



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 10168-10182
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Disiplin Waktu (Frekuensi, Ketepatan Waktu, dan Durasi) Terhadap Kunjungan Pasien Rawat Jalan Kebidanan Pada RSIA X Denpasar Bali

Pande Made Doddy Haryadi^{1✉}, Agus Hadian Rahim², Mira Veranita³

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email: madedoddy123@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin waktu, yang meliputi frekuensi ketepatan waktu dan durasi, terhadap kunjungan pasien rawat jalan kebidanan di RSIA X, Denpasar, Bali. Penelitian ini didorong oleh fenomena penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan kebidanan yang teramati dari bulan Januari hingga Juni 2023 dimana disiplin waktu dalam layanan kesehatan dianggap memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan jumlah kunjungan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan populasi pasien rawat jalan kebidanan RSIA X. Data dikumpulkan melalui data rekam medis yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi ketepatan waktu dan durasi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien. Ketepatan waktu layanan terbukti meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan. Frekuensi layanan yang tinggi dan durasi layanan yang efisien juga berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan pasien. Kesimpulannya, peningkatan disiplin waktu dalam layanan rawat jalan kebidanan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kunjungan pasien di RSIA X. Temuan ini memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan disiplin waktu yang lebih ketat dan efisien.

Kata Kunci: *Disiplin Waktu, Ketepatan Waktu, Durasi Layanan, Kunjungan Pasien, Rawat Jalan*

Abstract

This study aims to analyze the influence of time discipline, including frequency, punctuality, and duration, on outpatient obstetric visits at RSIA X, Denpasar, Bali. This research was driven by the observed phenomenon of a decline in the number of outpatient obstetric visits from January to June 2023. Time discipline in healthcare services is considered crucial in enhancing patient satisfaction and increasing the number of visits. The research method used is quantitative, with the population being outpatient obstetric patients at RSIA X. Data were collected through observations and interviews, which were then analyzed using regression analysis techniques. The results of the study indicate that the frequency of punctuality and duration of services have a significant impact on the number of patient visits. Punctuality in services was shown to improve patient satisfaction and strengthen the relationship between patients and healthcare providers. A high frequency of services and efficient service duration also contributed to an increase in the number of patient visits. In conclusion, improving time discipline in outpatient obstetric services can be an effective strategy to increase patient visits at RSIA X. These findings provide practical recommendations for hospital management to enhance service quality through the implementation of stricter and more efficient time discipline.

Keywords: Time Discipline, Punctuality, Service Duration, Patient Visits, Outpatient

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah pilar utama dalam pembangunan nasional, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, pemerintah berupaya memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan, salah satunya melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang bertujuan meratakan akses layanan kesehatan (Sakaniwa et al., 2022; Gutama et al., 2023). Akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas berpengaruh pada penurunan angka kematian, peningkatan harapan hidup, dan kesejahteraan ekonomi melalui peningkatan produktivitas. Kesehatan ibu menjadi fokus utama, mengingat tingginya angka kematian ibu (AKI) di Indonesia dibanding negara Asia Tenggara lainnya (Puji et al., 2020). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Kesehatan, AKI meningkat dari 4.627 pada 2020 menjadi 7.389 pada 2021 (Rahmadhanti & Siyam, 2022).

Kontrol antenatal care (ANC) adalah salah satu intervensi kunci dalam menurunkan AKI dan meningkatkan kesehatan ibu, dengan kunjungan rutin selama kehamilan untuk memantau kesehatan ibu dan janin serta mendeteksi komplikasi dini (Alem et al., 2023). Namun, RSIA X mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan kebidanan dari Januari hingga Juni 2023, dari 3.134 pasien pada Januari menjadi 2.507 pasien pada Juni 2023. Penurunan ini menimbulkan kekhawatiran terkait faktor-faktor yang mempengaruhi,

termasuk disiplin waktu operasional, ketepatan waktu, durasi, dan frekuensi layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketidakpatuhan terhadap jadwal pelayanan dapat menurunkan kepuasan pasien, sementara dokter yang konsisten menjaga waktu dianggap lebih kompeten (Prasad et al., 2020; Irawati et al., 2021; Addo, 2020). Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai dampak disiplin waktu terhadap jumlah kunjungan pasien, terutama pada rawat jalan kebidanan. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengaruh disiplin waktu operasional rawat jalan kebidanan, mencakup ketepatan waktu, frekuensi, dan durasi layanan, terhadap jumlah kunjungan pasien di RSIA X, serta strategi peningkatan kunjungan, kepuasan, dan manajemen waktu layanan yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional untuk menganalisis pengaruh antara variabel dependen (jumlah pasien rawat jalan kebidanan) dan variabel independen (ketepatan waktu pelayanan, frekuensi layanan, dan durasi layanan). Data dikumpulkan dari pasien rawat jalan kebidanan di RSIA X Denpasar Bali selama periode Januari hingga Juni 2024. Sampel dipilih secara acak sederhana berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, dengan jumlah minimal sampel 107 responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS Statistic. Tahap pertama melibatkan persiapan dan tabulasi data terkait variabel independen dan dependen. Uji normalitas dilakukan untuk memastikan distribusi data, diikuti oleh analisis regresi linier berganda untuk menguji multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi antar variabel. Hasil dari uji ini digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yang kemudian akan menjadi dasar dalam pembahasan dan pengambilan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di RSIA X Denpasar Bali pada bulan Juli 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menentukan pengaruh dari dua atau lebih variabel independen/variabel bebas (X) terhadap variabel dependen/variabel terikat (Y). Hasil perhitungan regresi linear berganda dengan program SPSS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-43.263	12.453	
1			
Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan	-2.979	1.679	-.183
Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan	99.007	16.306	.334
Durasi Pelayanan Rawat Jalan	.076	.010	.750

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Dari Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda diatas, maka dapat ditentukan sebagai berikut :

- Nilai konstanta (α) sebesar -43,569 dengan tanda negatif menyatakan bahwa apabila variabel Frekuensi, Ketepatan Waktu, dan Durasi Pelayanan Rawat Jalan dianggap konstan maka nilai Jumlah Kunjungan Pasien (Y) adalah -43,569.
- Nilai koefisien regresi variabel Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan (X1) sebesar -2,979 dengan tanda negatif menyatakan apabila tingkat Frekuensi naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka jumlah kunjungan pasien rawat jalan akan turun sebesar 2,979 kunjungan.
- Nilai koefisien regresi variabel Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X2) sebesar 99,007 dengan tanda positif menyatakan apabila jika tingkat Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka jumlah kunjungan pasien rawat jalan akan naik sebesar 99,007 kunjungan.

Nilai koefisien regresi variabel Durasi Pelayanan Rawat Jalan (X3) sebesar 0,71 dengan tanda positif menyatakan apabila jika Tingkat Durasi Pelayanan Rawat Jalan naik satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan, maka jumlah kunjungan pasien rawat jalan akan naik sebesar 0,71 kunjungan.

Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien Determinasi (*R Square*) dilakukan untuk menentukan seberapa besar presentase pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat dalam satuan persen pada sebuah model regresi penelitian. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X1, X2, dan X3 terhadap Variabel Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.726 ^a	.527	.519	64.425	2.036
a. Predictors: (Constant), Durasi Pelayanan Rawat Jalan, Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan, Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan					
b. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan					

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X1, X2, dan X3 terhadap Variabel Y, dapat terlihat nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu 0,527 atau sama dengan 52,7%. Koefisien determinasi (*R Square*) tersebut menunjukkan bahwa Frekuensi (X1), Ketepatan Waktu (X2), dan Durasi Pelayanan Rawat Jalan (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan (Y) sebesar 52,7% sedangkan 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.609 ^a	.371	.363	74.103	2.057
a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan, Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan					
b. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan					

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y, dapat terlihat nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu 0,371 atau sama dengan 37,1%. Koefisien determinasi (*R Square*) tersebut menunjukkan bahwa Frekuensi (X1), dan Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan (Y) sebesar 37,1%.

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X3 terhadap Variabel Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.646 ^a	.418	.411	71.281	1.943
a. Predictors: (Constant), Durasi Pelayanan Rawat Jalan, Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan					

b. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X2 dan X3 terhadap Variabel Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.720 ^a	.518	.512	64.856	2.025

a. Predictors: (Constant), Durasi Pelayanan Rawat Jalan, Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan

b. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Rawat Jalan

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X2 dan X3 terhadap Variabel Y, dapat terlihat nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu 0,518 atau sama dengan 51,8%. Koefisien determinasi (*R Square*) tersebut menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu (X2) dan Durasi Pelayanan Rawat Jalan (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan (Y) sebesar 51,8%.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X1 terhadap Variabel Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.487 ^a	.237	.232	81.368	1.996

a. Predictors: (Constant), Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan

b. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Rawat Jalan

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X1 terhadap Variabel Y, dapat terlihat nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu 0,237 atau sama dengan 23,7%. Koefisien determinasi (*R Square*) tersebut menunjukkan bahwa Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan (X1) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan (Y) sebesar 23,7%.

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X2 terhadap Variabel Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.412 ^a	.170	.165	84.845	2.015

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan

b. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Rawat Jalan

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X2 terhadap Variabel Y, dapat terlihat nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu 0,170 atau sama dengan 17,0%. Koefisien determinasi (*R Square*) tersebut menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan (Y) sebesar 17,7%.

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X3 terhadap Variabel

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.638 ^a	.407	.404	71.710	1.936
a. Predictors: (Constant), Durasi Pelayanan Rawat Jalan					
b. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Rawat Jalan					

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi Variabel X3 terhadap Variabel Y, dapat terlihat nilai koefisien determinasi (*R Square*) yaitu 0,407 atau sama dengan 40,7%. Koefisien determinasi (*R Square*) tersebut menunjukkan bahwa Durasi Pelayanan Rawat Jalan (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan (Y) sebesar 40,7%.

Tabel 9. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	-43.263	12.453			
1	Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan	-2.979	1.679	-.183	-1.77	.078
	Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan	99.007	16.306	.334	6.07	.000
	Durasi Pelayanan Rawat Jalan	.076	.010	.750	7.25	.000

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 9 Hasil Uji T dapat terlihat maka pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut :

1. Pengujian Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan (X1) terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan (Y)

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah Pengujian Frekuensi Pelayanan Rawat (X1) berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan. (Y). Hasil Uji T di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Pengujian Frekuensi Pelayanan Rawat adalah $0,078 > \text{probabilitas } 0,05$. Jadi, tidak terdapat pengaruh signifikan antara Pengujian Frekuensi Pelayanan Rawat (X1) terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan. (Y).

2. Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X2) terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan (Y)

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah Pengujian Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat (X2) berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan. (Y). Hasil Uji T di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Pengujian Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat adalah $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$. Jadi, terdapat pengaruh signifikan antara Pengujian Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat (X2) terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan. (Y).

3. Durasi Pelayanan Rawat Jalan (X3) terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan (Y)

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah Pengujian Durasi Pelayanan Rawat (X3) berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan. (Y). Hasil Uji T di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Pengujian Durasi Pelayanan Rawat adalah $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$. Jadi, terdapat pengaruh signifikan antara Pengujian Durasi Pelayanan Rawat (X3) terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan. (Y).

Tabel 10. Hasil Uji F Variabel X1, X2, dan X3 terhadap Variabel Y

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	736622.759	3	245540.920	59.159	.000 ^b
1	Residual	659938.873	159	4150.559		
	Total	1396561.632	162			

a. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan

b. Predictors: (Constant), Durasi Pelayanan Rawat Jalan, Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan, Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Hipotesis empat dalam penelitian ini adalah Pengujian Frekuensi (X1), Ketepatan Waktu (X2) dan Durasi Pelayanan Rawat (X3) berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan. (Y). Berdasarkan Tabel 10. Hasil Uji F Variabel Frekuensi (X1), Ketepatan

Waktu (X2), dan Durasi Pelayanan Rawat Jalan (X3) terhadap Variabel Y terlihat nilai signifikansi (Sig) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 diterima dan Ho ditolak dan H1 diterima. Jadi, terdapat pengaruh signifikan variabel Frekuensi (X1), Ketepatan Waktu (X2), dan Durasi Pelayanan Rawat Jalan (X3) terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Tabel 11. Hasil Uji F Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	517949.497	2	258974.748	47.161	.000 ^b
1	Residual	878612.135	160	5491.326		
	Total	1396561.632	162			
a. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan						
b. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan, Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan						

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 11. Hasil Uji F Variabel Frekuensi (X1) dan Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X2) terhadap Variabel Y terlihat nilai signifikansi (Sig) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 diterima dan Ho ditolak dan H1 diterima. Jadi, terdapat pengaruh signifikan variabel Frekuensi (X1) dan Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X2) terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Tabel 12. Hasil Uji F Variabel X1 dan X3 terhadap Variabel

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	583596.821	2	291798.410	57.429	.000 ^b
1	Residual	812964.811	160	5081.030		
	Total	1396561.632	162			
a. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Rawat Jalan						
b. Predictors: (Constant), Durasi Pelayanan Rawat Jalan, Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan						

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 12. Hasil Uji F Variabel Frekuensi (X1) dan Durasi Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X3) terhadap Variabel Y terlihat nilai signifikansi (Sig) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 diterima dan Ho ditolak dan H1 diterima. Jadi, terdapat pengaruh signifikan variabel Frekuensi (X1) dan Durasi Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X3) terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Tabel 13. Hasil Uji F Variabel X2 dan X3 terhadap Variabel Y

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	723563.476	2	361781.738	86.011	.000 ^b
1	Residual	672998.156	160	4206.238		
	Total	1396561.632	162			

a. Dependent Variable: Jumlah Kunjungan Rawat Jalan

b. Predictors: (Constant), Durasi Pelayanan Rawat Jalan, Ketepatan Waktu Pelayanan Rawat Jalan

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan Tabel 13. Hasil Uji F Variabel Ketepatan Waktu (X2) dan Durasi Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X3) terhadap Variabel Y terlihat nilai signifikansi (Sig) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 diterima dan Ho ditolak dan H1 diterima. Jadi, terdapat pengaruh signifikan variabel Ketepatan Waktu (X2) dan Durasi Waktu Pelayanan Rawat Jalan (X3) terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Pengujian Frekuensi Pelayanan Rawat (X1) berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan (Y)

Penelitian menunjukkan bahwa frekuensi pelayanan rawat (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan (Y), dengan nilai signifikansi 0,078 (lebih besar dari 0,05). Ini menunjukkan peningkatan frekuensi pelayanan tidak selalu meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Studi terdahulu menyatakan bahwa faktor-faktor lain seperti durasi dan ketepatan waktu pelayanan juga mempengaruhi jumlah kunjungan (Idealistiana dan Ciptaningsih, 2022; Zhou et al., 2021). Manajemen waktu dan sumber daya yang efisien juga diperlukan agar frekuensi pelayanan berdampak signifikan (Li et al., 2020; Yoo, 2020). Selanjutnya, ketepatan waktu pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan (Y), dengan nilai signifikansi 0,000. Pelayanan yang tepat waktu berkontribusi pada peningkatan kapasitas layanan dengan mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan (Idealistiana dan Ciptaningsih, 2022; Fun et al., 2022). Efisiensi penjadwalan memungkinkan lebih banyak pasien dilayani dalam waktu yang sama tanpa menurunkan kualitas (Kam et al., 2021; Nandwana et al., 2020). Pasien yang puas cenderung tetap setia dan merekomendasikan layanan, yang berpotensi meningkatkan jumlah kunjungan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa durasi pelayanan rawat (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan (Y), dengan nilai signifikansi 0,000

(kurang dari 0,05). Artinya, durasi pelayanan yang lebih panjang atau lebih memadai memungkinkan lebih banyak pasien dilayani.

Kajian teori mendukung temuan ini. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Syarifudin et al. (2022), semakin tinggi durasi pelayanan artinya ketersediaan dokter melakukan pelayanan rawat jalan semakin meningkat, sehingga sistem layanan rawat jalan mampu melayani jumlah kunjungan pasien yang lebih besar karena kapasitasnya yang meningkat juga. Dengan durasi yang cukup, tenaga medis dapat memberikan pelayanan yang lebih komprehensif, meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien. Selain itu, penelitian Prasad et al. (2020) menyoroti bahwa ketersediaan dokter yang lebih tinggi dapat meningkatkan produktivitas, mengoptimalkan waktu yang dihabiskan untuk setiap pasien, dan pada gilirannya mendukung pelayanan yang lebih efisien kepada jumlah kunjungan pasien yang lebih besar.

Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kombinasi dari frekuensi (X1), ketepatan waktu (X2), dan durasi pelayanan rawat (X3) secara signifikan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien rawat jalan (Y), dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan jika dianalisis secara terpisah. Pengaruh tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 14. Koefisien Determinasi Variabel X1, X2, dan X3 secara Terpisah dan Simultan terhadap Variabel Y

	Variabel Dependen	Pengaruh (%)
X1, X2, X3	Y	52,7
X2 dan X3	Y	51,8
X1 dan X3	Y	41,8
X1 dan X2	Y	37,1
X3	Y	40,7
X2	Y	17,0
X1	Y	23,7

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS versi 25, 2024

Menurut Idealistiana dan Ciptaningsih (2022), ketepatan waktu pelayanan rawat jalan mengurangi waktu tunggu pasien, mengoptimalkan aliran layanan, dan berkorelasi langsung dengan peningkatan jumlah kunjungan. Penjadwalan yang efisien memastikan setiap slot waktu terisi tanpa menimbulkan ketidaknyamanan, sehingga kapasitas layanan

dapat meningkat tanpa mengorbankan kualitas. Fun et al. (2022) menambahkan bahwa pelayanan tepat waktu berhubungan dengan kepuasan pasien, yang dapat meningkatkan loyalitas dan menarik pasien baru melalui word-of-mouth. Manajemen waktu yang baik juga meningkatkan proses pelayanan, memungkinkan lebih banyak pasien dilayani dalam waktu yang sama. Selain itu, frekuensi pelayanan berperan dalam peningkatan kunjungan. Semakin sering dokter memberikan layanan, semakin banyak pasien yang dapat dilayani, menciptakan lebih banyak peluang kunjungan (Idealistiana dan Ciptaningsih, 2022). Durasi pelayanan yang lebih lama, seperti yang disebutkan oleh Syarifudin et al. (2022), memungkinkan layanan lebih komprehensif dan efisien, sehingga meningkatkan jumlah kunjungan dan produktivitas.

Dengan demikian, optimalisasi frekuensi, ketepatan waktu, dan durasi pelayanan rawat jalan secara keseluruhan merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kapasitas layanan. Dengan demikian, lembaga kesehatan dapat memenuhi kebutuhan pasien secara lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya meningkatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang mencakup pengujian empat hipotesis, terdapat beberapa implikasi manajerial penting yang dapat diterapkan pada sistem rawat jalan kebidanan di rumah sakit, ketepatan waktu pelayanan rawat jalan memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien sehingga RSIA X Denpasar Bali harus fokus pada peningkatan efisiensi jadwal pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Durasi pelayanan yang lebih panjang atau memadai memungkinkan lebih banyak pasien dilayani, dan ini memiliki dampak signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien sehingga RSIA X perlu memastikan bahwa setiap sesi pelayanan memiliki durasi yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien. Frekuensi pelayanan yang lebih tinggi berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan pasien apabila dikombinasikan dengan ketepatan dan/atau durasi pelayanan rawat jalan sehingga RSIA X Denpasar harus mempertimbangkan dalam peningkatan frekuensi pelayanan rawat jalan kebidanan harus disertai dengan efisiensi operasional melalui ketepatan waktu memulai pelayanan rawat jalan dan/atau peningkatan kapasitas pelayanan rawat jalan melalui penambahan durasi pelayanan rawat jalan. Kombinasi frekuensi, ketepatan waktu, dan durasi pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar secara bersama-sama dibandingkan secara terpisah terhadap jumlah kunjungan pasien sehingga harus mengadopsi

pendekatan holistik dengan memperhatikan ketiga aspek ini secara bersamaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Addo, A., Wang, W., Dankyi, A., Abban, O., & Bentum-Micah, G. (2020). Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and Management*, 5.
- Alem, A., Yeshaw, Y., Liyew, A., Tesema, G., Alamneh, T., Worku, M., Teshale, A., & Tessema, Z. (2022). Timely initiation of antenatal care and its associated factors among pregnant women in sub-Saharan Africa: A multicountry analysis of Demographic and Health Surveys. *PLoS ONE*, 17.
- Anbia, N., Purwadhi, P., Agung, I. W. P., & Sukajie, B. (2023). Membangun Kualitas Pelayanan Poliklinik Paru Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1(-), 107-116
- Andriani, R., Agung, I. W. P., Hidayat, D. (2023). Kepemimpinan & Kewirausahaan Pada Era Digital. *Simbiosis Rekatama Media*, 1(-), 9-12.
- Fun, W., Tan, E., Khalid, R., Sararaks, S., Tang, K., Rahim, I., Sharif, S., Jawahir, S., Sibert, R., & Nawawi, M. (2022). Applying Discrete Event Simulation to Reduce Patient Wait Times and Crowding: The Case of a Specialist Outpatient Clinic with Dual Practice System. *Healthcare*, 10.
- Gutama, A. S., Fedryansyah, M., & Nuriyah, E. (2023). Alokasi Dasar Dan Ketentuan Sosial Pada program BPJS Kesehatan di provinsi Jawa Barat. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 6(1), 37.
- Idealistiana, L., & Ciptaningsih, W. (2022). Relationship Between Patient's Perception of Service Quality and Use of Outpatient Services. *KnE Life Sciences*.
- Irawati, A., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. (2021). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*.
- Kam, A., Collins, S., Park, T., Mihail, M., Stanaway, F., Lewis, N., Polya, D., Fraser-Bell, S., Roberts, T., & Smith, J. (2021). Using Lean Six Sigma techniques to improve efficiency in outpatient ophthalmology clinics. *BMC Health Services Research*, 21.
- Li, Y., Gong, W., Kong, X., Mueller, O., & Lu, G. (2020). Factors Associated with Outpatient Satisfaction in Tertiary Hospitals in China: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17..

- Munavalli, J., Rao, S., Srinivasan, A., & Merode, G. (2020). An intelligent real-time scheduler for out-patient clinics: A multi-agent system model. *Health Informatics Journal*, 26, 2383 - 2406.
- Nandwana, S., Walls, G., & Reich, S. (2020). Learning From Experience: "Minimizing Patient Delays in Radiology: Optimizing On-Time Starts for CT Procedures".. *Current problems in diagnostic radiology*.
- Prasad, N., hatt, M., Agarwal, S., Kohli, H., Gopalakrishnan, N., Fernando, E., Sahay, M., Rajapurkar, M., Chowdhary, A., Rathi, M., Jeloka, T., Lobo, V., Singh, S., Bhalla, A., Khanna, U., Bansal, S., Rai, P., Bhawane, A., Anandh, U., Singh, A., Shah, B., Gupta, A., & Jha, V. (2020). The Adverse Effect of COVID Pandemic on the Care of Patients With Kidney Diseases in India. *Kidney International Reports*, 5, 1545 - 1550.
- Puji, L. K. R., Ratnaningtyas, T. O., Ilmi, A. F., Kasumawati, F., Purnama, F., Hasanah, N., & Ismaya, N. W. A. (2020). Analisis Situasi Dan Identifikasi Masalah Kesehatan Ibu Dan Anak Di Wilayah Kerja Puskesmas Benda Baru Kota Tangerang Selatan 2019. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 1(1), 70–79.
- Purwadhi. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pasca Revolusi Industri 4.0*. Mujahid Press, 1(-),
- Rahmadhanti, V. A., & Siyam, N. (2022). Kejadian Kematian Ibu di Kabupaten Grobogan Tahun 2022 Triwulan 3. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 7(1), 135–144.
- Sakaniwa, R., Noguchi, M., Imano, H., Shirai, K., Tamakoshi, A., & Iso, H. (2022). Impact of modifiable healthy lifestyle adoption on lifetime gain from middle to older age. *Age and Ageing*, 51.
- Stamatis, D. (2017). *The OEE primer: Understanding Overall Equipment Effectiveness, Reliability, and Maintainability*. CRC Press
- Syafruddin, S., Saafi, L., Jayadipraja, E., Supodo, T., & , S. (2022). Factors Related to the Utilization of Health Services in the Outstanding Unit in the Regional General Hospital of Buton North Regency. *Waluya The International Science And Health Journal*.
- Syaodih, E., Andriani, R., Purwadhi. (2022). *Teori dan Praktek Organisasi*. Mujahid Press, 1(-), 11-13.
- Theja, A., Syaodih, E., & Hidayat, D. (2023). Pengaruh Kualitas Fungsional, Teknis Dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 1(2), 53-60.

- Yee, C., Barr, K., Minegishi, T., Frakt, A., & Pizer, S. (2022). Provider supply and access to primary care.. *Health economics*.
- Yoo, J. (2020). Convergence outpatient medical service patient experience research using data mining. *Journal of Digital Convergence*, 18, 299-306.
- Zhou, F., Xu, C., Sun, Y., & Meng, X. (2021). Influencing Factors of Outpatients' Satisfaction in China a Cross-Sectional Study of 16 Public Tertiary Hospitals. *Patient preference and adherence*, 15, 1243 - 1258.