

DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI WAKTU TUNGGU DI RUMAH SAKIT AWAL BROS SUDIRMAN PEKANBARU

Arief Antonius Santoso, Yuli Prapanca, Deddy Nugroho
Universitas Respati Indonesia

Abstrak

Latar Belakang: Rumah sakit memainkan peran vital dalam menyediakan layanan kesehatan yang efektif, terutama dalam layanan rawat jalan yang banyak diakses oleh masyarakat. Persepsi waktu tunggu pasien menjadi indikator kunci dalam menilai kualitas layanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kebijakan terkait dengan Kios Pendaftaran Mandiri (APM), kejelasan informasi, kenyamanan ruang tunggu, komunikasi staf, dan manajemen ekspektasi terhadap persepsi waktu tunggu pasien di Departemen Penyakit Dalam Rumah Sakit Awal Bros Sudirman-Pekanbaru.

Metode Penelitian: Menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner.

Hasil Penelitian: Hasil analisis menunjukkan bahwa kebijakan APM memiliki hubungan signifikan dengan persepsi waktu tunggu pasien ($p\text{-value} = 0,000$; $OR = 12,947$), diikuti oleh kejelasan informasi ($p\text{-value} = 0,003$; $OR = 5,135$). Komunikasi staf ($p\text{-value} = 0,027$; $OR = 2,681$) dan manajemen ekspektasi ($p\text{-value} = 0,000$; $OR = 6,303$) menunjukkan hubungan signifikan dalam analisis bivariat tetapi tidak signifikan dalam analisis multivariat, menunjukkan dominasi variabel lain. Sementara itu, kenyamanan ruang tunggu tidak signifikan ($p\text{-value} = 0,424$; $OR = 0,669$). Penelitian ini menyoroti pentingnya kebijakan berbasis teknologi, informasi yang jelas, dan interaksi yang ramah dalam menciptakan persepsi positif pasien tentang waktu tunggu. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih terorganisir sesuai dengan kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kebijakan APM, Kejelasan Informasi, Persepsi Pasien, Manajemen Layanan Rumah Sakit.

Abstract

Background: Hospitals play a vital role in providing effective healthcare services, especially in outpatient services that are widely accessed by the public. Patient waiting time perception serves as a key indicator in assessing the quality of hospital services. This study aims to evaluate the influence of policies related to the Self-Registration Kiosk (APM), information clarity, waiting room comfort, staff communication, and expectation management on patient waiting time perception in the Internal Medicine Department of Awal Bros Sudirman-Pekanbaru Hospital. **Research Method:** Using a quantitative approach through questionnaires. **Research Results:** the analysis results show that the APM policy has a significant relationship with patient waiting time perception ($p\text{-value} = 0.000$; $OR = 12.947$), followed by information clarity ($p\text{-value} = 0.003$; $OR = 5.135$). Staff communication ($p\text{-value} = 0.027$; $OR = 2.681$) and expectation management ($p\text{-value} = 0.000$; $OR = 6.303$) show significant relationships in bivariate analysis but are not significant in multivariate analysis, indicating the dominance of other variables. Meanwhile, waiting room comfort is not significant ($p\text{-value} = 0.424$; $OR = 0.669$). This study highlights the importance of technology-based policies, clear information, and friendly interactions in creating a positive patient

perception of waiting times. These findings can serve as a foundation for hospital management to improve the quality of more organized services tailored to patient needs.

Keywords: Waiting Time, APM Policy, Information Clarity, Patient Perception, Hospital Service Management

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan baik secara preventif, promotif, kuratif, maupun rehabilitatif. Sebagai ujung tombak sistem kesehatan, rumah sakit memiliki peran penting dalam menjawab kebutuhan kesehatan masyarakat yang semakin kompleks. Layanan rawat jalan adalah salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak diakses masyarakat karena menawarkan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan tidak membutuhkan perawatan inap. Pelayanan ini mencakup berbagai prosedur diagnostik dan terapeutik yang bertujuan memberikan solusi kesehatan yang cepat dan tepat bagi pasien, sehingga menjadi pilihan utama dalam mengatasi masalah kesehatan non-darurat (Fernanda, et al. 2023).

Pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien menjadi harapan utama bagi setiap pasien yang datang ke rumah sakit. Dalam beberapa dekade terakhir,

kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat, didorong oleh akses informasi yang luas dan meningkatnya ekspektasi terhadap pengalaman pelayanan medis. Pasien tidak hanya mengharapkan hasil diagnosis dan pengobatan yang akurat, tetapi juga proses pelayanan yang ramah, nyaman, dan memuaskan. Salah satu aspek paling krusial yang memengaruhi pengalaman pasien adalah persepsi mereka terhadap waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu yang lama sering kali menjadi faktor utama yang menurunkan persepsi positif pasien, bahkan jika kualitas pelayanan medis yang diberikan sudah memenuhi standar.

Waktu tunggu pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan kesehatan. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, waktu tunggu pelayanan rawat jalan maksimal adalah 60

menit (Bahar, et al. 2020). Waktu tunggu ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan fisik pasien, tetapi juga dapat menjadi tolok ukur efektivitas manajemen rumah sakit dalam memberikan layanan yang terorganisasi dengan baik. Namun, laporan dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi negatif pasien terhadap waktu tunggu sering kali berhubungan dengan berbagai faktor, seperti efisiensi registrasi, ketepatan jadwal dokter, jumlah tenaga kesehatan, serta manajemen antrian (Santoso, D. 2023). Persepsi ini juga dipengaruhi oleh faktor psikologis, seperti kecemasan akibat ketidakjelasan informasi mengenai waktu tunggu.

Dalam konteks rumah sakit, terutama di layanan rawat jalan, pengelolaan waktu tunggu menjadi tantangan besar yang memerlukan perhatian serius. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu yang panjang tidak hanya berdampak pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menimbulkan ketidaknyamanan psikologis seperti

kecemasan, rasa frustrasi, dan bahkan perasaan tidak dihargai oleh sistem pelayanan kesehatan (Fauziyyah, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak hanya berdampak secara teknis, tetapi juga memiliki dimensi emosional yang memengaruhi pengalaman keseluruhan pasien.

Poli penyakit dalam di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman-Pekanbaru dipilih sebagai fokus penelitian ini karena memiliki jumlah pasien terbanyak dibandingkan poli lainnya. Tingginya volume kunjungan pasien mencerminkan kompleksitas dalam pengelolaan waktu tunggu yang harus dihadapi oleh rumah sakit. Sebagai salah satu poli dengan beban pelayanan tertinggi, keberhasilan pengelolaan waktu tunggu di poli ini memiliki dampak signifikan terhadap persepsi layanan rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, pemilihan poli ini juga didasarkan pada permintaan langsung dari manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan terkait pengelolaan waktu tunggu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menganalisis hubungan

antara kebijakan rumah sakit, khususnya penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), dan persepsi waktu tunggu pasien.

Desain penelitian cross-sectional dipilih karena memungkinkan pengumpulan data pada satu waktu tertentu untuk menggambarkan hubungan antara variabel. Data yang digunakan mencakup data primer berupa hasil kuesioner yang diisi oleh pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Awal Bros Sudirman-Pekanbaru, serta data sekunder seperti laporan internal rumah sakit terkait waktu tunggu dan persepsi pasien. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam, dengan sampel yang diambil menggunakan metode purposive sampling. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 9,5%. Kriteria inklusi mencakup pasien yang menggunakan sistem APM, berusia ≥ 18 tahun, dan bersedia menjadi responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan 30 pertanyaan yang dirancang sederhana dan terbagi ke dalam lima bagian, yaitu data demografi, kebijakan APM, pengelolaan waktu tunggu, persepsi waktu tunggu, dan kepuasan pasien. Kuesioner ini menggunakan skala Likert 4 poin untuk menghindari jawaban netral, sehingga responden harus menentukan tingkat persetujuan mereka. Survei dilakukan

selama Desember 2024 hingga Januari 2025. Data yang dikumpulkan dianalisis secara bertahap melalui tiga tahap. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Analisis bivariat menguji hubungan antara variabel independen dan dependen menggunakan uji Chi-Square, T-Independent, atau Korelasi Pearson, sesuai dengan skala data. Selanjutnya, analisis multivariat dilakukan dengan regresi logistik untuk mengevaluasi pengaruh simultan antar variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini memberikan pendekatan holistik untuk mengevaluasi kebijakan rumah sakit dan pengelolaan waktu tunggu dalam meningkatkan pengalaman pasien. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pasien, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efisien dan terorganisasi, serta mendukung implementasi kebijakan berbasis teknologi seperti APM. Selain itu, analisis yang mendalam terhadap data juga memberikan wawasan yang relevan untuk memahami kebutuhan spesifik pasien berdasarkan variabel demografi, sehingga

kebijakan yang diterapkan lebih tepat sasaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

No.	Klasifikasi	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	52	52.0
		Perempuan	48	48.0
2	Usia	≥ 60 dan < 80 tahun	59	59.0
		Usia 20 s/d 59 tahun	41	41.0
3	Frekuensi Kunjungan	Pertama Kali	30	30.0
		2-3 Kali	30	30.0
		> 3 Kali	40	40.0

Berdasarkan tabel, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (52%), sementara perempuan sebanyak 48%. Dari segi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia ≥60 dan <80 tahun (59%), sedangkan usia 20 hingga 59 tahun mencakup 41%. Frekuensi kunjungan pasien menunjukkan

bahwa 40% responden telah mengunjungi rumah sakit lebih dari 3 kali, sementara masing-masing 30% adalah pasien yang datang pertama kali dan yang telah berkunjung 2-3 kali. Data ini memberikan gambaran bahwa mayoritas pasien adalah laki-laki dan berusia lanjut dengan tingkat kunjungan yang cukup sering, mencerminkan kebutuhan pelayanan yang intensif di rumah sakit ini.

Tabel 2. Analisis Bivariat Hubungan Antara Kebijakan Sistem APM Rumah Sakit dan Pengelolaan Waktu Tunggu Terhadap Persepsi Waktu Tunggu

No	Variabel Independen	p-value	OR (Exp(B))	95% CI (Lower)	95% CI (Upper)
1	Kebijakan Rumah Sakit	0.000	11.385	4.457	29.081
2	Pengelolaan Waktu Tunggu Kejelasan Informasi	0.001	4.896	2.044	11.728
3	Pengelolaan Waktu Tunggu Kenyamanan Ruang Tunggu	0.424	.669	.304	1.472
4	Pengelolaan Waktu Tunggu Komunikasi Dengan Petugas	0.027	2.681	1.191	6.032
5	Pengelolaan Waktu Tunggu Pengelolaan Ekspektasi	0.000	6.303	2.604	15.255

Berdasarkan tabel, variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien adalah kebijakan rumah sakit , kejelasan informasi , komunikasi dengan petugas, dan pengelolaan ekspektasi. Sementara itu, variabel kenyamanan ruang tunggu tidak

menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal ini menegaskan pentingnya kebijakan rumah sakit, kejelasan informasi, komunikasi, dan pengelolaan ekspektasi dalam membentuk persepsi waktu tunggu yang positif.

Tabel 3. Analisis Multivariat Hubungan Antara Kebijakan Sistem APM Rumah Sakit dan Pengelolaan Waktu Tunggu Terhadap Persepsi Waktu Tunggu

No	Variabel Independen	p-value	Exp(B) (OR)	95% CI (Lower)	95% CI (Upper)
1	Kebijakan Rumah Sakit	.000	12.947	4.464	37.550
2	Pengelolaan Waktu Tunggu Kejelasan Informasi	.003	5.135	1.750	15.068

Berdasarkan tabel, kebijakan rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien, menunjukkan bahwa pasien yang terpapar kebijakan ini memiliki kemungkinan hampir 13 kali lebih besar untuk memiliki persepsi positif. Kejelasan informasi waktu tunggu juga menunjukkan hubungan

signifikan, yang berarti pasien yang menerima informasi jelas memiliki kemungkinan lebih dari 5 kali lipat untuk memiliki persepsi positif. Hasil ini menegaskan pentingnya kebijakan berbasis teknologi dan kejelasan informasi dalam meningkatkan pengalaman pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kebijakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap persepsi waktu tunggu pasien. Dengan nilai p-value sebesar 0.000 dan odds ratio (OR) sebesar 12.947, kebijakan ini menunjukkan bahwa pasien yang terpapar APM memiliki kemungkinan hampir 13 kali lebih besar untuk memiliki persepsi waktu

tunggu yang positif. Hal ini menegaskan bahwa kebijakan berbasis teknologi yang efektif tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap sistem rumah sakit. Selain itu, kejelasan informasi waktu tunggu juga berpengaruh signifikan dengan nilai p-value < 0.05 dan OR sebesar 5.135. Informasi yang transparan dan mudah dipahami membantu mengurangi ketidakpastian pasien serta

meningkatkan persepsi positif mereka terhadap waktu tunggu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Adisasmito W. (2009). Sistem Manajemen Rumah Sakit. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
2. Abera, H., Mengistu, D., and Bedaso, A. (2017). "Effectiveness of Planned

Teaching Intervention on Knowledge and Practice of Breast Self-examination among First Year Midwifery Students". Plos one, 12(9), e0184636.

3. Alrasheedi, K. F., AL-Mohaithef, M., Edrees, H. H., & Chandramohan, S. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*, 6, 233339281986124. <http://doi.org/10.1177/2333392819861246>
4. Ambarwati, R., & Syamiyah, N. (2023). Systematic Literature Review “ Analisis Persepsi Pasien : Survei Kepuasan Pasien Di Beberapa Fasilitas Kesehatan Publik .” *Journal of Baja Health Science*, 03(2), 197–204. <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/adkes/article/view/2773>
5. Aprilia, D. S. (2024). Penerapan bentuk dinamis dalam membangun suasana pada ruang tunggu RSUD Pandega Pangandaran. *Ranah Research Journal*, 6(5), 1915–1922. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i5>
6. Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, W. K. (2019). ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018. 7(2356–3346), 1–23. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
7. Ardiansyah, Fitriani, E., & Angin, M. P. (2023). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 12(2), 69–76. <https://doi.org/10.51887/jpfi.v12i2.1815>
8. Azzahra, R. S., Anggraini, A. L., Septiana, W., & Iswanto, A. H. (2024). Analisis Pengaruh Implementasi Lean Healthcare Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Rawat Jalan Instalasi Rumah Sakit : Literature Review, 2(3).
9. Bahar, F. D., Windiyaningsih, C., & Trigono, A. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Inap Di Igd Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSJ)(Urindo)*, 7(1), 25–31. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i1>

- .2926
10. Besmaya, D. (2024). Analisis Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Waktu Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit : Hang Tuah Medical Jurnal, 21(1), 107–121. Retrieved from www.journal-medical.hangtuah.ac.id
11. Bustani NM, Rattu AJ, Saerang JSM. (2015). “Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara”. J e-Biomedik , Vol. 3 No. 3.
12. Dewanto Tjatur, D., Wulandari, S. dewi, Andarusito, N., & Hatta, G. (2018). Dampak Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah S.K.Lerik Kupang. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit, 2(2), 36–51.
<https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSİ/article/view/407>
13. Fauziyyah, S. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Cempaka Putih Tahun 2020. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSİ)(Urindo), 5(1), 89–96.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1299>
14. Ferdi, F., Nuraini, A., & Nugroho, D. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Farmasi Melalui Pendekatan Lean Management di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum M. Yunus Bengkulu. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSİ)(Urindo), 7(2), 108–124.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v7i2.3034>
15. Fernanda, N., Yoshida, E., & Wulandari, S. D. (2023). Analisis Iklim Kerja Perawat Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSİ)(Urindo), 7(4), 326–335.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v7i4.3560>
16. Gultom, A., Rumengan, G., & Trigono, A. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2023. Jurnal

- Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)(Urindo), 7(3), 227–235.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3384>
17. Gunarti, Rina. (2019). Manajemen Rekam Medis di Layanan Kesehatan. Yogyakarta: Thema Publisng.
18. Haryanto, H., Dawam, Y. P., & Munandar, A. (2024). Implementasi Lean Management Pelayanan Rawat Jalan Pasien Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Tools Sistem Informasi Rumah Sakit Abiyosoft. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business, 7(2), 489–503.
<http://doi.org/10.37481/sjr.v7i2.845>
19. Henri. (2018). “Rumah Sakit Menurut Permenkes”. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 44, 6–25.
20. Jak, Y., Cokro, S., & Rumengan, G. (2024). Hubungan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Layanan Poli Spesialis pada Pasien Umum RSIA Ilanur. 8(4), 384–397.
21. Kemenkes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
22. Keputusan Menteri Kesehatan No129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
23. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/SK/IV/2003 tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit.
24. Kristina Supriyati, & Indriati Kusumaningsih. (2023). Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan : Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(12), 2371–2380.
<http://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4174>
25. Laeliah dan Subekti. (2017). “Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dirawat RSUD Kabupaten Indramayu”. Jurnal Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Cirebon.