



Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan

Factors Affecting Waiting Time for Outpatients at Advent Medan Hospital

Agnes Jeane Zebua, Pestaria Saragih, Pomarida Simbolon

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

(agnesjeane24@gmail.com, 081362122705)

Article Info:

- Received: 23 Juli 2025

- Accepted: 28 Agustus 2025

- Published online: Agustus 2025

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu langkah yang harus dilalui pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dimulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter. Waktu tunggu yang singkat mencerminkan efisiensi operasional rumah sakit dan kemampuan manajemen yang baik dalam mengatur alur pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Rancangan penelitian yang digunakan peneliti adalah kuantitatif analitik dengan rancangan potong lintang/cross sectional. Sampel penelitian 100 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data menggunakan uji regresi logistic berganda. Hasil dari penelitian ini diperoleh faktor berpengaruh dengan waktu tunggu yaitu *Man* ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), *money* ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$), *method* ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$), *material* ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$) dan *machine* ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Faktor *man* dengan nilai koefisien B sebesar 1,535 dan $\exp(B)$ 4,642. Artinya waktu tunggu yang memiliki faktor man yang mendukung mempunyai kemungkinan 4,642 kali akan memiliki waktu tunggu dibandingkan dengan yang tidak memiliki faktor man yang kurang. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Advent Medan dapat memberikan pelatihan yang rutin terhadap petugas agar memiliki keterampilan dalam melayani pasien.

Kata Kunci: Waktu tunggu, *man*, *money*, *method*, *material*

ABSTRACT

Waiting time for services is one of the steps that patients must go through to receive healthcare, starting from registration to examination by a doctor. Short waiting times reflect the operational efficiency of the hospital and good management capabilities in organizing patient flow. The aim of this study is to identify the factors affecting outpatient waiting time. The research design uses were quantitative analytic with a cross-sectional design. The sample consists of 100 respondents, and the sampling technique used is accidental sampling. The instrument used is a questionnaire. Data analysis employs multiple logistic regression tests. The results of this study indicate that the factors influencing waiting time are Man ($P\text{-value} = 0.000 < 0.05$), Money ($P\text{-value} = 0.000 < 0.05$), Method ($P\text{-value} = 0.001 < 0.05$), Material ($P\text{-value} = 0.000 < 0.05$), and Machine ($P\text{-value} = 0.000 < 0.05$). The Man factor has a coefficient value of B equal to 1.535 and $\exp(B)$ equal to 4.642. This means that the waiting time for patients with supportive Man factors is 4.642 times more likely to have a longer waiting time compared to those without less supportive Man factors. It is hoped that Advent Hospital Medan will provide regular training for staff to enhance their skills in serving patients.

Keywords: *Waiting time, man, money, method, material*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan secara menyeluruh bagi individu, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019). Masyarakat kini semakin memilih layanan rawat jalan karena dinilai lebih praktis dan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu aspek penting dalam mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kemudahan akses, khususnya dalam hal waktu tunggu pasien yang cepat (Supriyati & Kusumaningsih, 2023).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), waktu tunggu pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama untuk menilai responsivitas suatu sistem Kesehatan (Sholihah & Parinduri, 2020). Waktu tunggu merujuk pada durasi yang dibutuhkan pasien sejak proses pendaftaran hingga memasuki ruang pemeriksaan dokter (Fajrin dkk., 2021).

Waktu tunggu merupakan salah satu tahapan yang harus dilalui pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan, dimulai dari proses pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter. Dalam penelitian ini, waktu tunggu pasien diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu lambat (60 menit), sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Penelitian ini juga mengacu pada kajian Akbar yang menggunakan

teori Fetter dan Thompson, di mana waktu tunggu dibagi menjadi tiga jenis: *first waiting time* (durasi dari kedatangan pasien hingga pendaftaran), *true waiting time* (durasi dari pendaftaran hingga pasien dipanggil oleh dokter), dan *total primary waiting time* (gabungan dari seluruh waktu tunggu) (Munggaran & Nurmalasari, 2025).

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan rekam medis dapat diketahui melalui unsur 5M. Unsur 5M yaitu (*Man, Money, Methods, Materials, Machine*). Faktor *man* merujuk pada petugas pendaftaran rawat jalan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan rekam medis, serta ketiadaan petugas pengisi dokumen, sehingga petugas pendaftaran harus merangkap tugas yang berdampak pada lamanya waktu tunggu (Zein & Mujizah, 2024).

Faktor *Methods* mencakup kurangnya pemahaman dari pasien maupun staf terkait alur pendaftaran rawat jalan. Faktor *materials* sering ditemukan ketidaksesuaian dalam pengisian identitas pasien di buku register serta ketiadaan *tracer*. Faktor *machines* yaitu proses kerja dengan sistem komputerisasi (SIM-RS) cenderung lambat dan rentan mengalami gangguan, sehingga menghambat kinerja petugas, mengingat SIM-RS menjadi penghubung utama dalam semua sistem pelayanan. (Zein & Mujizah, 2024).

Hasil penelitian Sholihah & Parinduri (2020) sebagian besar responden mengalami waktu tunggu yang melebihi standar (>60 menit) sebesar 94,9%, sedangkan hanya 5,1% yang memperoleh layanan dengan waktu

tunggu sesuai standar (≤ 60 menit). Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan menunjukkan bahwa 44,1% merasa puas dan 55,9% menyatakan tidak puas. Peneliti menyimpulkan bahwa lamanya waktu tunggu ini disebabkan oleh rentang waktu yang cukup panjang antara pendaftaran pasien dan jadwal praktik dokter di Klinik Jantung RS Islam Bogor.

Hubungan antara manusia (*man*) dengan waktu tunggu dapat dilihat dari latar belakang pendidikan dan pelatihan petugas yang berkaitan dengan tugas perekam medis sesuai dengan Permenkes No. 377 Tahun 2007. Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Alifia, sebanyak 61 responden (33,2%) menilai kualitas SDM sebagai kompeten, sedangkan 123 responden (66,8%) menganggapnya belum kompeten. SDM dinilai baik karena petugas pelayanan bersikap ramah dan mampu menjawab pertanyaan pasien serta memberikan pelayanan yang memadai. Namun, jumlah kunjungan pasien tidak sebanding dengan ketersediaan tenaga kerja yang terbatas (Tantri 2024).

Penelitian (Patikasari dkk., 2023) mengungkapkan bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Babakan Sari mengalami kendala, di mana sebagian pasien harus menunggu selama ≥ 1 jam. Kondisi ini tidak sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu maksimal 60 menit. Hasil analisis univariate yaitu maksimal waktu tunggu 121 menit dan waktu tunggu minimum 35 menit. Hasil analisis bivariat dengan uji *chi square* pada *man*, *money*,

materials, dan *machines* diperoleh *p-value* 0,00 <0,05 dan pada method diperoleh *p-value* 0,27 <0,05 menunjukkan unsur manajemen yang berhubungan dengan waktu tunggu.

Di Rumah Sakit Advent Medan berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti jumlah pasien rawat jalan pada periode Maret 2025 berjumlah 10.923 orang pasien. Maka dari itu peneliti fokus pada pasien rawat jalan, diketahui dari 10 responden yang diwawancarai 3 pasien yang menggunakan metode pembayaran pribadi dan asuransi mengatakan bahwa waktu tunggu ≤ 60 menit. Kemudian 7 responden lainnya yang menggunakan BPJS mengatakan waktu tunggu lebih lama > 60 menit.

BAHAN DAN METODE

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2025, di Rumah Sakit Advent Medan di Jalan Gatot Subroto No. Km 4, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025. Dengan sampel berjumlah 100 orang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Analisis data menggunakan Uji *Chi-Square*.

HASIL

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh hasil mengenai pengaruh faktor *man*, *method*, *material*, dan *machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Berdasarkan tabel 1 hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh faktor *man* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 57 responden faktor *Man* yang kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 13 responden (22,8%) dan waktu tunggu lama sebanyak 44 responden (77,2%). Sedangkan dari 43 responden faktor *Man* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 32 responden (74,4%) dan waktu tunggu lama sebanyak 11 responden (25,6%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *man* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui hasil pengaruh faktor *method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 63 responden faktor *method* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 37 responden (58,7%) dan waktu tunggu lama sebanyak 26 responden (41,3%). Sedangkan dari 37 responden faktor *method* yang kurang baik

dengan waktu tunggu cepat sebanyak 8 responden (21,6%) dan waktu tunggu lama sebanyak 29 responden (78,4%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0,001 ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang bermakna antara faktor *method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui hasil hubungan faktor *material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 54 responden faktor *material* yang kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 11 responden (20,4%) dan waktu tunggu lama sebanyak 43 responden (79,6%). Sedangkan dari 46 responden faktor *material* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 34 responden (73,9%) dan waktu tunggu lama sebanyak 12 responden (26,1%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui hasil pengaruh faktor *machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 61 responden faktor *machine* yang kurang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 14 responden (23,0%) dan waktu tunggu lama sebanyak 47 responden (77,0%). Sedangkan

dari 39 responden faktor *machine* yang baik dengan waktu tunggu cepat sebanyak 31 responden (79,5%) dan waktu tunggu lama sebanyak 8 responden (20,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara faktor *machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

Berdasarkan pada tabel 2 analisis regresi logistik berganda menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 adalah faktor *man* dengan nilai *p-value* sebesar 0.016 dan *exp* (B) sebesar 4,642 yang artinya pasien dengan faktor *man* yang baik 4,642 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *money* yang kurang baik.

Faktor *method* dengan nilai *p-value* sebesar 0.039 dan *exp* (B) sebesar 3,960 yang artinya pasien dengan faktor *method* yang baik 3,960 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Method* yang kurang baik. Faktor *material* dengan nilai *p-value* sebesar 0,036 dan *exp* (B) sebesar 3,682 yang artinya pasien dengan faktor *material* yang baik 3,682 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Material* yang kurang baik. Faktor *machine* dengan nilai *p-value* sebesar 0,042 dan *exp* (B) sebesar 3,910 yang artinya pasien dengan faktor *machine* yang baik 3,910 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *machine*

yang kurang baik.

PEMBAHASAN

Pengaruh faktor *mn* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *man* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya jika faktor *man* memiliki pengetahuan, keterampilan dalam melakukan pendaftaran rawat jalan dan pelatihan yang rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien.

Hasil penelitian Patikasari dkk. (2023) menunjukkan bahwa uji statistik non-parametrik *Chi-Square* menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,000, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima artinya terdapat hubungan antara faktor manusia (*man*) dengan waktu tunggu pelayanan. *Man* (manusia) merupakan aset penting yang dimiliki oleh suatu organisasi. Dalam dunia manajemen, aspek manusia memegang peranan paling krusial. Di lingkungan rumah sakit, keberadaan tenaga kerja yang kompeten sangat dibutuhkan, sehingga diperlukan pelatihan khusus untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Sinta dan Sulistiawan, 2022).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada

peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *man* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa petugas masih kurang keterampilan dan pelatihan dalam melakukan pendaftaran rawat jalan. Ini diakibatkan oleh karena pasien memiliki waktu yang lama dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.

Pengaruh faktor *method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,001 ($p < 0,05$) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *method* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya faktor *method* memiliki SOP pendaftaran yang dapat mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat mempercepat proses pelayanan pasien.

Hasil penelitian Patikasari dkk. (2023) menunjukkan uji statistik non-parametrik *Chi-Square* di peroleh nilai *p-value* yaitu 0,027 ($p < 0,05$) sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima, menandakan adanya hubungan antara metode (*method*) dengan waktu tunggu pelayanan. SOP juga merujuk pada serangkaian langkah yang disusun secara sistematis untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif, dengan tujuan memperoleh hasil kerja terbaik dari tenaga kerja. SOP memberikan panduan langkah-langkah tepat yang disepakati bersama

untuk menjalankan berbagai aktivitas dan fungsi pelayanan yang disusun oleh fasilitas pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesional (Mellyta, 2023).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *method* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki SOP pendaftaran yang dapat mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat mempercepat proses pelayanan pasien yang menggunakan sistem teknologi informasi yaitu *hospital information system*.

Pengaruh faktor *material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *material* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya faktor *material* memiliki sarana dan prasarana yang dapat menunjang petugas dalam pendaftaran pasien.

Berdasarkan hasil Amalia & Pratiwi (2022) uji statistik menggunakan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan nilai *p-value* = 0,000. Hal ini dapat dikatakan bahwa *p-value* lebih kecil dari *alpha* (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh sarana prasarana (X3) terhadap waktu tunggu

pelayanan (Y) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada masa pandemi Covid-19 tahun 2021 ($p=0,000<0,05$). *Material* (bahan) mencakup bahan mentah maupun bahan jadi. Dalam dunia bisnis, untuk mencapai hasil yang optimal, selain memerlukan tenaga ahli di bidangnya, juga dibutuhkan kemampuan dalam memanfaatkan *material* sebagai sarana pendukung (Sinta dan Sulistiawan, 2022).

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *Material* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki sarana dan prasarana yang kurang nyaman dan memadai seperti kursi ruang tunggu yang kurang.

Pengaruh faktor *machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 berdasarkan uji statistik *chi-square* didapatkan $p\text{-value} = 0,000$ ($p<0,05$) yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *machine* dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut menunjukkan kedua variabel memiliki pengaruh yang artinya faktor *machine* memiliki sistem informasi rumah sakit yang dapat menunjang petugas dalam pendaftaran pasien.

Hasil penelitian Patikasari dkk. (2023) menunjukkan uji statistik non-parametrik *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value}$ yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara

faktor Mesin dengan waktu tunggu pelayanan. *machine* berfungsi untuk memberikan kemudahan, meningkatkan keuntungan, serta menciptakan efisiensi kerja. Sementara itu, fasilitas mencakup segala hal yang dapat mendukung pelaksanaan suatu kegiatan, baik berupa barang maupun dana guna menunjang komunikasi yang efektif dan efisien.

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada peneliti pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor *machine* dengan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki sistem informasi yang digunakan terkadang *error* sehingga pendaftarannya dialihkan ke pendaftaran manual yang memiliki waktu tunggu lebih lama.

Berdasarkan penelitian ini peneliti hasil regresi logistik berganda menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 adalah faktor *man* dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0.016 dan $\exp(B)$ sebesar 4,642 yang artinya pasien dengan faktor *man* yang baik 4,642 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *money* yang kurang baik

Faktor *method* dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0.039 dan $\exp(B)$ sebesar 3,960 yang artinya pasien dengan faktor *method* yang baik 3,960 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Method* yang kurang baik. Faktor *material* dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,036 dan $\exp(B)$ sebesar 3,682 yang artinya pasien dengan faktor *material* yang

baik 3,682 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *Material* yang kurang baik. Faktor *machine* dengan nilai *p-value* sebesar 0.042 dan *exp (B)* sebesar 3,910 yang artinya pasien dengan faktor *machine* yang baik 3,910 kali akan memiliki waktu tunggu yang cepat dibandingkan dengan faktor *machine* yang kurang baik.

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 tentang faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu, dimana semua faktor berpengaruh. Hal ini dikarenakan pasien pasien mengalami waktu tunggu yang lama diakibatkan oleh petugas pendaftaran yang kurang keterampilan dan pelatihan yang rutin dalam melakukan pendaftaran *online*, ketersediaan dana dalam pemeliharaan fasilitas/peralatan, SOP yang membantu petugas pasien mengurangi waktu tunggu, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan sistem informasi yang sering *error*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025, maka dapat disimpulkan sebagai berikut faktor *man* berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025. Faktor *method* berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025. Faktor *material*

berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025. Faktor *machine* berpengaruh dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun.

Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan keterampilan petugas dalam mempersingkat waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Advent Medan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada kepada Rumah Sakit Advent Medan yang telah bersedia menjadi lokasi penelitian dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kontribusi, dukungan, dan bimbingan dalam penulisan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. & Pratiwi, M. (2022) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021', *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), pp. 76–84. Available at: <https://journalcenter.org/index.php/klinik/article/view/678/504>.
- Faizah, Z. (2021) 'Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode Fishbone Di RSUD Dr. Soeroto Ngawi'. Available at: <https://jurnal.stikes-bhm.ac.id/index.php/jurkes/article/view/286>.

Fajrin, Kurniawati, Haeruddin, and Reza Aril

- Ahri. 2021. "Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di RSUD Kota Makassar." *Window of Public Health Journal* 2(5): 827-35. doi:10.33096/woph.v2i5.280.
- Harefa, Jatmika Nonifili. 2024. "Hubungan Pengetahuan Dengan Penggunaan Mobile Jkn Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952.: 1-2. Available at: <https://repository1.stikeselisabethmedan.ac.id/files/original/7c0b13d4ea70096ebba70e38d1316fe181533ccd.pdf>.
- Khan, H. & Singh, A.K. (2021) 'A study on waiting time of the OPD Patient in a Multispecialty Hospital', *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 9(12), pp. 1343-1346. Available at: <https://doi.org/10.22214/ijraset.2021.39532>.
- Manalu, P. & Hutagaol, D.A.L. (2024) 'Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024', 15(1), pp. 37-48. Available at: <https://jurnal.stikeskb.ac.id/index.php/akbid/article/view/82>.
- Mbwogge, M. dkk., (2022) 'Waiting Time and Patient Satisfaction in a Subspecialty Eye Hospital Using a Mobile Data Collection Kit: Pre-Post Quality Improvement Intervention', *JMIRx Med*, 3(3), p. e34263. Available at: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37725529/>.
- Mellyta, U. (2023) 'Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dan Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo', *Repositori Stikes Ngudia Husada Madura*, pp. 1-32. Available at: https://repository.stikesnhm.ac.id/id/eprint/1363/2/20134620_038-2023-Manuskrip.pdf.
- Patikasari, Lala, Annisa Nur Erawan, and Laelasari. 2023. "Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Di Puskesmas Babakan Sari Kota Bandung." : 1-13. <https://siakad.stikesdhhb.ac.id/article/4002190067/>.
- "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019." 2019.: 1-23. https://www.google.com/search?q=Peraturan+Menteri+Kesehatan+Republik+Indonesia+Nomor+30+Tahun+2019%2C+pp.+1-23&sca_esv=3cb799b7ed00e3de&rlz=1C1GCEB_enID1146ID1146&sxsrf=AE3TifP0I5mvnwBAcHES81DvI82R3Lk-mw%3A1749775925282&ei=NXZLaPKCEfjNseMPh5nuuQQ&ved=0ahU.
- Pratiwi, M.A. (2022) 'Perbedaan Theoretical Framework Dan Conceptual Framework Pada Penelitian Ilmiah The Differences Between Theoretical Framework', pp. 199-210. Available at: https://www.researchgate.net/publication/378941051_The_Differences_Between_Theoretical_Framework_and_Conceptual_Framework_in_Scientific_Research.
- Robinson, F.H. dkk., (2020) 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Periode Februari dan Maret di RSUD Wangaya Kota Denpasar ...', ... *Teknologi, Sains, dan ...*, (November), pp. 487-499. Available at: <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/1851>.
- Santalia, G. (2023) 'Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Adnan Wd Kota Payakumbuh', *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 11(3), pp. 723-730. Available at: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKJ/article/view/12773/pdf>.
- Sholihah, Nurfarida, and Siti Khodijah Parinduri. 2020. "Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019." *Promotor* 3(6): 585-97.

doi:10.32832/pro.v3i6.5565.

- Simbolon, P. dkk., (2022) 'Penyuluhan Alur Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit pada Anak Asrama Medan', *Lok Seva: Journal of Contemporary Community Service*, 1(1), p. 1. Available at: <https://jurnal.utu.ac.id/lokseva/article/view/6219>.
- Sinta, N.S. & Sulistiawan, W. (2022) 'Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton', *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 1(2), pp. 30-42. Available at: <https://ejournal.poltekbaubau.ac.id/index.php/jsika/article/view/46/32>.
- Supriyati, Kristina, and Indriati Kusumaningsih. 2023. "Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan: Literature Review." *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 6(12): 2371-80. doi:10.56338/mppki.v6i12.4174.
- Swarjana, I.K. (2023) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tantri, Yulia. 2024. "Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Penerimaan Pelayanan Unit Rawat Jalan Di Klinik Pratama Alifia." *Ayan* 15(1): 37-48. http://repository.unissula.ac.id/37256/1/IlmuKeperawatan_30902300313_fullpdf.pdf.
- Wowor, A.Y. & Siswati, S. (2022) 'Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), pp. 120-126. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/3823>.
- Wulandari, T. & Fajrah, S. (2021) 'Hubungan Pelatihan Tenaga Kesehatan Dengan Kinerja Petugas Di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupatenparigi Moutong'. Available at: <https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/kesmas/article/view/141>.
- Zein, Eiska Rohmania, and Ahfil Mujizah. 2024. "Tinjauan Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RS DKT Sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)* 9(1): 80-89. doi:10.52943/jipiki.v9i1.1599.

Lampiran:

Tabel 1. Analisis Hubungan Faktor *Man, Method, Material* dan *Machine* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Variabel	Waktu Tunggu						Hasil Uji Statistisk
	Cepat		Lama		Total		
	n	%	n	%	n	%	
<i>Man</i>							
Baik	32	74,4	11	23,7	43	100,0	<i>p-value</i> = 0,000 <i>alpha</i> = 0,05
Kurang	13	22,8	44	77,2	57	100,0	
Total	45	45,0	55	55,0	100	100,0	
<i>Method</i>							
Baik	37	58,7	26	41,3	63	100,0	<i>p-value</i> = 0,000 <i>alpha</i> = 0,05
Kurang	8	21,6	29	78,4	37	100,0	
Total	45	45,0	55	55,0	100	100,0	
<i>Material</i>							
Baik	34	73,9	12	26,1	46	100,0	<i>p-value</i> = 0,000 <i>alpha</i> = 0,05
Kurang	11	20,4	43	79,6	54	100,0	
Total	45	45,0	55	55,0	100	100,0	
<i>Machine</i>							
Baik	31	79,5	8	20,5	39	100,0	<i>p-value</i> = 0,000 <i>alpha</i> = 0,05
Kurang	14	23,0	47	77,0	61	100,0	
Total	45	45,0	55	55,0	100	100,0	

Tabel 2. Analisis Regresi Logistik Berganda antara Faktor *Man, Method, Material, Machine* dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Variabel	Nilai B	P-Value	Exp(B)	CI 95% EXP (B)	
				Lower	Upper
Faktor <i>Man</i>	1,535	0,016	4,642	1,328	16,229
Faktor <i>Method</i>	1,376	0,039	3,960	1,072	14,627
Faktor <i>Material</i>	1,303	0,036	3,682	1,091	12,432
Faktor <i>Machine</i>	1,363	0,042	3,910	1,053	14,512
<i>Constant</i>	-10,308	0,000	0,000		