HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN BPJS DI RS PERTAMINA JAYA

Nur Fadliyahul Janah[1], Husni Abdul Muchlis[2], Tria Saras Pertiwi[3], Anastasia Cyntia Dewi Kurniawati[4], Gussa Azizah[5]
Program Studi S1 Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul[1,2,3,4,5]
e-mail: fadliyah61@student.esaunggul.ac.id, husni.abdul@esaunggul.ac.id

Diterima: *20/10/2026*; Direvisi: *22/10/2026*; Diterbitkan: *05/11/2026*

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan merupakan indikator mutu yang mencerminkan keteraturan alur dan responsivitas rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kepatuhan administrasi, kedisiplinan, dan perilaku proaktif dengan ketercapaian standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Jaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang. Sampel terdiri atas 106 pasien BPJS rawat jalan yang dipilih melalui *accidental sampling* dari populasi 2.500 pasien. Data dikumpulkan melalui observasi terhadap kelengkapan administrasi, ketepatan kedatangan, penggunaan Mobile JKN, dan durasi pelayanan, kemudian dianalisis menggunakan regresi logistik berganda pada taraf signifikansi 0,05. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit. Model regresi signifikan secara simultan dengan nilai Nagelkerke R^2 sebesar 0,458 dan ketepatan klasifikasi 83,0%. Kepatuhan administrasi dan kedisiplinan berhubungan signifikan dengan ketercapaian standar waktu tunggu, sedangkan perilaku proaktif tidak menunjukkan hubungan parsial yang signifikan. Kedisiplinan menjadi variabel yang paling menonjol dalam model berdasarkan nilai odds ratio dan signifikansi statistik. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan informasi persyaratan administrasi, pengelolaan waktu kedatangan pasien, serta evaluasi integrasi Mobile JKN dengan sistem antrean dan penjadwalan pelayanan untuk mendukung keteraturan dan efisiensi pelayanan rawat jalan.

Kata Kunci: *Kedisiplinan, Kepatuhan Administrasi, Pelayanan Rawat Jalan, Perilaku Proaktif, Waktu Tunggu*

ABSTRACT

Outpatient waiting time is a quality indicator that reflects the organization of service flow and hospital responsiveness. This study aimed to analyze the associations of administrative compliance, discipline, and proactive behavior with compliance with outpatient waiting-time standards among BPJS patients at Pertamina Jaya Hospital. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. The sample consisted of 106 outpatients covered by BPJS, selected using accidental sampling from a population of 2,500 patients. Data were collected through observations of administrative completeness, punctuality of arrival, Mobile JKN use, and service duration, and were analyzed using multiple logistic regression at a significance level of 0.05. The results showed that most patients experienced waiting times exceeding 60 minutes. The regression model was statistically significant overall, with a Nagelkerke R^2 of 0.458 and a classification accuracy of 83.0%. Administrative compliance and discipline were significantly associated with compliance with the waiting-time standard,

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

whereas proactive behavior did not show a statistically significant partial association. Discipline was the most prominent variable in the model based on its odds ratio and statistical significance. These findings indicate the need to strengthen information about administrative requirements, improve patient arrival-time management, and evaluate the integration of Mobile JKN with the hospital's queuing and appointment scheduling systems to support more orderly and efficient outpatient services.
Keywords: *Administrative Compliance, Discipline, Outpatient Services, Proactive Behavior, Waiting Time*

PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu komponen utama pelayanan rumah sakit yang mencakup pendaftaran, verifikasi penjamin, penentuan poliklinik tujuan, hingga pemeriksaan dokter. Kelancaran setiap tahapan tersebut berperan dalam menentukan efisiensi pelayanan dan pengalaman pasien selama mengakses layanan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai ketepatan waktu pelayanan adalah waktu tunggu, yaitu durasi sejak pasien mendaftar hingga memperoleh pelayanan dokter di poliklinik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, standar mutu pelayanan menetapkan bahwa sekurang-kurangnya 80% pasien rawat jalan harus memperoleh pelayanan dokter dalam waktu ≤60 menit sejak proses pendaftaran, sesuai dengan ketentuan pengukuran yang berlaku (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Apabila waktu tunggu berlangsung terlalu lama, penilaian pasien terhadap mutu pelayanan dan kepuasan mereka dapat terpengaruh, sebagaimana dilaporkan pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Indramayu, Rumah Sakit Medika Lestari, dan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen (Sugondo et al., 2021; Wijayanti & Rejeki, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi waktu tunggu untuk memahami berbagai faktor yang berkaitan dengan kelancaran pelayanan, termasuk perilaku pasien selama menjalani proses pelayanan rumah sakit.

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak hanya ditentukan oleh lamanya pemeriksaan dokter, tetapi juga oleh keterkaitan berbagai tahapan pelayanan, mulai dari administrasi hingga pengelolaan sumber daya dan antrean. Tinjauan literatur menunjukkan bahwa proses pendaftaran, kecukupan sumber daya manusia, serta ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor yang kerap dikaitkan dengan panjangnya antrean pasien (Supriyati & Kusumaningsih, 2023). Selain itu, ketidakpahaman pasien terhadap prosedur, ketidaklengkapan dokumen, dan gangguan sistem informasi dapat menyebabkan pengulangan proses pendaftaran sehingga memperpanjang waktu pelayanan (Situmorang et al., 2023). Analisis alur pelayanan pasien JKN juga menunjukkan bahwa aktivitas menunggu dan proses yang tidak memberikan nilai tambah dapat menjadi sasaran perbaikan untuk mengurangi waktu tunggu (Damayanti & Ernawaty, 2022; Munaa et al., 2023). Berbagai temuan tersebut memperlihatkan bahwa persoalan waktu tunggu berkaitan dengan pengelolaan internal rumah sakit sekaligus kesiapan pasien dalam mengikuti prosedur pelayanan. Atas dasar itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada tiga faktor dari sisi pasien, yaitu kepatuhan administrasi, kedisiplinan kedatangan, dan perilaku proaktif dalam mengakses pelayanan.

Faktor pertama yang perlu diperhatikan adalah kepatuhan administrasi karena kelengkapan dokumen dapat membantu memperlancar proses verifikasi sebelum pasien memperoleh pelayanan. Dalam penelitian ini, kepatuhan administrasi merujuk pada kelengkapan surat rujukan, kartu identitas, dan kartu BPJS sesuai dengan persyaratan pelayanan

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

yang berlaku. Kelengkapan tersebut dapat mengurangi kebutuhan untuk melengkapi persyaratan atau mengulang tahapan administrasi yang berpotensi menambah waktu pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, Sumayku et al. (2022) menemukan hubungan antara pelayanan administrasi dan waktu tunggu poliklinik rawat jalan, sedangkan Amalia dan Pratiwi (2022) melaporkan bahwa administrasi pendaftaran berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan. Meskipun demikian, kelancaran administrasi tidak dapat dipandang sebagai satu-satunya penentu waktu tunggu karena proses pelayanan juga dipengaruhi oleh pola kedatangan pasien dan pengaturan antrean. Oleh karena itu, kepatuhan administrasi perlu dikaji bersama faktor perilaku pasien lainnya agar hubungan setiap faktor dengan waktu tunggu dapat dipahami secara lebih menyeluruh.

Selain kelengkapan dokumen, pola kedatangan pasien juga berpotensi memengaruhi pembentukan dan kepadatan antrean. Dalam penelitian ini, kedisiplinan kedatangan merujuk pada kesesuaian waktu kedatangan pasien dengan jadwal atau ketentuan pelayanan yang berlaku. Ketika banyak pasien datang pada waktu yang berdekatan, antrean berpotensi menjadi lebih padat, terutama apabila kapasitas pelayanan belum sebanding dengan jumlah pasien yang datang. Dalam teori antrean, ketidakseimbangan antara tingkat kedatangan (*arrival rate*) dan tingkat pelayanan (*service rate*) dapat meningkatkan panjang antrean serta waktu tunggu. Purnomo et al. (2021) menunjukkan bahwa sistem antrean yang belum efektif merupakan salah satu penyebab panjangnya waktu tunggu rawat jalan. Sementara itu, Sukarno et al. (2025) mengidentifikasi pengelolaan pelayanan, jumlah pasien, dan proses operasional sebagai unsur yang berkaitan dengan variasi waktu tunggu. Temuan tersebut menjadi dasar untuk menguji hubungan kedisiplinan kedatangan dengan waktu tunggu, dengan mempertimbangkan bahwa dampaknya juga bergantung pada kapasitas dan pengaturan pelayanan rumah sakit.

Di samping kepatuhan administrasi dan kedisiplinan kedatangan, cara pasien memanfaatkan fasilitas pendaftaran juga relevan untuk dikaji, terutama seiring dengan berkembangnya layanan kesehatan digital. Salah satu fasilitas yang tersedia bagi peserta JKN adalah Mobile JKN, yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara daring sebagai alternatif pendaftaran melalui loket langsung. Dalam penelitian ini, perilaku proaktif dibatasi pada pemanfaatan Mobile JKN sebagai sarana pendaftaran, sehingga hasilnya perlu ditafsirkan sesuai dengan indikator tersebut. Pendaftaran daring berpotensi mengurangi kebutuhan interaksi administratif di loket dan membantu mengatur alur kedatangan pasien, meskipun manfaatnya bergantung pada penerapan sistem serta pola penggunaannya. Ramadani et al. (2025) melaporkan adanya perbedaan pengalaman pelayanan antara pendaftaran daring dan luring. Sementara itu, Glamop et al. (2025) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan niat perilaku merupakan aspek penting dalam mengevaluasi penerimaan aplikasi pendaftaran daring di rumah sakit. Aspek serupa juga digunakan oleh Andriani et al. (2026) dalam mengevaluasi pemanfaatan layanan antrean daring Mobile JKN, khususnya terkait persepsi kemudahan, persepsi manfaat, dan niat menggunakan. Hayyana et al. (2025) turut mengaitkan penggunaan Mobile JKN dengan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi penggunaannya. Berbagai penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai penerimaan dan pemanfaatan layanan pendaftaran digital, tetapi belum dengan sendirinya membuktikan adanya hubungan antara penggunaan Mobile JKN dan durasi waktu tunggu. Dengan demikian, hubungan kedua variabel tersebut masih perlu diuji secara empiris dalam konteks pelayanan yang diteliti.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas faktor administrasi dan operasional yang berkaitan dengan waktu tunggu, temuan yang diperoleh belum sepenuhnya menunjukkan pola

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

yang seragam. Lukas et al. (2025) menemukan bahwa pengetahuan pasien dan pelayanan administrasi berkaitan dengan waktu tunggu rawat jalan. Sebaliknya, Fajrin et al. (2021) tidak menemukan pengaruh pada beberapa komponen pelayanan yang diuji, meskipun waktu tunggu di lokasi penelitian masih melampaui standar dan hambatan operasional tetap ditemukan. Susilawati dan Gunawan (2022) juga melaporkan bahwa ketidaklengkapan dokumen, keterbatasan sarana, dan pengulangan proses pendaftaran menjadi penyebab panjangnya waktu tunggu. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara faktor-faktor pelayanan dan waktu tunggu perlu dikaji dengan mempertimbangkan konteks rumah sakit serta karakteristik pasien. Selain itu, berdasarkan literatur yang digunakan dalam penelitian ini, kepatuhan administrasi, kedisiplinan kedatangan, dan pemanfaatan pendaftaran daring perlu dianalisis secara bersama dalam satu kerangka untuk mengetahui hubungannya dengan waktu tunggu. Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya terletak pada pengujian hubungan ketiga faktor tersebut secara simultan, tetapi juga pada identifikasi faktor yang paling dominan dalam model analisis.

Relevansi pengkajian tersebut terlihat dari observasi awal terhadap 145 pasien di Rumah Sakit Pertamina Jaya. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menunggu melebihi standar waktu tunggu, sementara banyak pasien telah datang sebelum loket rawat jalan mulai beroperasi pada pukul 08.00 WIB sehingga antrean terbentuk sejak awal pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan adanya persoalan waktu tunggu yang perlu ditelaah lebih lanjut, meskipun observasi awal tersebut belum cukup untuk menentukan faktor yang paling berkaitan dengan lamanya waktu tunggu. Berangkat dari kondisi tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian secara simultan kepatuhan administrasi, kedisiplinan kedatangan, dan perilaku proaktif yang dioperasionalkan melalui pemanfaatan Mobile JKN, serta identifikasi faktor yang paling dominan berdasarkan model analisis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai keterkaitan ketiga faktor tersebut dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Jaya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kepatuhan administrasi, kedisiplinan kedatangan, dan perilaku proaktif dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Jaya, sekaligus mengidentifikasi faktor yang paling dominan berdasarkan hasil analisis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang untuk menilai pengaruh kepatuhan administrasi, kedisiplinan, dan perilaku proaktif terhadap ketercapaian standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Pertamina Jaya, Jakarta Pusat, pada November 2025. Populasi penelitian adalah pasien BPJS rawat jalan yang melakukan pendaftaran dan memperoleh pelayanan di poliklinik. Berdasarkan akumulasi kunjungan selama lima hari, populasi yang digunakan dalam perhitungan berjumlah 2.500 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, kemudian ditambahkan cadangan sehingga diperoleh 106 pasien sebagai sampel penelitian. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental/convenience sampling*, yaitu pasien yang ditemui pada saat proses pelayanan dan memenuhi kriteria penelitian.

Kriteria inklusi meliputi pasien BPJS yang menjalani alur rawat jalan dari pendaftaran sampai pemeriksaan di poliklinik, memiliki data waktu tunggu yang tercatat lengkap, memiliki status kepesertaan aktif, dan memenuhi persyaratan administrasi pelayanan. Pasien dikeluarkan

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

dari sampel apabila tidak menyelesaikan rangkaian pelayanan sampai pemeriksaan poliklinik, memiliki data waktu tunggu yang tidak lengkap atau tidak dapat diidentifikasi, atau datang hanya untuk pengambilan obat, pemeriksaan laboratorium, maupun keperluan administratif lain. Penelitian menerapkan prinsip persetujuan setelah penjelasan, anonimitas, dan kerahasiaan data. Identitas pasien tidak dicantumkan pada hasil pengumpulan data, dan informasi yang dilaporkan hanya berupa data kelompok.

Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui observasi langsung. Peneliti mengamati proses sejak pendaftaran sampai pasien memperoleh pelayanan dokter. Instrumen berupa lembar observasi dan pencatatan waktu. Variabel dependen adalah ketercapaian waktu tunggu rawat jalan berdasarkan batas standar 60 menit. Kategori sesuai standar diberi kode 1 dan waktu tunggu yang melebihi standar diberi kode 0. Kepatuhan administrasi dinilai dari kelengkapan surat rujukan, KTP, dan kartu BPJS, dengan kategori patuh apabila seluruh indikator terpenuhi. Kedisiplinan dinilai dari kesesuaian waktu kedatangan dengan jadwal pelayanan. Perilaku proaktif dinilai berdasarkan pemanfaatan pendaftaran Mobile JKN dibandingkan pendaftaran langsung di rumah sakit. Untuk variabel independen, kategori patuh diberi kode 1 dan tidak patuh diberi kode 0.

Analisis dilakukan dalam dua tahap. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi setiap variabel. Analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda karena variabel dependen berbentuk kategorik. Kelayakan pengaruh bersama dinilai melalui *Omnibus Test* berbasis *Chi-square*. Kemampuan model menjelaskan variasi outcome ditinjau melalui nilai *Nagelkerke R Square*, sedangkan kemampuan klasifikasi dinilai dari *overall percentage*. Pengaruh masing-masing variabel independen dianalisis dengan uji Wald pada taraf signifikansi 0,05 dan disajikan bersama koefisien regresi, *odds ratio* atau Exp(B), serta interval kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

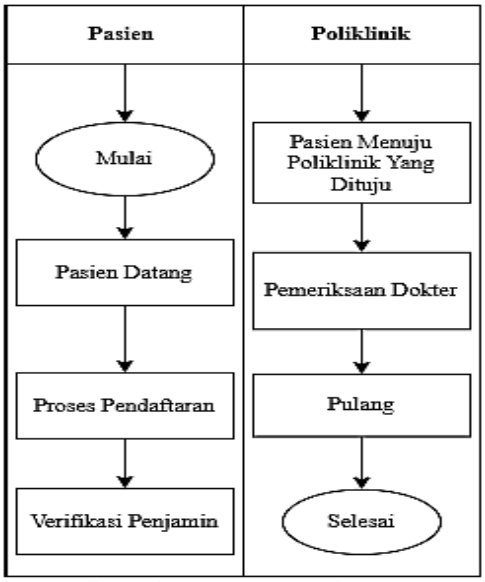
Hasil

Alur Pelayanan Rawat Jalan

Alur pelayanan rawat jalan merupakan gambaran awal untuk memahami proses yang dilalui pasien BPJS sebelum memperoleh pemeriksaan dokter di Rumah Sakit Pertamina Jaya. Berdasarkan hasil observasi, pelayanan dimulai dari kedatangan pasien, dilanjutkan dengan pendaftaran dan verifikasi penjamin, kemudian pasien menuju poliklinik tujuan untuk menjalani pemeriksaan dokter dan menyelesaikan pelayanan. Tahapan tersebut memperlihatkan bahwa proses administrasi berlangsung sebelum pasien memasuki pelayanan klinis sehingga kelancaran proses awal menjadi aspek yang relevan dalam pengamatan waktu tunggu. Pemetaan alur juga diperlukan untuk memperjelas urutan pelayanan dan menentukan batas pengukuran waktu tunggu secara konsisten. Oleh karena itu, Gambar 1 menyajikan alur pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Jaya sebagai dasar untuk memahami tahapan pelayanan yang diamati dalam penelitian ini.

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy



Gambar 1. Alur Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Jaya

Gambar 1 memperlihatkan bahwa pendaftaran dan verifikasi penjamin merupakan tahapan yang harus dilalui sebelum pasien memperoleh pemeriksaan dokter. Posisi kedua tahapan tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan dokumen dan kelancaran verifikasi relevan untuk ditelaah dalam kaitannya dengan proses pelayanan. Selain itu, waktu kedatangan pasien dan pilihan jalur pendaftaran menjadi aspek perilaku pasien yang dapat dikaji bersama faktor administrasi. Gambar 1 dengan demikian memberikan konteks operasional bagi analisis kepatuhan administrasi, kedisiplinan kedatangan, dan perilaku proaktif dalam hubungannya dengan waktu tunggu. Penetapan titik awal dan titik akhir pengukuran perlu tetap mengikuti definisi operasional waktu tunggu yang digunakan dalam metode penelitian.

Distribusi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui distribusi waktu tunggu serta karakteristik kepatuhan administrasi, kedisiplinan, dan perilaku proaktif pada responden penelitian. Waktu tunggu dikelompokkan berdasarkan batas 60 menit, yaitu kategori lebih dari 60 menit dan paling lama 60 menit. Sementara itu, ketiga variabel independen dibedakan menjadi kategori patuh dan tidak patuh sesuai dengan pengukuran yang diterapkan dalam penelitian. Distribusi frekuensi dan persentase pada setiap kategori memberikan gambaran awal mengenai kondisi responden sebelum dilakukan analisis hubungan antarvariabel. Rincian distribusi seluruh variabel tersebut disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	n	Persentase (%)
Waktu tunggu	>60 menit	58	54,7
	≤60 menit	48	45,3
Kepatuhan administrasi	Tidak patuh	50	47,2
	Patuh	56	52,8
Kedisiplinan	Tidak patuh	52	49,1

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

	Patuh	54	50,9
Perilaku proaktif	Tidak patuh	51	48,1
	Patuh	55	51,9

Berdasarkan Tabel 1, sebanyak 58 responden (54,7%) mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, sedangkan 48 responden (45,3%) memperoleh pelayanan dalam waktu paling lama 60 menit. Dengan demikian, proporsi responden yang mengalami waktu tunggu di atas standar lebih besar daripada proporsi responden yang memenuhi standar. Pada variabel kepatuhan administrasi, sebanyak 56 responden (52,8%) termasuk kategori patuh, sementara 50 responden (47,2%) termasuk kategori tidak patuh. Distribusi kedisiplinan dan perilaku proaktif juga relatif berimbang, dengan proporsi kategori patuh masing-masing sebesar 50,9% dan 51,9%. Temuan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa waktu tunggu di atas standar masih cukup banyak ditemukan, sedangkan distribusi ketiga faktor independen memberikan gambaran awal untuk analisis lebih lanjut.

Tabulasi Silang Faktor Pasien dengan Waktu Tunggu

Analisis tabulasi silang dilakukan untuk menggambarkan distribusi kategori waktu tunggu pada setiap kelompok kepatuhan administrasi, kedisiplinan, dan perilaku proaktif. Analisis ini membandingkan proporsi responden yang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit dengan proporsi responden yang memperoleh pelayanan dalam waktu paling lama 60 menit. Perbandingan tersebut dapat menunjukkan pola deskriptif antara kategori masing-masing faktor pasien dan ketercapaian standar waktu tunggu. Meskipun demikian, hasil tabulasi silang belum memperhitungkan keterkaitan antarprediktor sehingga tidak dapat digunakan sendiri untuk menetapkan hubungan independen atau faktor dominan. Pola distribusi antara ketiga faktor dan kategori waktu tunggu disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Tabulasi Silang Faktor Pasien dengan Waktu Tunggu

Faktor	Kategori	>60 menit, n (%)	≤60 menit, n (%)	Total, n (%)
Kepatuhan administrasi	Tidak patuh	40 (80,0)	10 (20,0)	50 (100,0)
	Patuh	18 (32,1)	38 (67,9)	56 (100,0)
Kedisiplinan	Tidak patuh	43 (82,7)	9 (17,3)	52 (100,0)
	Patuh	15 (27,8)	39 (72,2)	54 (100,0)
Perilaku proaktif	Tidak patuh	41 (80,4)	10 (19,6)	51 (100,0)
	Patuh	17 (30,9)	38 (69,1)	55 (100,0)
Total		58 (54,7)	48 (45,3)	106 (100,0)

Tabel 2 menunjukkan bahwa kelompok patuh pada ketiga faktor memiliki proporsi responden dengan waktu tunggu paling lama 60 menit yang lebih tinggi daripada kelompok tidak patuh. Pada kepatuhan administrasi, sebanyak 67,9% responden yang patuh memperoleh pelayanan dalam waktu paling lama 60 menit, dibandingkan dengan 20,0% responden yang tidak patuh. Pada kedisiplinan, proporsi tersebut mencapai 72,2% pada kelompok patuh dan 17,3% pada kelompok tidak patuh. Sementara itu, pada perilaku proaktif, sebanyak 69,1% kelompok patuh memperoleh pelayanan dalam waktu paling lama 60 menit, dibandingkan dengan 19,6% pada kelompok tidak patuh. Secara deskriptif, kedisiplinan memperlihatkan

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

perbedaan proporsi terbesar antara kelompok patuh dan tidak patuh. Namun, temuan pada Tabel 2 masih menggambarkan pola awal dan perlu dilanjutkan dengan analisis multivariat untuk menilai hubungan setiap faktor setelah faktor lainnya diperhitungkan.

Kinerja Model Regresi Logistik Berganda

Regresi logistik berganda digunakan untuk menganalisis hubungan kepatuhan administrasi, kedisiplinan, dan perilaku proaktif dengan kategori waktu tunggu secara simultan. Analisis ini memungkinkan penilaian terhadap kontribusi setiap prediktor setelah memperhitungkan keberadaan prediktor lainnya dalam model. Kinerja model dievaluasi menggunakan uji Omnibus, nilai −2 Log Likelihood, koefisien determinasi semu Cox & Snell dan Nagelkerke, serta persentase ketepatan klasifikasi. Setiap indikator memberikan informasi berbeda, sehingga interpretasinya perlu dilakukan secara proporsional dan tidak hanya berdasarkan satu nilai. Ringkasan hasil evaluasi kinerja model regresi logistik berganda disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Kelayakan Model Regresi Logistik

Indikator	Nilai
Omnibus Chi-Square	44,487
df	3
Signifikansi	< 0,001
−2 Log Likelihood	101,515
Cox & Snell R Square	0,343
Nagelkerke R Square	0,458
Ketepatan klasifikasi model	83,0%

Sumber: Data primer diolah, sesuai hasil analisis penelitian.

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji Omnibus menunjukkan nilai Chi-Square sebesar 44,487 dengan signifikansi < 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi logistik yang memasukkan variabel kepatuhan administrasi, kedisiplinan, dan perilaku proaktif secara bersama-sama signifikan secara statistik dibandingkan model tanpa prediktor. Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,458 menunjukkan bahwa model memiliki nilai pseudo-\(R^2\) sebesar 0,458, yang dapat digunakan sebagai indikator kecocokan model, tetapi tidak ditafsirkan sama dengan persentase varians yang dijelaskan pada regresi linear. Sementara itu, ketepatan klasifikasi model sebesar 83,0% menggambarkan proporsi klasifikasi yang benar berdasarkan data penelitian. Hasil analisis regresi logistik secara parsial digunakan untuk mengidentifikasi hubungan masing-masing variabel independen dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Logistik secara Parsial

Variabel	B	SE	Wald	df	Sig.	OR (Exp(B))	95% CI OR Bawah	95% CI OR Atas
Kepatuhan administrasi	1,274	0,543	5,495	1	0,019	3,575	1,232	10,369
Kedisiplinan	1,684	0,585	8,289	1	0,004	5,385	1,712	16,942
Perilaku proaktif	0,733	0,616	1,419	1	0,234	2,082	0,623	6,957
Konstanta	−2,209	0,455	23,607	1	< 0,001	0,110	—	—

Sumber: Data primer diolah, sesuai hasil analisis penelitian.

Berdasarkan Tabel 4, kepatuhan administrasi memiliki nilai signifikansi 0,019, sehingga berhubungan secara statistik dengan kategori waktu tunggu pelayanan rawat jalan pada taraf signifikansi 5%. Kedisiplinan juga menunjukkan hubungan yang signifikan, dengan nilai signifikansi 0,004 dan OR sebesar 5,385. Di antara ketiga variabel, kedisiplinan memiliki nilai OR terbesar dan nilai signifikansi terkecil. Sebaliknya, perilaku proaktif memiliki nilai signifikansi 0,234, sehingga belum menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik dalam model ini. Namun, arah interpretasi OR perlu disesuaikan dengan kategori hasil yang dikodekan sebagai kejadian (event) dalam analisis regresi logistik; karena itu, nilai OR tidak sebaiknya langsung diartikan sebagai peningkatan atau penurunan peluang mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit sebelum pengodean variabel dependen dikonfirmasi.

Pembahasan

Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Pertamina Jaya belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan waktu tunggu masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan, terutama pada tahap awal kedatangan pasien hingga memperoleh pelayanan di poliklinik. Waktu tunggu tidak hanya berkaitan dengan banyaknya pasien yang mengantre, tetapi juga dengan kelancaran proses pendaftaran, verifikasi penjamin, dan kesiapan pelayanan klinis.

Temuan tersebut sejalan dengan Supriyati dan Kusumaningsih (2023), yang mengidentifikasi administrasi pendaftaran, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana sebagai faktor yang berkaitan dengan waktu tunggu. Purnomo et al. (2021) juga menyoroti sistem antrean dan proses rekam medis yang belum efektif. Dalam konteks penelitian ini, observasi awal menunjukkan kecenderungan pasien datang sebelum loket pendaftaran dibuka. Kedatangan yang terkonsentrasi pada waktu tertentu berpotensi meningkatkan kepadatan pada awal pelayanan, meskipun pasien bermaksud memperoleh antrean lebih cepat. Gambaran tersebut sejalan dengan penelitian Santalia et al. (2023) yang menemukan persoalan waktu tunggu rawat jalan di RSUD Dr. Adnan WD Kota Payakumbuh.

Waktu tunggu juga perlu dipahami sebagai hasil dari rangkaian proses yang saling berkaitan, bukan semata-mata akibat perilaku pasien. Lukas et al. (2025) serta Amalia dan Pratiwi (2022) menunjukkan bahwa waktu tunggu berkaitan dengan faktor administrasi, sumber

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

daya manusia, dan sarana prasarana. Sementara itu, Susilawati dan Gunawan (2022) menjelaskan bahwa kendala administrasi dapat menyebabkan pengulangan proses pendaftaran. Oleh karena itu, pemantauan waktu tunggu perlu dilakukan pada setiap tahapan pelayanan agar rumah sakit dapat mengidentifikasi sumber keterlambatan dan menentukan perbaikan yang sesuai.

Kepatuhan Administrasi dan Waktu Tunggu

Kepatuhan administrasi berhubungan secara signifikan dengan kategori waktu tunggu setelah dianalisis bersama variabel lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan dokumen pasien merupakan aspek yang relevan dalam kelancaran pelayanan rawat jalan. Kelengkapan surat rujukan, KTP, dan kartu BPJS dapat membantu memperlancar verifikasi penjamin, sedangkan ketidaklengkapan dokumen berpotensi menimbulkan klarifikasi atau perbaikan administrasi sebelum pasien melanjutkan proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Sumayku et al. (2022), yang menemukan hubungan antara pelayanan administrasi dan waktu tunggu poliklinik rawat jalan. Amalia dan Pratiwi (2022) juga melaporkan keterkaitan administrasi pendaftaran dengan waktu tunggu. Selain itu, Susilawati dan Gunawan (2022) menunjukkan bahwa masalah kelengkapan dokumen dapat menyebabkan pengulangan proses pendaftaran. Kesamaan temuan tersebut mendukung pentingnya kesiapan administrasi dalam mengurangi hambatan pada tahap awal pelayanan. Situmorang et al. (2023) juga menekankan pentingnya pemahaman pasien terhadap prosedur pendaftaran untuk mendukung kelancaran alur pelayanan.

Dalam penelitian ini, kepatuhan administrasi dinilai berdasarkan kelengkapan dokumen yang dibawa pasien, bukan berdasarkan pengetahuan atau sikap pasien. Karena itu, implikasi praktisnya dapat diarahkan pada penyediaan informasi pra-kunjungan yang jelas dan konsisten. Rumah sakit dapat menyampaikan persyaratan administrasi melalui pesan pengingat, kanal Mobile JKN, media informasi, dan petugas pendaftaran. Informasi tersebut perlu menjelaskan dokumen yang harus dibawa serta langkah yang perlu dilakukan apabila terdapat kendala kepesertaan. Upaya ini dapat membantu pasien mempersiapkan kebutuhan administrasi sebelum datang ke rumah sakit.

Kedisiplinan dan Waktu Tunggu

Kedisiplinan berhubungan secara signifikan dengan kategori waktu tunggu dan menjadi variabel yang paling menonjol dalam model berdasarkan nilai odds ratio dan signifikansi statistik. Temuan ini menegaskan pentingnya kesesuaian waktu kedatangan pasien dengan jadwal pelayanan. Namun, arah interpretasi odds ratio tetap perlu disesuaikan dengan kategori waktu tunggu yang dikodekan sebagai kejadian dalam analisis. Hubungan kedisiplinan dengan waktu tunggu dapat dijelaskan melalui mekanisme antrean. Ketika pasien datang secara bersamaan sebelum waktu pelayanan, kepadatan dapat meningkat pada tahap pendaftaran dan ruang tunggu. Pada tingkat individu, datang lebih awal mungkin dianggap sebagai strategi untuk memperoleh pelayanan lebih cepat, tetapi pada tingkat sistem, kedatangan yang terkonsentrasi justru berpotensi menambah beban pelayanan pada periode tertentu. Penjelasan ini sejalan dengan Purnomo et al. (2021), yang mengidentifikasi sistem antrean yang belum efektif sebagai salah satu persoalan waktu tunggu. Rahmawati et al. (2026) juga melaporkan bahwa pengetahuan mengenai alur pelayanan dan metode pendaftaran berkaitan dengan waktu tunggu pada konteks penelitian mereka.

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

Kedisiplinan perlu dimaknai sebagai kesesuaian waktu kedatangan dengan jadwal yang ditetapkan, bukan sekadar datang lebih awal. Fajrin et al. (2021) mencatat persoalan waktu tunggu dan hambatan pelayanan, termasuk keterlambatan serta distribusi berkas, meskipun tidak menemukan hubungan statistik pada beberapa komponen yang diuji. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa temuan dapat bergantung pada variabel dan konteks pelayanan yang diteliti. Rumah sakit dapat memperkuat informasi mengenai waktu kedatangan yang dianjurkan dan mengintegrasikannya dengan sistem janji temu atau antrean elektronik. Pelaksanaan langkah tersebut selanjutnya perlu dievaluasi melalui pemantauan pola kedatangan dan waktu tunggu pasien.

Perilaku Proaktif dan Waktu Tunggu

Perilaku proaktif belum menunjukkan hubungan yang signifikan secara parsial dengan kategori waktu tunggu setelah kepatuhan administrasi dan kedisiplinan dikendalikan. Hasil ini berarti bahwa penelitian belum memberikan bukti statistik yang cukup mengenai hubungan independen perilaku proaktif dengan waktu tunggu dalam model yang digunakan. Namun, temuan tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa pendaftaran digital tidak bermanfaat. Dalam penelitian ini, perilaku proaktif diukur melalui kanal pendaftaran yang digunakan pasien sehingga belum mencakup kualitas aplikasi, kemudahan penggunaan, atau efektivitas digitalisasi secara menyeluruh. Ramadani et al. (2025) menunjukkan adanya perbedaan pengalaman pasien antara sistem pendaftaran daring dan luring. Arnita dan Yunengsih (2024) juga melaporkan bahwa penerapan Mobile JKN dapat mendukung efisiensi pendaftaran, meskipun masih menghadapi kendala operasional dan adaptasi pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa manfaat pendaftaran digital bergantung pada integrasinya dengan proses pelayanan. Apabila pasien masih harus menjalani verifikasi berulang atau menunggu pada tahapan berikutnya, sebagian manfaat dari proses pendaftaran daring mungkin tidak tercapai.

Perbedaan antara hasil tabulasi silang dan regresi parsial juga perlu diperhatikan. Perbedaan distribusi waktu tunggu antar-kanal pendaftaran pada analisis bivariat belum tentu menunjukkan hubungan independen setelah variabel lain diperhitungkan. Ada kemungkinan bahwa perilaku proaktif berkaitan dengan karakteristik pasien lainnya, tetapi hal tersebut belum dapat dipastikan berdasarkan hasil yang tersedia. Oleh karena itu, rumah sakit dapat tetap mengoptimalkan Mobile JKN sembari mengevaluasi keterhubungan jadwal, nomor antrean, proses verifikasi, dan waktu kedatangan pasien. Evaluasi lanjutan perlu membedakan penggunaan aplikasi dari kualitas penerapannya agar manfaat teknologi dapat dinilai secara lebih tepat.

Implikasi Model terhadap Pengelolaan Pelayanan

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kepatuhan administrasi, kedisiplinan, dan perilaku proaktif secara bersama-sama berhubungan dengan kategori waktu tunggu dalam model penelitian. Meskipun demikian, hasil parsial memperlihatkan bahwa kontribusi statistik masing-masing variabel tidak sama. Kepatuhan administrasi dan kedisiplinan menunjukkan hubungan yang signifikan, sedangkan perilaku proaktif belum menunjukkan hubungan yang signifikan setelah variabel lain dikendalikan. Dengan demikian, pengelolaan waktu tunggu perlu mempertimbangkan kesiapan pasien sekaligus keterpaduan proses pelayanan di rumah sakit. Implikasi praktisnya mencakup penguatan informasi pra-kunjungan, pengaturan waktu kedatangan, dan integrasi pendaftaran digital dengan jadwal pelayanan. Informasi mengenai dokumen BPJS dan waktu kedatangan yang dianjurkan perlu disampaikan secara konsisten

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Vol. 6, No. 1, November-Januari 2027
e-ISSN : 2827-8070 | p-ISSN : 2827-8240
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/healthy

melalui berbagai kanal. Sementara itu, nomor antrean digital sebaiknya terhubung dengan alur pelayanan agar pasien memperoleh petunjuk yang jelas mengenai waktu kedatangan dan urutan pelayanan. Rekomendasi ini sejalan dengan Supriyati dan Kusumaningsih (2023), yang menunjukkan bahwa persoalan waktu tunggu berkaitan dengan berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan.

Hasil penelitian perlu dipahami dengan mempertimbangkan keterbatasannya. Penelitian dilakukan pada satu rumah sakit menggunakan teknik pengambilan sampel nonprobabilitas, sedangkan variabel yang diuji berfokus pada perilaku pasien. Waktu tunggu juga berpotensi berkaitan dengan kepadatan kunjungan, jumlah petugas, ketepatan waktu dokter, kapasitas loket, dan kesiapan sistem informasi. Amiruddin et al. (2023) serta Safitri et al. (2024), meskipun meneliti konteks pelayanan resep, menunjukkan relevansi sumber daya dan beban pelayanan terhadap durasi tunggu. Penelitian selanjutnya dapat memasukkan faktor operasional tersebut untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh. Selain itu, desain potong lintang menggambarkan hubungan statistik pada periode pengamatan dan tidak dapat memastikan hubungan sebab-akibat. Penelitian berikutnya dapat mencatat waktu kedatangan, registrasi, penyelesaian verifikasi, dan pemanggilan pasien secara terpisah. Pengukuran per jam atau per poliklinik juga dapat membantu mengidentifikasi titik pelayanan yang paling sering menimbulkan keterlambatan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan hambatan yang ditemukan, bukan hanya berdasarkan perilaku pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan administrasi dan kedisiplinan berhubungan secara signifikan dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Jaya, sedangkan perilaku proaktif yang diukur melalui penggunaan Mobile JKN belum menunjukkan hubungan yang signifikan secara parsial setelah variabel lain dikendalikan. Kedisiplinan menjadi variabel yang paling menonjol dalam model berdasarkan nilai *odds ratio* dan signifikansi statistik. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan waktu tunggu perlu memperhatikan kesiapan administrasi pasien dan kesesuaian waktu kedatangan dengan jadwal pelayanan, disertai integrasi pendaftaran digital dengan proses pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dapat memperkuat informasi persyaratan BPJS sebelum kunjungan, memberikan petunjuk waktu kedatangan yang dianjurkan, serta mengevaluasi keterhubungan Mobile JKN dengan sistem antrean dan penjadwalan pelayanan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu rumah sakit dengan teknik pengambilan sampel nonprobabilitas dan berfokus pada faktor perilaku pasien, sehingga hasilnya perlu diterapkan secara hati-hati pada konteks pelayanan lain. Selain itu, desain potong lintang hanya menggambarkan hubungan statistik dan tidak dapat memastikan hubungan sebab-akibat, sementara waktu tunggu juga berpotensi berkaitan dengan faktor operasional yang belum dianalisis. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak fasilitas kesehatan, menggunakan sampel yang lebih representatif, serta memasukkan variabel seperti jumlah petugas, ketepatan waktu dokter, kepadatan kunjungan, kapasitas pendaftaran, dan kesiapan sistem informasi. Pengukuran waktu tunggu pada setiap tahapan pelayanan juga diperlukan untuk mengidentifikasi sumber keterlambatan secara lebih spesifik. Pengembangan penelitian tersebut diharapkan menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh sebagai dasar penyusunan intervensi yang sesuai dengan kondisi pelayanan dan peningkatan konsistensi pencapaian standar waktu tunggu.

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Luwuk Banggai pada masa pandemi COVID-19 tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), 76–84. https://journalcenter.org/index.php/klinik/article/view/678

Amiruddin, E. E., Alfreda, V., & Meilani, N. (2023). Faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di Puskesmas Betoambari. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(2), 144–150. https://doi.org/10.36590/kepo.v4i2.694

Andriani, V. I., Yulis, Y., & Wikansari, N. (2026). Studi evaluatif penerapan pendaftaran online menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada pasien Puskesmas Sewon 1. *Journal of Health Sciences Leksia*, 4(1), 28–35. https://jhsljournal.com/index.php/ojs/article/view/163

Arnita, H., & Yunengsih, Y. (2024). Pengaruh penerapan aplikasi pendaftaran online terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi,* 5(3), 2752–2760. https://doi.org/10.35870/jimik.v5i3.951

Damayanti, V. A. R., & Ernawaty, E. (2022). Analisis waste alur pelayanan rawat jalan RS Mata Undaan Surabaya sebagai upaya peningkatan capaian waktu tunggu. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia,* 10(3), 228–230. https://doi.org/10.14710/jmki.10.3.2022.228-230

Fajrin, K., Haeruddin, & Ahri, R. A. (2021). Faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(5), 827–835. https://doi.org/10.33096/woph.v2i5.280

Glamop, D. F. A., Windarti, S., & Muslim, M. (2025). Analisis penerimaan aplikasi pendaftaran online di RSU PKU Muhammadiyah Bantul dengan metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Health Sciences Leksia*, 3(5), 61–77. https://jhsljournal.com/index.php/ojs/article/view/138

Hayyana, N., Rahman, F., Laily, N., Putri, A. O., & Anhar, V. Y. (2025). Analisis penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online di instalasi rawat jalan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan,* 15(1), 1–10. https://doi.org/10.47701/infokes.v15i1.4283

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah.* https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-30-tahun-2022

Lukas, J. V., Manoppo, J. I. C., & Rampengan, N. H. (2025). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(5), 1320–1334. https://doi.org/10.47650/jpp.v8i5.2348

Munaa, N., Saputra, M. G., Ummah, F., Rahmawati, N. V., Kusdiyana, A., & Nuriyati, N. (2023). Implementation of lean healthcare for reducing National Health Insurance outpatients' waiting time using value stream mapping method. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia,* 11(2), 143–154. https://doi.org/10.14710/jmki.11.2.2023.143-154

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648

Purnomo, W., Hariyanti, T., & Prastowo, W. (2021). Analisa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RS Universitas Brawijaya. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(4), 447–452. https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.6904

Rahmawati, S. P., Munaa, N., & Ummah, F. (2026). Pengaruh pengetahuan dan metode pendaftaran pasien terhadap waktu tunggu di RSUD Kepohbaru. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan,* 7(3), 161–172. https://publikasi.polije.ac.id/j-remi/article/view/6186

Ramadani, N. D. W., Listyorini, P. I., & Sari, D. P. (2025). Perbedaan tingkat kepuasan pasien pada sistem pendaftaran online dan offline di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu,* 2(4), 48–54. https://doi.org/10.69714/ygrx1p15

Safitri, C. I. N. H., Arif, M. R., Priyoherianto, A., Hildiana, L. R., & Hartono, H. (2024). Analisis waktu tunggu pelayanan resep pasien BPJS rawat jalan di RSUD Bangil. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan,* 4(1), 286–294. https://doi.org/10.55606/jrik.v4i1.3610

Santalia, G., Arif, Y., Ariany, E., & Helfiyani, H. (2023). Waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Dr. Adnan WD Kota Payakumbuh. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 11(3), 723–730. https://doi.org/10.26714/jkj.11.3.2023.723-730

Situmorang, M., Rahmawati, & Farhansyah, F. (2023). Gambaran umum pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan,* 4(2), 45–51. https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i2.3709

Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh efisiensi waktu tunggu, biaya pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan terhadap kepuasan pasien (studi pada pelayanan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205–214. https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214

Sukarno, A., Yoshida, E., & Kridawati, A. (2025). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pasien di poli penyakit dalam RS Bhayangkara Surabaya tahun 2024. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI),* 9(3), 243–275. https://doi.org/10.52643/marsi.v9i3.6624

Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *E-CliniC*, 11(1), 1–10. https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44251

Supriyati, K., & Kusumaningsih, I. (2023). Analisis faktor waktu tunggu pelayanan rawat jalan: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI),* 6(12), 2371–2380. https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4174

Susilawati, S., & Gunawan, E. (2022). Tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik Kasih Ibu. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), 373–378. https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i3.356

Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indonesian Journal of Hospital Administration,* 7(1), 25–30. https://doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7(1).25-30

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
https://doi.org/10.51878/healthy.v6i1.15648