem antrian, termasuk pengadaan mesin cadangan dan penerapan prosedur standar operasional (SOP) untuk perawatan mesin. Staf juga diajak untuk merancang jadwal pemeliharaan mesin secara berkala.

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa kerusakan alat print antrian di Puskesmas Pasundan dapat berdampak negatif terhadap kenyamanan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan fasilitas di ruang tunggu pasien infeksius di Puskesmas Pasundan. Dengan menggunakan analisis *fishbone*, kita dapat mengidentifikasi akar penyebab dari permasalahan tersebut secara lebih jelas sebagai berikut:



Gambar 3. Analisis Fishbone

Berdasarkan analisis fishbone, ditemukan beberapa faktor penyebab utama masalah tersebut, yaitu:

Tabel 1. Fishbone Kerusakan Mesin Print Antrian

Faktor	Keterangan
People	Operator tidak terlatih dalam menangani kesalahan atau masalah teknis pada printer. Kurangnya kesadaran operator akan tanda-tanda awal kerusakan.
Machine	Kegagalan sistem perangkat lunak printer.

	Komponen printer aus atau rusak(misalnya roller, sensor, atau print head). Kurangnya pemeliharaan rutin pada mesin.
Material	Kualitas kertas yang buruk (sering macet printer) Tinta habis atau menggunakan tinta yang tidak sesuai dengan spesifikasi printer.
Methods	Tidak ada prosedur standar operasi (SOP) untuk pemeliharaan dan perbaikan mesin. Tidak ada panduan jelas untuk menangani kerusakan printer yang ringan
Environment	Suhu atau kelemahan ruangan yang tidak sesuai untuk operasional printer Lokasi printer di area yang terkena debu atau polusi.
Measurement	Tidak ada monitoring pengawasan terhadap perfoma printer secara berkala. Tidak ada sistem peringatan dini untuk mendeteksi masalah sebelum terjadi kerusakan total.

Alternatif pemecahan masalah:

Tabel 2. Matriks Rainke

No	Alternatif Pemecahan Masalah	M	I	V	C	Jumlah	Prioritas
1	Penggantian atau perbaikan	5	5	5	3	41	1
2	Pengelolaan dan Pemeliharaan rutin	3	2	3	2	9	2
3	Manajemen resiko dan perencanaan darurat	3	1	1	3	1	3

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa yang mendapatkan prioritas pemecahan masalah adalah penggantian atau perbaikan alat dengan jumlag total 41 yang menjadi prioritas utama untuk rekomendasi atau *plan of action*

V. KESIMPULAN

Kerusakan mesin print antrian yang sering terjadi di Puskesmas Pasundan sebelumnya tidak mendapatkan perhatian yang cukup dari segi pemeliharaan dan perbaikan, yang menyebabkan gangguan pada pelayanan. Berdasarkan hasil sosialisasi dan pelatihan, staf Puskesmas mengakui bahwa masalah tersebut bukan hanya berdampak pada waktu tunggu pasien yang meningkat, tetapi juga menurunkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Salah satu temuan penting dari kegiatan ini adalah bahwa banyak staf Puskesmas yang sebelumnya kurang memahami pentingnya pemeliharaan mesin antrian secara rutin. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan mengenai perawatan mesin dan prosedur yang harus dilakukan ketika terjadi kerusakan. Kegiatan ini memberikan kontribusi dengan mengisi kekosongan tersebut, memberikan pelatihan praktis, serta membangun kesadaran akan pentingnya pemeliharaan preventif untuk mencegah gangguan lebih lanjut.

Selain itu, simulasi yang dilakukan memberikan kesempatan kepada staf untuk berlatih secara langsung dalam menangani masalah pada mesin antrian. Dengan demikian, staf memiliki keterampilan yang lebih baik dalam menghadapi kerusakan mesin tanpa menunggu teknisi eksternal, yang memungkinkan penanganan yang lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu pasien.

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pasundan dengan memperbaiki penanganan kerusakan mesin print antrian. Diharapkan dengan adanya pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya pemeliharaan mesin, kualitas pelayanan kesehatan akan semakin meningkat dan kepuasan pasien dapat terjaga. Ke depannya, penerapan SOP pemeliharaan yang lebih ketat dan pengadaan mesin cadangan dapat menjadi langkah strategis untuk menghindari gangguan sistem antrian di masa mendatang.

Kegiatan sosialisasi ini berhasil meningkatkan pengetahuan staf Puskesmas Pasundan mengenai dampak kerusakan mesin print antrian terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil evaluasi, staf Puskesmas lebih memahami pentingnya pemeliharaan rutin terhadap peralatan teknologi yang digunakan dalam sistem pelayanan. Waktu tunggu pasien berkurang setelah penerapan sistem antrian yang lebih baik, serta jumlah keluhan terkait antrian menurun drastis.

Selain itu, adanya pelatihan teknis dasar membuat staf Puskesmas lebih siap dalam menangani permasalahan yang terkait dengan mesin print antrian. Pengadaan mesin cadangan juga disarankan sebagai salah satu solusi jangka panjang.

Sosialisasi mengenai kerusakan mesin print antrian di Puskesmas Pasundan telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Staf menjadi lebih paham tentang pentingnya perawatan alat serta dampaknya terhadap efisiensi dan kepuasan pasien. Kegiatan ini menunjukkan bahwa upaya pemeliharaan dan perbaikan teknis yang tepat dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan kesehatan.

Rekomendasi

1. Puskesmas Pasundan diharapkan untuk terus melakukan pemeliharaan berkala terhadap mesin antrian.
2. Pengadaan mesin cadangan disarankan untuk menghindari penundaan pelayanan saat terjadi kerusakan.
3. Peningkatan pelatihan teknis bagi staf mengenai pemeliharaan alat teknologi sebaiknya terus dilakukan untuk mencegah kendala teknis di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammah, M. N., & Fanida, H. E. (2022). Penerapan Layanan Electronic Health (E-Health) di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Kesehatan Administrasi*, 12(2), 1–10.
- Ariyanto, A. D. P., Setyawan, A. F., & Citra, A. D. P. (2023). Sosialisasi Penggunaan Sistem Antrian Online pada Pelayanan Klinik Pratama di Desa Kebongembong Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Inovasi Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(1), 449–454. <https://doi.org/10.54082/jippm.112>
- Cahyani, D. E., Gumilar, L., Safi'i, A., & Kumalasari, I. (2023). Mesin Antrian Pasien Berbasis Wireless Communication Untuk Meningkatkan Pelayanan Pasien di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*, 22–31. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/snppm>
- Eliza, M., Idayanti, F., & Tinggi, S. E. A. S. (2020). *Implementasi Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan sdi Puskesmas Ketabang Surabaya*. <http://dinkes.surabaya.go.id>
- Fiqih Nurhidayah, Puteri Fannya, Laela Indawati, & Dina Sonia. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di UPTD Puskesmas Kresek Kabupaten Tangerang. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 2(1), 90–100. <https://doi.org/10.55606/innovation.v2i1.2094>
- Irpiani, M., Ardan, M., Johan, H., Rumah Sakit, A., Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam, S., & Email Penulis Korespondensi, I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 6(2), 246–250. <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i2.3797>
- Khatib Sulaiman, J., & Dinamika Bangsa, U. (2023). Pengembangan Sistem Manajemen Antrian Berbasis E-Kiosk Dengan Metode Service Oriented Computing Di Perguruan Tinggi Hendri. *Indonesian Journal of Computer Science Attribution*, 12(2), 1364–1372.
- Lidia, B., Ardan, M., Ilmu, S. T., Mutiara, K., & Samarinda, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda*.
- Prabowo, S. A., Rizky, M., & Mashuri, M. A. (2020). *Implementasi E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya*.
- Shinta Yuliana, A., Selly Aditya, F., & Suryandartiwi, W. (2023). Analysis of the effect of workload on the performance of administrative officers at the awal bros hospital in Panam. In *Journal of Hospital Administration and Management* (Vol. 4, Issue 1).
- Yanti, D. E., Nuryani, D. D., Gwang, A. A., Rizqy, M. A., & Riyadi, S. (2024). Sosialisasi Aplikasi Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian Panjang di Klinik Kedaton Medical Center Bandar Lampung. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 7(5), 2076–2084. <https://doi.org/10.33024/jkpm.v7i5.14149>