

Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pasien dalam Layanan Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi Jakarta

Rozalinda¹, Rr. Tutik Sri Hariyati², Susiana Nugraha³

¹Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Administrasi Rumah Sakit Urindo

²Dosen Pascasarjana Program Studi Administrasi Rumah Sakit Urindo
rozalinda3006@gmail.com

ABSTRAK

Waktu tunggu pasien merupakan periode mulai dari saat pasien tiba di departemen rawat jalan eksekutif hingga saat pasien benar-benar meninggalkan ruang rawat jalan eksekutif. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien dalam layanan rawat jalan eksekutif di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) YARSI Jakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner, lembar observasi, serta telaah dokumen kepada 80 pasien rawat jalan yang datang ke RSGM Yarsi. Teknik Analisis data penelitian dilakukan dengan analisis univariat, uji bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Uji deskriptif menunjukkan bahwa pasien paling banyak berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53,8%, berpendidikan tinggi 88,8%, memiliki pekerjaan yang diantaranya Ibu Rumah Tangga, pegawai BUMN, dokter, pensiunan, dan sebagainya dengan persentase 63,8%, status pasien lama sebanyak 77,5% dan poliklinik yang dituju bedah mulut dengan persentase 51,3%. Pelayanan administratif sudah dilakukan secara baik yakni 73,8%. Sumber Daya Manusia didapatkan hasil baik sebanyak 67,5%. Sarana dan prasarana, baik dengan presentase 66,3%. Waktu tunggu cepat dengan persentase 88,8% (2) Uji bivariat mengindikasikan bahwa secara statistik tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (usia) dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta ($p=0,530$). Tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (jenis kelamin) dan waktu tunggu dengan $p=0,908$. Tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (pendidikan) dan waktu tunggu dengan $p=0,257$. Tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (pekerjaan) dan waktu tunggu dengan $p=0,204$. Tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (status pasien) dan waktu tunggu dengan $p=0,983$. Terdapat hubungan signifikan antara pelayanan administrasi dan waktu tunggu dengan $p=0,003$. Terdapat hubungan signifikan antara sumber daya manusia dan waktu tunggu dengan $p=0,020$. Terdapat hubungan signifikan antara sarana prasarana dan waktu tunggu dengan $p=0,000$ (3) sarana dan prasarana memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan peluang terjadinya waktu tunggu, dengan nilai koefisien sebesar 3.08. Hal ini dapat diinterpretasikan melalui nilai odds ratio yang sebesar 21.8.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, RSGM, sosiodemografis, pelayanan administrasi, SDM, dan sarana prasarana

ABSTRACT

Patient waiting time is the period from when a patient arrives at the outpatient department until the moment the patient leaves the outpatient room. This study aims to identify the factors associated with patient waiting time in executive outpatient services at the YARSI Dental and Oral Hospital (RSGM) in Jakarta. This study uses a quantitative research method with a cross-sectional design. Data were collected through questionnaires, observation sheets, and document review of 80 outpatients visiting RSGM YARSI. Data analysis was conducted using regression analysis, univariate,

bivariate, and multivariate tests. Research Results: (1) Descriptive tests showed that the majority of patients were male, 53.8%, had a tertiary education, 88.8%, had jobs including housewife, BUMN employee, doctor, pensioner, and so on with a percentage 63.8%, old patient status was 77.5% and the polyclinic designated for oral surgery was 51.3%. Administrative services have been carried out well, namely 73.8%. Human Resources obtained good results as much as 67.5%. Facilities and infrastructure are good with a percentage of 66.3%. Waiting time was fast with a percentage of 88.8% (2) Bivariate tests indicated that statistically there was no significant relationship between sociodemographic characteristics (age) and waiting time for patients at RSGM Yarsi Jakarta ($p=0.530$). There is no significant relationship between sociodemographic characteristics (gender) and waiting time with $p=0.908$. There is no significant relationship between sociodemographic characteristics (education) and waiting time with $p=0.257$. There is no significant relationship between sociodemographic characteristics (occupation) and waiting time with $p=0.204$. There was no significant relationship between sociodemographic characteristics (patient status) and waiting time with $p=0.983$. There is a significant relationship between administrative services and waiting time with $p=0.003$. There is a significant relationship between human resources and waiting time with $p=0.020$. There is a significant relationship between infrastructure and waiting time with $p=0.000$ (3) Facilities and infrastructure have a significant influence in increasing the chance of waiting time, with a coefficient value of 3.08. This can be interpreted through the odds ratio value of 21.8.

Keywords: Waiting Time, RSGM, sociodemographics, administrative services, human resources, and facilities.

PENDAHULUAN

Waktu tunggu pasien merupakan periode mulai dari saat pasien tiba di departemen rawat jalan hingga saat pasien benar-benar meninggalkan ruang rawat jalan. Tungguan panjang bisa terjadi saat pendaftaran, janji dengan dokter, penanganan di unit gawat darurat, pemeriksaan laboratorium, prosedur medis, hingga menerima hasil tes. Hal ini seringkali jadi bagian yang kurang memuaskan dari sistem pelayanan kesehatan. Departemen rawat jalan penting karena menyediakan layanan kesehatan yang diperlukan bagi kemajuan kesehatan dan pencegahan penyakit (Shahzadi, 2017).

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan

Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023). Sedangkan, Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan gawat darurat, tindakan medik dan pelayanan rawat jalan (KEMENKES RI, 2004).

Keterlambatan dalam pelayanan kesehatan memiliki dampak negatif karena dapat menghalangi proses diagnosis dan pengobatan. Peningkatan mutu layanan rawat jalan menjadi perhatian utama, yang menunjukkan kebutuhan penting untuk memahami bagaimana departemen tersebut beroperasi dan mewakili fasilitas kesehatan yang memerlukan proses perawatan. *The Institute of Medicine (IOM)* dalam *National Academy of Science (1978)* menyarankan agar sekitar 90 persen pasien dapat diperiksa dalam waktu 30 menit setelah janji temu mereka (Adamu & Oche, 2013).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Adamu & Oche (2013) di Nigeria Barat Laut, sebanyak 61% (59 dari 96) responden menunggu antara 90 hingga 180 menit di klinik (dari pasien datang hingga pulang), sedangkan 36,5% (35 dari 96) menunggu lebih dari 180 menit dengan rata-rata total waktu tunggu di klinik sebesar 168 (35) menit. Pada penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa lebih dari separuh pasien menunggu lebih dari satu jam. Alasan paling umum lamanya waktu tunggu di departemen rawat jalan umum di Institusi Kesehatan Tersier Nigeria Barat Laut adalah banyaknya pasien dan sedikit petugas kesehatan (Adamu & Oche, 2013).

Shahzadi (2017) melalui penelitiannya di Rumah Sakit Allied Faisalabad, Pakistan. Sebanyak 354 pasien yang diwawancarai

dengan rata-rata waktu tunggu 55,4 menit. Banyak pasien menunggu di departemen rawat jalan selama 65 menit untuk mendapatkan fasilitas yang mereka butuhkan. Mayoritas pasien datang ke departemen rawat jalan untuk menerima layanan konsultasi baru dan tinjauan tindak lanjut. Sebanyak 68% responden merasa waktu yang mereka habiskan di departemen rawat jalan dapat diterima. Namun, 62,7% pasien di departemen rawat jalan menyarankan bahwa waktu tunggu dapat dikurangi dengan meningkatkan ketersediaan pekerja di tempat kerja mereka (Shahzadi, 2017).

Di Indonesia, terdapat Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2022 mengenai Indikator Nasional Mutu Layanan Kesehatan di Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah adalah alat yang digunakan untuk menilai dan mengevaluasi mutu pelayanan di tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah. Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan, tempat-tempat tersebut perlu melakukan pengukuran dan evaluasi mutu

pelayanan kesehatan sesuai dengan indikator mutu yang ditetapkan.

Lama waktu tunggu pasien di rumah sakit merupakan salah satu indikator mutu yang mencerminkan kualitas layanan rumah sakit. Pemenuhan kualitas indikator waktu tunggu menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2022 mengenai Indikator Nasional Mutu Layanan Kesehatan di Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah adalah maksimal 60 menit dari saat pasien mendaftar hingga diterima/dilayani oleh dokter spesialis (PERMENKES RI, 2022).

Pada penelitian dilakukan oleh Wulandari *et al.*, 2023, layanan rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak. Dari 74 sampel pasien sebanyak 31,08% (23 pasien) mendapatkan waktu tunggu di bawah waktu tunggu layanan minimum (≤ 60 menit), sedangkan 68,92% (51 pasien) mendapatkan waktu tunggu yang melebihi waktu tunggu layanan minimum (> 60 menit). Rata-rata waktu tunggu pasien adalah 96 menit. Waktu tunggu tercepat adalah 41 menit dan terlama adalah 173 menit. Faktor-faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu pasien rawat jalan antara lain jumlah petugas rekam medis dan tenaga medis yang belum memadai, banyaknya pasien yang datang bersamaan sehingga menyebabkan antrian di

loket pendaftaran maupun poli, jam praktik dokter yang berbeda dengan jam pendaftaran di loket, jumlah tenaga medis dan petugas yang belum memadai, serta kelalaian pasien saat pendaftaran seperti tidak membawa kartu berobat, tidak membawa surat-surat yang diperlukan, bukan pasien yang bersangkutan yang melakukan pendaftaran (Wulandari *et al.*, 2023).

Sulistyaningsih *et al* (2019) pada penelitiannya di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Moestopo melaporkan bahwa dari 100 responden yang menjadi subjek penelitian, rata-rata waktu tunggu pasien di kasir adalah 6,77 menit, dengan waktu tercepat 1 menit dan waktu terlama 17 menit. Rata-rata waktu tunggu di bagian pendaftaran adalah 6,29 menit, dengan waktu tercepat 3 menit dan waktu terlama 10 menit. Rata-rata waktu tunggu dipanggil oleh dokter adalah 66,60 menit (SD 11,193), dengan waktu tercepat 39 menit dan waktu terlama 90 menit. Total waktu tunggu rata-rata pasien di RSGM Moestopo adalah 79,66 menit. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa waktu tunggu untuk dipanggil oleh dokter merupakan waktu tunggu paling lama. Panjangnya waktu tunggu ini disebabkan oleh ketidaksesuaian pengaturan jadwal dokter dan jadwal sibuk dokter yang bekerja di rumah sakit lain (Sulistyaningsih *et al.*, 2019).

Durasi tunggu pasien sebelum diperiksa adalah faktor yang memengaruhi

seberapa banyak layanan kesehatan digunakan. Pasien merasa bahwa waktu tunggu yang berkepanjangan menjadi kendala dalam mendapatkan layanan yang sebenarnya. Penundaan yang tidak perlu ini dapat menyebabkan stres bagi kedua belah pihak, baik pasien maupun dokter. Waktu tunggu merupakan aspek konkret dari praktik medis yang akan dijadikan penilaian oleh pasien terhadap tenaga kesehatan, bahkan lebih penting daripada pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh mereka (Shahzadi, 2017).

Peningkatan mutu layanan rawat jalan menjadi perhatian utama, menunjukkan kebutuhan penting untuk memahami bagaimana departemen tersebut beroperasi dan mewakili fasilitas kesehatan yang memerlukan proses perawatan. Lama waktu tunggu pasien di rumah sakit juga merupakan indikator mutu yang mencerminkan kualitas layanan rumah sakit. Hal ini diperkuat oleh regulasi pemerintah melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2022 yang menetapkan batasan waktu tunggu maksimal untuk pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Salah satu indikator nasional mutu Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI adalah waktu tunggu rawat jalan (WTRJ). Namun, pada kenyataannya capaian target waktu tunggu rawat jalan pasien dari mulai pendaftaran hingga masuk ruang tindakan dari bulan Januari sampai September 2023

mengalami peningkatan sekaligus penurunan dan belum mencapai target (target capaian $\geq 80\%$). rata-rata capaian WTRJ di RSGM Yarsi adalah 13,31%. Capaian per bulan mengalami fluktuasi, yang mana cenderung mengalami penurunan dari bulan ke bulan. Penurunan yang signifikan terlihat pada bulan Agustus, September, dan Oktober. Hal ini terjadi karena petugas entry tidak real time melakukan penginputan jam periksa dokter. Selain itu masalah juga lamanya waktu tunggu terjadi karena terdapat beberapa DPJP yang tidak on time datang sesuai jam praktek, melainkan datang menyesuaikan jadwal appointment pasien atau bahkan terlambat datang. Masalah lain adalah pasien yang menunggu lebih dari 15 menit disebabkan ketidaksesuaian data karena belum didukung SIMRS.

Pada RSGM YARSI terdapat dua jenis pelayanan rawat jalan yakni rawat jalan integrasi dan eksekutif. Penelitian ini difokuskan pada rawat jalan eksekutif. Hal tersebut dikarenakan beberapa hal. Pertama, pelayanan eksekutif di RSGM YARSI ditujukan untuk pasien yang mengutamakan kenyamanan dan efisiensi sehingga waktu tunggu menjadi salah satu indikator utama kualitas layanan. Kedua, pasien layanan eksekutif cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap waktu pelayanan yang cepat sehingga penting untuk menganalisis faktor yang memengaruhi waktu tunggu. Ketiga, pelayanan eksekutif biasanya melibatkan

penjadwalan yang lebih personal dan alur kerja yang lebih terstruktur sehingga menjadi model ideal untuk studi waktu tunggu. Keempat, analisa pada layanan eksekutif membantu mengevaluasi apakah standar yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan pasien premium. Kelima, dengan memahami waktu tunggu pada layanan eksekutif memberikan rumah sakit kesempatan untuk memperbaiki efisiensi dan meningkatkan daya saing di pasar layanan kesehatan premium.

Dengan mempertimbangkan kepentingan peningkatan layanan dan kepuasan pasien, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien dalam layanan rawat jalan eksekutif di Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI Jakarta. Kajian ini penting karena hasil yang diperoleh dapat membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi yang efektif untuk mengoptimalkan waktu tunggu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan di Indonesia, sejalan dengan regulasi pemerintah dan standar mutu layanan kesehatan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah “Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu

pasien dalam layanan rawat jalan eksekutif di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) YARSI Jakarta?”

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien dalam layanan rawat jalan eksekutif di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) YARSI Jakarta. Penelitian diharapkan bermanfaat untuk mahasiswa, Rumah Sakit, institusi pendidikan, dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI Jakarta pada bulan Juli-selesai. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang di poliklinik rawat jalan eksekutif RSGM YARSI baik pasien baru maupun pasien lama pada bulan Juli-September 2024 dengan rata-rata 450 pasien per bulannya. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus lemeshow dan didapatkan 80 sampel.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, lembar observasi yang digunakan sebagai pedoman untuk mengukur dan mencatat waktu tunggu pasien dengan bantuan *stopwatch*/jam digital,

serta telaah dokumen dari data yang ada pada pendaftaran dan rekam medis pasien.

Pada uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan pilot study kepada 30 responden dengan mengambil pasien yang bukan sebagai responden penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas terlihat bahwa terdapat 3 pertanyaan SDM yang tidak valid yakni dengan nilai r hitung < 0,232. Sehingga 3 item tersebut dihapus karena tidak layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60 sehingga dinyatakan semua variabel dikatakan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan usia

Karakteristik	Frek	%	Mean/ Standar Deviasi	Median (Min- Max)
< 33 tahun	44	55,0%	34,8/	33 (19 –
≥ 33 tahun	36	45,0%	10,53	71)

Berdasarkan Tabel 1. di atas dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI Jakarta paling banyak berusia dibawah < 33 tahun dengan persentase sebesar 55,0% (44 orang).

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan status sosiodemografi

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	43	53,8%
b. Perempuan	37	46,3%
Pendidikan		
a. Non pendidikan tinggi	9	11,3%
b. Pendidikan tinggi	71	88,8%
Pekerjaan		
a. Bekerja	69	86,3%
b. Tidak bekerja	11	13,8%
Status Pasien		
a. Baru	18	22,5%
b. Lama	62	77,5%
Poliklinik		
a. Bedah Mulut	41	51,3%
a. Konservasi	23	28,8%
b. Orthodonti	1	1,3%
c. Pedodonti	8	10%
d. Periodonti	1	1,3%
e. Prosthodonti	3	3,8%
f. Umum	3	3,8%
Waktu Tunggu		
a. Cepat	71	88,8
b. Lambat	9	11,3
Total	80	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI Jakarta paling banyak berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53,8% (43 orang), berpendidikan Tinggi 88,8% (71 orang), memiliki pekerjaan yang diantaranya Ibu Rumah Tangga, pegawai BUMN, dokter, pensuinan, dan sebagainya dengan persentase

63,8% (51 orang), status pasien lama sebanyak 77,5% (62 orang) dan poliklinik yang dituju bedah mulut dengan persentase 51,3% (41 orang).

Tabel 3 Distribusi dan Frekuensi

Variabel	Frekuensi	Persentase
Pelayanan		
Administratif	59	73,8%
a. Baik	21	26,3%
b. Kurang Baik		
Sumber Daya		
Manusia	54	67,5%
a. Baik	26	32,5%
b. Kurang Baik		
Sarana dan Prasarana		
Prasarana	53	66,3%
a. Baik	27	33,8%
b. Kurang Baik		
Total	80	100

Berdasarkan tabel 3 di atas, terlihat bahwa pelayanan administratif paling banyak sudah dilakukan secara baik yakni 73,8% dengan frekuensi 59. Sementara itu untuk Sumber Daya Manusia mayoritas juga baik dengan persentase 67,5% (frekuensi 54). Sama halnya dengan variabel sarana dan prasarana, mayoritas sudah memiliki nilai yang baik dengan persentase 66,3%.

Tabel 4. Distribusi frekuensi variabel

Variabel	Mean	Median	S.Deviasi	Min–Max
Pelayanan	3,6	4	0,515	2 – 4

Administrasi				
SDM	3,564	4	0,564	2 – 4
Sarana dan Prasarana	3,565	4	0,585	2 – 4

Berdasarkan tabel 4 di atas, terlihat bahwa semua variabel memiliki nilai median 4, dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 4. Variabel pelayanan administrasi memiliki nilai rata-rata paling tinggi yakni sebesar 3,6 dengan standar deviasi 0,515. Kemudian variabel sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata 3,565 dengan nilai standar deviasi 0,585. Sedangkan variabel SDM memiliki nilai rata-rata sebesar 3,564 dengan nilai standar deviasi sebesar 0,564.

Analisis Bivariat

Uji bivariat dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil uji Chi Square sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil analisis Uji Chi Square karakteristik sosiodemografis (usia) dengan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta

Variabel	n (%)		p-Value
	Cepat	Lambat	
Usia			
< 33 tahun	41 (93,2%)	3 (6,8%)	0,530
≥ 33 tahun	30 (83,3%)	6 (16,7%)	
Jenis kelamin			
Laki-laki	38 (88,4%)	5 (11,6%)	0,908
Perempuan	33 (89,2%)	4 (10,8%)	
Pendidikan terakhir			
Non Pendidikan Tinggi	9 (100,0%)	0 (0,0%)	0,257
Pendidikan Tinggi	62 (87,3%)	9 (12,7%)	
Pekerjaan			
Bekerja	60 (87,0%)	9 (13,0%)	0,204
Tidak Bekerja	11 (100,0%)	0 (0,0%)	
Status pasien			
Pasien Lama	55 (88,7%)	7 (11,3%)	0,983
Pasien Baru	16 (88,9%)	2 (11,1%)	
Pelayanan administrasi			
Baik	56 (94,9%)	3 (5,1%)	0,003
Kurang Baik	15 (71,4%)	6 (28,6%)	
Sumber daya manusia			
Baik	51 (94,4%)	3 (5,6%)	0,020
Kurang Baik	20 (76,9%)	6 (23,1%)	
Sarana dan prasarana			
Baik	52 (98,1%)	1 (1,9%)	0,000
Kurang Baik	19 (70,4%)	8 (29,6%)	

Berdasarkan tabel 5 di atas terlihat bahwa paling banyak pasien dengan usia <33 tahun mengalami waktu tunggu cepat sebanyak 41 orang, usia <33 tahun dengan waktu tunggu lambat sebanyak 3 orang. Sedangkan usia ≥ 33 tahun dengan waktu tunggu cepat sebanyak 30 orang. Adapun hasil dari pengujian menggunakan chi square menunjukkan nilai P sebesar 0,530 ($p \geq 0,05$) yang mengindikasikan bahwa secara statistik tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (usia) dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta.

Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa paling banyak pasien laki-laki mengalami waktu tunggu cepat sebanyak 38 orang, pasien laki-laki dengan waktu tunggu lambat sebanyak 5 orang. Sedangkan pasien perempuan dengan waktu tunggu cepat sebanyak 33 orang, pasien perempuan dengan waktu tunggu lambat 4 orang. Adapun hasil dari pengujian menggunakan chi square menunjukkan nilai P sebesar 0,908 ($p \geq 0,05$) yang mengindikasikan bahwa secara statistik tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (jenis kelamin) dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta.

Menurut kategori tingkat pendidikan terakhir pasien di RSGM YARSI Jakarta, terlihat bahwa paling banyak pasien

mengalami waktu tunggu cepat adalah pasien dengan pendidikan tinggi sebanyak 62 orang dan yang mengalami waktu tunggu lama sebanyak 9 orang. Sedangkan pasien dengan non Pendidikan tinggi mengalami waktu tunggu cepat sebanyak 9 orang. Adapun hasil dari pengujian menggunakan chi square menunjukkan nilai P sebesar 0,257 ($p \geq 0,05$) yang mengindikasikan bahwa secara statistik tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (pendidikan) dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta.

Pada kategori jenis pekerjaan pasien terlihat bahwa paling banyak pasien mengalami waktu tunggu cepat baik pasien yang bekerja maupun yang tidak bekerja, pasien yang bekerja mengalami waktu tunggu cepat sebanyak 60 orang, dan mengalami waktu tunggu lambat sebanyak 9 orang. Sedangkan pasien yang tidak bekerja mengalami waktu tunggu cepat sebanyak 11 orang. Adapun hasil dari pengujian menggunakan chi square menunjukkan nilai P sebesar 0,204 ($p \geq 0,05$) yang mengindikasikan bahwa secara statistik tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (pekerjaan) dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta.

Menurut kategori status pasien terlihat bahwa paling banyak pasien

mengalami waktu tunggu cepat baik pasien lama maupun pasien baru. Adapun pasien lama yang mengalami waktu tunggu cepat adalah 55 orang, sedangkan pasien lama dengan waktu tunggu lambat hanya 7 orang. Sedangkan pasien baru dengan waktu tunggu cepat sebanyak 16 orang dan pasien baru dengan waktu tunggu lama hanya 2 orang. Adapun hasil dari pengujian menggunakan chi square menunjukkan nilai P sebesar 0,983 ($p \geq 0,05$) yang mengindikasikan bahwa secara statistik tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis (status pasien) dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta.

Menurut hasil pelayanan administrasi terlihat bahwa dengan pasien dengan pelayanan administrasi yang baik memiliki waktu tunggu cepat sebanyak 56 orang, dan waktu tunggu lambat hanya 3 orang. Sedangkan pasien merasa mendapatkan pelayanan kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 15 orang, dan waktu tunggu lambat hanya 6 orang. Adapun hasil dari pengujian menggunakan chi square menunjukkan nilai P sebesar 0,003 ($p < 0,05$) yang mengindikasikan bahwa secara statistik terdapat hubungan signifikan antara pelayanan administrasi

dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta.

Menurut hasil sumber daya manusia menunjukkan bahwa pasien merasa petugas dengan SDM baik mampu memberikan waktu tunggu yang cepat sebanyak 51 orang, dan pasien merasa waktu tunggu lambat sebanyak 3 orang. Sedangkan pasien yang merasa bahwa petugas dengan SDM kurang baik mampu memberikan waktu tunggu yang cepat sebanyak 20 orang dan waktu tunggu lambat sebanyak 6 orang. Adapun hasil dari pengujian menggunakan chi square menunjukkan nilai P sebesar 0,020 ($p < 0,05$) yang mengindikasikan bahwa secara statistik terdapat hubungan signifikan antara sumber daya manusia dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta.

Berdasarkan hasil sarana dan prasarana menunjukkan bahwa pasien merasa sarana dan prasarana baik dan waktu tunggu yang cepat sebanyak 52 orang, dan pasien merasa waktu tunggu lambat sebanyak 1 orang. Sedangkan pasien yang sarana dan prasarana kurang baik dan waktu tunggu yang cepat sebanyak 19 orang dan waktu tunggu lambat sebanyak 8 orang. Adapun hasil dari pengujian menggunakan chi square menunjukkan nilai P sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang mengindikasikan bahwa secara statistik terdapat hubungan

signifikan antara sarana prasarana dan waktu tunggu pasien RSGM Yarsi Jakarta.

Analisis Multivariat

Uji multivariat dalam penelitian ini dilakukan dengan uji regresi logistik berganda. Hubungan karakteristik demografis, status pasien, pelayanan administrasi, sumber daya manusia, dan sarana prasarana dengan waktu tunggu RSGM Yarsi Jakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil analisis Multivariat

Variabel	B	OR 95% CI	p-Value
Model 1			
Usia	1.63	5.1 (0.62 – 42.1)	0.130
Jenis Kelamin	-.617	0.5 (0.06 – 4.94)	0.585
Pendidikan	17.1	2.9 (0.00 – .)	0.999
Pekerjaan	-16.7	0.0 (0.00 – .)	0.999
Status pasien	0.33	1.3 (0.18 – 10.7)	0.750
Pelayanan Administrasi	-.248	0.7 (0.05 – 11.5)	0.857
SDM	1.16	3.1 (0.44 – 22.9)	0.248
Sarana Prasarana	2.827	16.8 (0.95 – 298.4)	0.054
Konstanta	-27.4		
Model 2			
Usia	1.67	5.3 (0.71 – 39.3)	0.102
Jenis Kelamin	-.684	0.5 (0.06 – 4.14)	0.524
Pekerjaan	-18.5	0.0 (0.00 – .)	0.999
Status pasien	0.35	1.41 (0.18 – 11.0)	0.738
Pelayanan	-.135	0.87 (0.06 – 11.5)	0.918

Administrasi			
SDM	1.12	3.09 (0.46 – 20.6)	0.244
Sarana	2.90	18.1 (1.09 – 301.3)	0.043
Prasarana			
Konstanta	8.45		
Model 3			
Usia	1.66	5.2 (0.74 – 37.3)	0.096
Jenis	-.625	0.5 (0.07 – 3.76)	0.530
Kelamin			
Status pasien	0.44	1.5 (0.20 – 11.8)	0.665
Pelayanan	-.397	0.6 (0.05 – 8.03)	0.754
Administrasi			
SDM	1.34	3.8 (0.56 – 26.0)	0.169
Sarana	3.10	22.1 (1.29 – 380.5)	0.033
Prasarana			
Konstanta	-10.7		
Model 4			
Usia	1.70	5.4 (0.76 – 39.0)	0.090
Jenis	-.745	0.4 (0.07 – 2.92)	0.422
Kelamin			
Status pasien	0.39	1.4 (0.20 – 10.8)	0.701
SDM	1.29	3.6 (0.55 – 24.0)	0.178
Sarana	2.82	16.9 (1.70 – 168.4)	0.016
Prasarana			
Konstanta	-10.6		
Model 5			
Usia	1.64	5.1 (0.76 – 34.8)	0.091
Jenis	-.684	0.5 (0.08 – 2.98)	0.450
Kelamin			
SDM	1.29	3.6 (0.56 – 23.4)	0.174
Sarana	2.79	16.4 (1.68 – 159.5)	0.016
Prasarana			
Konstanta	-10.0		
Model 6			

Usia	1.40	4.0 (0.71 – 23.4)	0.114
SDM	1.16	3.2 (0.52 – 19.4)	0.206
Sarana	2.69	14.8 (1.56 – 140.5)	0.019
Prasarana			
Konstanta	-10.3		
Model 7			
Usia	1.06	2.9 (0.58 – 14.4)	0.191
Sarana	3.11	22.4 (2.58 – 195.4)	0.005
Prasarana			
Konstanta	-8.73		
Model 8			
Sarana	3.08	21.8 (2.56 – 186.8)	0.005
Prasarana	-7.03		
Konstanta			

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik pada model akhir (model 8), diperoleh persamaan model prediksi sebagai berikut:

$$y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

y = peluang terjadinya kejadian pada variabel dependen

α = konstanta

b_1, b_2, \dots, b_n = koefisien determinasi

X_1, X_2, \dots, X_n = variabel independen

Setelah melalui proses pengujian model, variabel yang tidak signifikan dieliminasi bertahap, sehingga model akhir hanya mencakup variabel yang menunjukkan pengaruh signifikan, yaitu sarana dan

prasarana. Maka, model regresi logistik akhir yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$y = -7.03 + 3.08 x \text{ (Sarpras)}$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan peluang terjadinya waktu tunggu, dengan nilai koefisien sebesar 3.08. Hal ini dapat diinterpretasikan melalui nilai odds ratio yang sebesar 21.8, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit dalam sarana prasarana akan mempersingkat waktu tunggu sebesar 21 kali lipat dengan signifikansi $p=0.005$ ($p<0.05$).

Variabel usia dan SDM menunjukkan nilai yang mendekati signifikansi pada beberapa tahap pengujian model, namun tidak konsisten dan tidak signifikan secara statistik pada model akhir. Variabel lain seperti jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status, dan pelayanan administrasi juga tidak berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu dalam keseluruhan model.

Secara keseluruhan, model ini menunjukkan bahwa variabel sarana dan prasarana adalah satu-satunya faktor yang secara signifikan mempengaruhi waktu tunggu dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hubungan antara karakteristik sosiodemografis pasien dengan waktu tunggu di layanan rawat jalan RSGM YARSI

Pelayanan rawat jalan umum dan eksekutif di RSGM YARSI memiliki perbedaan

utama dalam target pasien, alur layanan, dan ekspektasi kualitas. Layanan umum melayani pasien dari berbagai latar belakang dengan waktu tunggu lebih lama akibat tingginya volume pasien. Sebaliknya, layanan eksekutif dirancang untuk pasien premium dengan fokus pada kenyamanan, privasi, dan efisiensi waktu. Penelitian ini memilih layanan eksekutif karena kompleksitasnya yang lebih tinggi dibandingkan layanan umum.

Hasil penelitian menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan antara karakteristik sosiodemografis pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) dengan waktu tunggu di layanan eksekutif RSGM YARSI ($p > 0,05$). Temuan ini berbeda dengan studi sebelumnya seperti Sagay et al. (2023), yang menemukan usia dan pekerjaan memengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien, serta Efriani et al. (2022), yang menunjukkan hanya usia memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan terkait waktu tunggu.

Sebagai rumah sakit pendidikan dengan pasien beragam, RSGM YARSI dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik, seperti prioritas untuk pasien lanjut usia dan fleksibilitas jadwal untuk pasien pekerja. Selain itu, meskipun jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan mungkin tidak signifikan, kebijakan pelayanan perlu memastikan akses yang adil bagi semua kelompok pasien.

Hubungan antara status pasien (baru atau lama) dengan waktu tunggu di layanan rawat jalan RSGM YARSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara status pasien (lama atau baru) dengan waktu tunggu di layanan rawat jalan eksekutif RSGM YARSI ($p > 0,05$). Meski pasien baru biasanya memerlukan waktu lebih lama untuk proses administrasi awal, baik pasien baru maupun lama memiliki waktu tunggu yang serupa. Hal ini mencerminkan efisiensi dan keadilan dalam sistem pelayanan RSGM YARSI.

Temuan ini berbeda dengan penelitian Ulfa (2017), yang menunjukkan pasien lama cenderung memiliki waktu tunggu lebih singkat karena data mereka sudah tersimpan, serta penelitian Rohman et al. (2022), yang mencatat waktu pelayanan pasien baru lebih lama akibat pendaftaran awal. Namun, di RSGM YARSI, faktor seperti teknologi informasi dan sistem antrian otomatis memungkinkan pengelolaan waktu tunggu yang merata.

Implementasi sistem pendaftaran online dan teknologi informasi, seperti aplikasi antrian berbasis SMS Gateway, dapat semakin mempercepat proses pelayanan pasien baru. Secara keseluruhan, RSGM YARSI telah menunjukkan pelayanan yang inklusif dan efisien tanpa membedakan status pasien.

Hubungan antara proses pelayanan (pelayanan administrasi) dengan waktu tunggu pasien di layanan rawat jalan RSGM YARSI

Pelayanan rawat jalan eksekutif di RSGM YARSI memiliki keunggulan seperti waktu tunggu lebih singkat, akses prioritas ke dokter spesialis, administrasi yang cepat, serta pelayanan yang personal, menjadikannya pilihan bagi pasien yang mengutamakan kenyamanan. Efisiensi administrasi sangat memengaruhi waktu tunggu, sebagaimana hasil uji menunjukkan hubungan signifikan antara keduanya ($p=0.003$). Sebagian besar pasien (73,8%) menyatakan puas dengan layanan ini, meskipun ada aspek yang perlu diperbaiki untuk 26,3% responden yang merasa kurang puas.

Untuk mengatasi kendala, RSGM YARSI telah menyediakan layanan reservasi online dan mendorong digitalisasi administrasi untuk mempercepat proses dan mengurangi waktu tunggu. Namun, sosialisasi dan aksesibilitas layanan digital masih menjadi tantangan. Optimalisasi sistem ini dapat mempercepat alur pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan menurunkan waktu tunggu pasien.

Efisiensi administrasi tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga mendukung operasional rumah sakit, seperti kelancaran praktik mahasiswa. Dengan alur administrasi yang lebih baik, RSGM YARSI dapat memperkuat posisinya sebagai pusat

layanan kesehatan gigi terkemuka di Indonesia.

Hubungan antara sumber daya manusia dengan waktu tunggu pasien di layanan rawat jalan RSGM YARSI

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di RSGM YARSI berdampak signifikan pada waktu tunggu pasien di layanan rawat jalan eksekutif. SDM yang kompeten, efisien, dan memadai, baik di bidang administrasi maupun medis, mampu mempercepat pelayanan dan mengurangi waktu tunggu. Namun, ketepatan waktu dokter, keterampilan administrasi, serta kualitas komunikasi medis masih menjadi tantangan yang dapat memengaruhi efisiensi dan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan hubungan signifikan antara SDM dan waktu tunggu ($p=0,020$), meskipun pengaruhnya dapat terintegrasi dengan faktor lain. Pelatihan, penjadwalan yang baik, digitalisasi sistem pelayanan, dan kolaborasi antar departemen menjadi solusi penting untuk meningkatkan alur layanan. Digitalisasi juga meningkatkan efisiensi SDM dalam manajemen pasien, mendukung pembelajaran mahasiswa, dan memperkuat layanan rumah sakit sebagai tempat pendidikan.

Secara keseluruhan, optimalisasi SDM melalui peningkatan kompetensi, sistem kerja yang terpadu, dan penggunaan teknologi

dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendukung visi RSGM YARSI sebagai pusat pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang unggul.

Hubungan antara sarana dan prasarana dengan waktu tunggu pasien di RSGM YARSI

Sarana dan prasarana di RSGM YARSI memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi layanan dan waktu tunggu pasien. Sarana meliputi fasilitas fisik seperti ruang perawatan dan peralatan medis, sementara prasarana mencakup sistem manajemen, kebersihan, dan lingkungan. Kualitas sarana dan prasarana yang baik mempercepat pelayanan dan mengurangi waktu tunggu, tetapi kelemahan seperti penggabungan ruang tunggu eksekutif dengan layanan integrasi serta alur pendaftaran yang tidak jelas mengurangi kenyamanan pasien eksekutif.

Sebagian besar pasien menilai fasilitas memadai, namun ada yang menganggap peningkatan masih diperlukan. Penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana berkualitas signifikan memengaruhi waktu tunggu, dengan odds ratio 21,8. Pemisahan ruang tunggu, petunjuk alur yang jelas, dan sistem antrian yang lebih teratur diusulkan untuk meningkatkan kenyamanan.

Sebagai rumah sakit pendidikan, RSGM YARSI menghadapi tantangan dalam manajemen sarana prasarana, terutama

terkait layanan mahasiswa yang dapat mengganggu pasien eksekutif. Prosedur sterilisasi yang ketat, pemeliharaan rutin, serta pengelolaan bahan habis pakai menunjukkan komitmen terhadap standar kualitas. Peningkatan fasilitas fisik dan alur pelayanan tidak hanya mendukung pembelajaran mahasiswa tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien, mendukung RSGM YARSI sebagai pusat layanan unggulan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan:

1. Pasien RSGM YARSI mayoritas laki-laki, berpendidikan tinggi, berstatus pasien lama, dan sering mengunjungi poliklinik bedah mulut. Variabel pelayanan administratif, sumber daya manusia, dan sarana prasarana umumnya dinilai baik.
2. Tidak terdapat hubungan antara usia, jenis kelamin, pekerjaan, maupun status pasien (baru atau lama) dengan waktu tunggu di layanan rawat jalan. Prosedur pelayanan bersifat konsisten tanpa membedakan karakteristik pasien.
3. Proses administrasi yang efisien berkontribusi signifikan dalam mengurangi waktu tunggu. Sistem pendaftaran, pengaturan antrian, dan penyediaan informasi yang lancar memungkinkan alur pelayanan lebih cepat.

4. Ketersediaan staf yang memadai dan profesional mempercepat pelayanan. Koordinasi antara dokter, perawat, dan tim administrasi meminimalkan waktu tunggu pasien.
5. Sarana prasarana yang memadai, seperti alur pendaftaran jelas, ruang tunggu nyaman, dan fasilitas lengkap, terbukti berpengaruh signifikan dalam mengurangi waktu tunggu pasien.
6. Sarana dan prasarana merupakan faktor paling signifikan dalam memengaruhi waktu tunggu. Peningkatan fasilitas seperti sistem antrian dan pemisahan ruang tunggu harus menjadi prioritas untuk meningkatkan efisiensi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamu, H., & Oche, M. (2013). Determinants of patient waiting time in the general outpatient department of a tertiary health institution in North Western Nigeria. *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 3(4), 588. <https://doi.org/10.4103/2141-9248.122123>
- Efriani, L., Dewi., K.L., dan Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal Of*

Pharmascientech ; Vol 06 No 02, Oktober
2022 E-ISSN : 2548 – 3897

Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A.
(2022). Implementasi Pendaftaran Online
Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di
Puskesmas. *Jurnal Pengabdian
Masyarakat - Teknologi Digital
Indonesia.*, 1(1), 42.
<https://doi.org/10.26798/jpm.v1i1.572>

Sagay, J.M., Darwita, R.R., dan Novrinda, H.
(2023). Tingkat Kepuasan Pasien
terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi
Rumah Sakit Hermina Manado. *e-GiGi*,
Volume 11 Nomor 2, 2023, hlm. 196-205

Shahzadi, S. (2017). *Factors Associated Patient
Waiting Time at Outpatient Department
in Allied Hospital Faisalabad.* 7(17).
www.iiste.org

Ulfa, Henny Maria. (2017). Standar Pelayanan
Minimal Waktu Tunggu Di Pendaftaran
Pasien Rawat Jalan Di Rsud Petala Bumi
Provinsi Riau. *Jurnal Photon* Vol. 8 No. 1,
Oktober 2017

Wulandari, F.R., Fannya. P., Dewi., D.R., dan
Putra, D.H. (2023). Tinjauan Lama Waktu
Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli
Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut
Marinir Cilandak Tahun 2022. *Student
Scientific Creativity Journal (SSCI)* Vol. 1,
No. 4 Juli 2023 e-ISSN: 2985-3753; p-ISSN:
2985-3761, Hal 27-40 DOI:
[https://doi.org/10.55606/sscj-
amik.v1i4.1548](https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1548)