



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 6204-6215

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu Tunggu Rawat Jalan terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi di Poliklinik Rumah Sakit Umum Mutiasari – Riau)

Rabiah Demlinur Putri^{1✉}, Taufik Zulfikar², Ety Sofia Marianti Asnar³, Taufan Nugroho⁴,
Vip Paramarta⁵

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: Putrirabiahd@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) dan waktu tunggu rawat jalan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening, di Poliklinik Rumah Sakit Umum Mutiasari, Riau. Fenomena ini penting karena RME dan waktu tunggu dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas mereka. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Sampel penelitian terdiri dari 100 pasien yang berkunjung ke poliklinik rumah sakit tersebut. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan teknik analisis jalur (path analysis) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi RME berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien jalur = 0.752, p-value = 0,000), dan waktu tunggu juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien jalur = 0.175, p-value = 0.041). Secara simultan, RME dan waktu tunggu memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (F-hitung = 224.990, p-value = 0.000). Selanjutnya, kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (koefisien jalur = 0,335, p-value = 0,0001), dan keduanya berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien (p-value = 0,001). Koefisien determinasi untuk kepuasan pasien adalah 0,823, dan untuk loyalitas pasien adalah 0,561.

Kata Kunci: *Rekam Medis Elektronik, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Kualitas Pelayanan*

Abstract

Patient loyalty is a crucial indicator reflecting the quality of healthcare services in hospitals. This study aims to analyze the influence of the implementation of Electronic Medical Records (EMR) and outpatient waiting times on patient loyalty, with patient satisfaction as an intervening variable, at the Polyclinic of Mutiasari General Hospital, Riau. This phenomenon is significant because EMR and waiting times can shape patients' perceptions of service quality, which in turn impacts their loyalty. This research employed a quantitative approach with a survey design. The sample consisted of 100 patients visiting the hospital's polyclinic. Data were collected using a questionnaire and analyzed through path analysis to examine the relationships among the variables. The findings revealed that EMR implementation significantly influences patient satisfaction (path coefficient = 0.752, p-value = 0.000), and waiting time also has a significant effect on patient satisfaction (path coefficient = 0.175, p-value = 0.041). Simultaneously, EMR and waiting time significantly influence patient satisfaction (F-statistic = 224.990, p-value = 0.001). Furthermore, patient satisfaction significantly impacts patient loyalty (path coefficient = 0,335, p-value = 0.0001), and both factors have a direct influence on patient loyalty through patient satisfaction (p-value = 0.001). The coefficient of determination for patient satisfaction is 0,823, and for patient loyalty, it is 0,561.

Keywords: *Electronic Medical Records, Waiting Time, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Service Quality*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya guna memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, efisien, dan terjangkau.

Salah satu indikator utama dalam peningkatan mutu layanan rumah sakit adalah efisiensi waktu tunggu pelayanan. Pasien tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari kesembuhan penyakitnya, tetapi juga dari aspek lain seperti kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan medis, serta keramahan tenaga kesehatan. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, yang mengamanatkan implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) pada seluruh rumah sakit di Indonesia.

RME merupakan inovasi dalam sistem informasi manajemen rumah sakit yang bertujuan untuk mempercepat arus informasi klinis, meningkatkan efisiensi pemanfaatan sumber daya, serta mengintegrasikan aktivitas pelayanan kesehatan. Di negara-negara maju, penerapan RME telah terbukti meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan. Namun, di Indonesia, implementasi RME masih menghadapi berbagai tantangan. Data dari Persatuan Rumah Sakit Indonesia (PERSI) per Maret 2022 menunjukkan bahwa dari sekitar 3.000 rumah sakit di Indonesia, hanya 50% yang telah menerapkan sistem RME, dan hanya 16% yang berhasil menjalankannya dengan baik.

RSU Mutiasari, sebagai salah satu rumah sakit tipe D di Kabupaten Bengkalis, telah mulai mengimplementasikan RME secara bertahap sejak Juli 2023. Sebelum implementasi, pelayanan rekam medis di rumah sakit ini sering mengalami kendala, seperti keterlambatan pengantaran berkas rekam medis ke poliklinik, yang berkontribusi pada tingginya waktu tunggu pasien. Data komplain pasien yang dikumpulkan oleh tim pemasaran RSU Mutiasari pada Januari–Juni 2023 menunjukkan bahwa 70% pasien merasa tidak puas dengan lamanya proses administrasi rekam medis.

Dengan implementasi RME, diharapkan terjadi peningkatan efisiensi pelayanan, terutama dalam mengurangi waktu tunggu pasien. Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Rachmawati (2023), menunjukkan bahwa RME dapat secara signifikan menurunkan waktu tunggu pelayanan di rawat jalan, mengurangi angka komplain pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi RME terhadap waktu tunggu pelayanan dan loyalitas pasien di RSU Mutiasari.

Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas RME dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan implementasi RME guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum (RSU) Mutiasari Duri dengan teknik *random sampling* yang melibatkan 100 responden sebagai sampel penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 23 pertanyaan untuk mengukur variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel eksogen, yaitu Implementasi Rekam Medis

Elektronik (X1) dan Waktu Tunggu Pelayanan (X2); variabel intervening, yaitu Kepuasan Pasien (Y); serta variabel endogen, yaitu Loyalitas Pasien (Z). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, serta analisis determinasi (R^2) untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia, pendidikan dan pekerjaan. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 100 responden.

Tabel 1. Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	42	42.0
Perempuan	58	58.0
Total	100	100.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Pada tabel 1 menampilkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini. Dari total 100 responden, sebanyak 42 orang (42,0%) merupakan laki-laki, sedangkan 58 orang (58,0%) merupakan perempuan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Tabel 2. Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	26-30	45	45.0
2	31-40	50	50.0
3	40-60	5	5.0
	Total	100	100.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Pada Tabel 2 memberikan gambaran terperinci tentang distribusi usia responden dalam penelitian ini. Dari total 100 responden yang terlibat dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa kelompok usia 31-40 tahun mendominasi dengan jumlah 50 orang (50,0%). Kelompok usia 26-30 tahun berada di posisi kedua dengan 45 orang (45,0%), sedangkan kelompok usia 40-60 tahun memiliki jumlah terkecil, yaitu 5 orang (5,0%).

Tabel 3. Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	8	8.0
2	SMP	15	15.0
3	SMA	67	67.0
4	Sarjana	10	10.0
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Pada tabel 3 memberikan gambaran mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA, yaitu sebanyak 67 orang (67,0%). Kelompok responden dengan pendidikan SMP berada di posisi kedua, yaitu 15 orang (15,0%), diikuti oleh Sarjana sebanyak 10 orang (10,0%), dan kelompok dengan pendidikan SD adalah yang paling sedikit, yaitu 8 orang (8,0%).

Tabel 4. Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Jumlah)	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	8	8.0
2	Petani	37	37.0
3	Pedagang	33	33.0
4	Tidak Bekerja	21	21.0
5	Lain Nya	1	1.0
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Pada tabel 4 memberikan gambaran mayoritas responden bekerja sebagai Petamo, dengan jumlah 37 orang atau 37%. Selanjutnya, 33 responden (33%) merupakan Pedagang, sementara 21 orang (21%) tidak memiliki pekerjaan. Sementara itu, Pegawai Swasta dan Lainnya diangka 8% dan 1 %.

Analisis Deskriptif

Tabel 6. Deskriptif Variabel X

Dimensi	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Implementasi Rekam Medis Elektronik	2448	2.72	Cukup
Waktu tunggu	1055	2.64	Cukup
Total Skor	3503		

Rata-Rata	2.69
Kategori	Cukup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 6 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel Rekam Medis Elektronik dan Waktu tunggu adalah 3503 dengan rata-rata 2,69. Nilai skor ini berada pada rentang $>2.60 - 3.40$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Rekam Medis Elektronik dan Waktu tunggu secara keseluruhan dinilai cukup oleh responden.

Tabel 7. Deskriptif Variabel Y

	Total	1640
Kepuasan Pasien	Rata-rata (SD)	2.73
	Kategori	Cukup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 7 atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel Kepuasan adalah 1640 dengan rata-rata 2,73. Nilai skor ini berada pada rentang $>2.60 - 3.40$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai variable kepuasan pasien berada pada kategori yang cukup

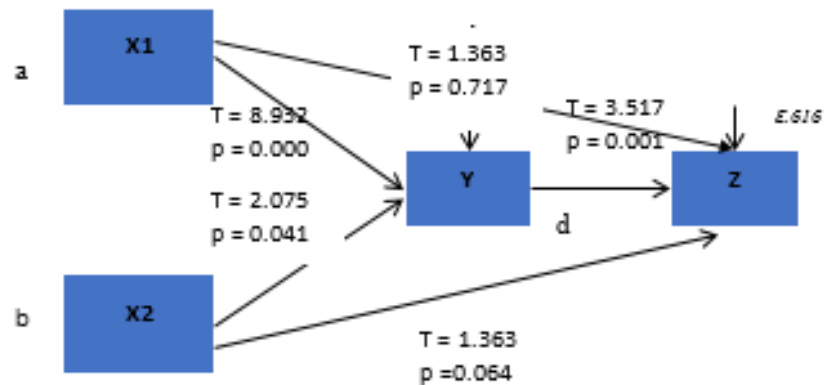
Tabel 8. Deskriptif Variabel Z

	Total	1336
Loyalitas Pasien	Rata-rata	3.34
	Kategori	Cukup

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 8 atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel loyalitas pasien adalah 1336 dengan rata-rata 3.34. Nilai skor ini berada pada rentang $2,60 - 3.40$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai variable loyalitas pasein berada pada kategori yang cukup.

Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)



Gambar. 1 Model Diagram Jalur Lengkap

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Sub Struktur 1 (Kepuasan Pasien)

Penelitian ini menguji pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik (X1) dan Waktu Tunggu Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hasil path analysis menunjukkan bahwa:

- Pengaruh X1 terhadap Y: Signifikan dengan nilai $t = 8,932$ dan $p = 0,000$, yang berarti Implementasi Rekam Medis Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- Pengaruh X2 terhadap Y: Signifikan dengan nilai $t = 2,075$ dan $p = 0,041$, yang berarti Waktu Tunggu Pelayanan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Uji Hipotesis Sub Struktur 2 (Loyalitas Pasien)

Pengujian sub struktur kedua mengevaluasi pengaruh Kepuasan Pasien (Y) terhadap Loyalitas Pasien (Z) serta pengaruh langsung dari Implementasi Rekam Medis Elektronik (X1) dan Waktu Tunggu Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pasien. Hasil path analysis menunjukkan bahwa:

- Pengaruh Y terhadap Z: Signifikan dengan nilai $t = 3,517$ dan $p = 0,001$, yang berarti Kepuasan Pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien.
- Pengaruh X1 terhadap Z: Tidak signifikan dengan nilai $t = 1,363$ dan $p = 0,717$, yang berarti Implementasi Rekam Medis Elektronik tidak secara langsung berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien.
- Pengaruh X2 terhadap Z: Tidak signifikan dengan nilai $t = 1,363$ dan $p = 0,064$, yang

menunjukkan bahwa Waktu Tunggu Pelayanan juga tidak secara langsung berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien memiliki peran sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu Tunggu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan melalui implementasi rekam medis elektronik dan pengelolaan waktu tunggu yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas pasien di RSUD Mutiasari Duri.

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung terhadap Loyalitas Pasien

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung terhadap Loyalitas Pasien Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh pada masing-masing dimensi terhadap Loyalitas Pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan. Berikut adalah hasil perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung berdasarkan output SPSS.

Tabel 9. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Path	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total Effect
Implementasi Rekam Medis Elektronik	0.067	0.752	0.067	0.819
Waktu tunggu	0.343	0.175	0.343	0.518

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa besaran pengaruh langsung dari Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu tunggu terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsungnya. Hal ini menandakan bahwa loyalitas Pasien sudah tinggi tanpa melihat kepuasannya. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besaran pengaruh dari Implementasi Rekam Medis Elektronik, Waktu tunggu dan Waktu tunggu terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepuasan pasien secara keseluruhan. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan output SPSS.

Tabel 10. Koefisien Determinasi terhadap Kepuasan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907a	.823	.819	.357

a. Predictors: (Constant),
X1,X2

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari hasil ini, dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen, yang diwakili oleh nilai R, adalah sebesar 0.907. Selanjutnya, koefisien determinasi (R Square) diperoleh sebesar 0.823 artinya ada pengaruh antara Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu tunggu terhadap kepuasan sebesar 82.3 % sedangkan sisanya, yang mengindikasikan bahwa sekitar 17,7% ($\epsilon = 0,177$). dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Tabel 10. Koefisien Determinasi terhadap Loyalitas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601a	.561	.544	.372

a. Predictors: (Constant), X1,
X2

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari hasil ini, dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen, yang diwakili oleh nilai R, adalah sebesar 0.601 Selanjutnya, koefisien determinasi (R Square) diperoleh sebesar 0.561 artinya ada pengaruh antara Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu tunggu terhadap loyalitas pasien sebesar 56.1 % sedangkan sisanya, yang mengindikasikan bahwa sekitar 43,9% ($\epsilon = 0,439$). dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pembahasan Analisis Deskriptif

Hasil analisis menunjukkan bahwa Implementasi Rekam Medis Elektronik di Poliklinik Rumah Sakit Umum Mutiasari memiliki skor sebesar 2.448 dengan rata-rata 2.72, yang berada dalam kategori cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem rekam medis elektronik telah diterapkan, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam meningkatkan kecepatan dan akurasi akses informasi medis pasien. Sejalan dengan penelitian Haryanto (2019), sistem informasi medis yang lebih efisien dapat meningkatkan

pengalaman pasien dan mempercepat pengambilan keputusan medis.

Waktu tunggu pelayanan menunjukkan skor 1.055 dengan rata-rata 2.64, yang juga masuk dalam kategori cukup. Waktu tunggu yang masih cukup lama dapat berdampak pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit. Berdasarkan teori Parasuraman et al. (1988), waktu tunggu merupakan indikator utama dalam kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis dalam mempercepat proses administrasi dan pelayanan medis agar waktu tunggu lebih optimal.

Pada aspek kepuasan pasien, skor yang diperoleh sebesar 1.640 dengan rata-rata 2.73, yang masuk dalam kategori cukup. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, termasuk kecepatan dan keandalan pelayanan. Berdasarkan teori Disconfirmation Paradigm (Oliver, 1980), kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pengalaman pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi rekam medis elektronik dan waktu tunggu berada dalam kategori cukup, masih ada peluang untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan mengoptimalkan kedua faktor tersebut.

Loyalitas pasien memiliki skor 1.336 dengan rata-rata 3.34, yang juga berada dalam kategori cukup. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang diterima secara konsisten dari layanan rumah sakit. Menurut teori Customer Loyalty (Dick & Basu, 1994), loyalitas terbentuk dari pengalaman positif yang terus-menerus diperoleh pasien. Meskipun kepuasan pasien berada dalam kategori cukup, faktor-faktor seperti waktu tunggu dan implementasi rekam medis elektronik yang belum optimal dapat mempengaruhi sejauh mana pasien tetap memilih layanan rumah sakit ini di masa depan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi rekam medis elektronik dan waktu tunggu memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya berdampak pada loyalitas pasien. Rumah sakit perlu meningkatkan efisiensi sistem rekam medis elektronik dan mengurangi waktu tunggu untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Sejalan dengan teori Disconfirmation Paradigm dan Service Quality dari Parasuraman et al. (1988), peningkatan kualitas layanan akan berkontribusi pada hubungan jangka panjang dengan pasien dan memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, optimalisasi kedua faktor tersebut harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Mutiasari.

Analisis Verifikatif

1. Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi rekam medis elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,752 dan p-value 0,005 ($p < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan sistem rekam medis elektronik, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan teori Service Quality oleh Parasuraman et al. (1988) dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyoroti manfaat rekam medis elektronik dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan.

2. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien

Waktu tunggu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien jalur 0,175, p-value 0,041 ($p < 0,05$), dan t hitung 2,075 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin optimal pengelolaan waktu tunggu, semakin meningkat kepuasan pasien. Studi sebelumnya juga menyatakan bahwa pengelolaan waktu tunggu yang baik dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan, yang berdampak pada kepuasan mereka.

3. Pengaruh Implementasi Rekam Medis dan Waktu Tunggu Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis menunjukkan bahwa kedua variabel, implementasi rekam medis elektronik dan waktu tunggu, memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan nilai F-hitung 224,990 dan p-value 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi efisiensi rekam medis elektronik dan waktu tunggu yang optimal berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien.

4. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai p-value 0,717 ($p > 0,05$). Meskipun kepuasan berperan dalam pengalaman pasien, faktor lain seperti kepercayaan dan hubungan emosional juga turut mempengaruhi loyalitas.

5. Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik Terhadap Loyalitas Pasien

Implementasi rekam medis elektronik memiliki hubungan positif terhadap loyalitas pasien dengan koefisien jalur 0,343, tetapi pengaruhnya tidak signifikan (p-value 0,064). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi lebih berdampak pada efisiensi layanan daripada loyalitas langsung pasien.

6. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan p-value 0,001 dan t hitung 3,517 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Manajemen waktu tunggu yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien dengan memberikan pengalaman yang lebih positif.

7. Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu Tunggu Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Secara simultan, implementasi rekam medis elektronik, waktu tunggu, dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai F-hitung 6,153 dan p-value 0,001. Hal ini menegaskan bahwa kombinasi efisiensi teknologi dan pengelolaan waktu yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa temuan penting terkait pengaruh implementasi Rekam Medis Elektronik dan waktu tunggu terhadap kepuasan serta loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Mutiasari – Riau. Implementasi Rekam Medis Elektronik menunjukkan hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien, namun tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Waktu tunggu, meskipun memiliki pengaruh signifikan sedang terhadap kepuasan pasien, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun pengaruhnya terhadap loyalitas pasien tergolong signifikan rendah. Secara simultan, implementasi Rekam Medis Elektronik dan waktu tunggu terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas pasien. Dengan demikian, untuk meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kepuasan pasien melalui perbaikan waktu tunggu dan implementasi rekam medis yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggarwal, R., & Shah, P. (2021). The Impact of Healthcare Technology on Patient Experience and Loyalty. *Journal of Health Management*, 23(4), 245-261.
- Agus, H. (2019). The Role of Communication in Reducing Patient Dissatisfaction Due to Waiting Time in Hospitals. *Indonesian Journal of Health Services*, 7(2), 98-112.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

- Goyal, R., & Ponnampalasa, A. (2023). Integrating Technology and Patient Experience: A Study on Electronic Medical Records Implementation. *Health Informatics Journal*, 29(1), 34-50.
- Haryanto, B. (2021). Challenges in Implementing Electronic Medical Records in Indonesian Hospitals. *Indonesian Journal of Medical Informatics*, 12(1), 55-70.
- Kistanto, A., & Prasetyo, H. (2020). Situational Factors Influencing Patient Loyalty in Healthcare Services. *Journal of Service Marketing*, 18(2), 123-138.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prasetyo, D., & Santoso, A. (2021). Evaluating the Impact of Electronic Medical Records on Patient Satisfaction and Loyalty in Private Hospitals. *Journal of Hospital Management*, 9(3), 65-81.
- Rahmawati, T., & Pratama, Y. (2022). The Effectiveness of Electronic Medical Records in Improving Patient Care and Reducing Administrative Errors. *Indonesian Journal of Health Information Systems*, 10(1), 32-48.
- Rajab, F. (2023). The Role of Digital Health Systems in Enhancing Patient Experience. *International Journal of Medical Informatics*, 85(2), 98-114.
- Rizki, M., & Hasan, R. (2020). The Impact of Waiting Time on Patient Satisfaction in Outpatient Services: A Case Study of Public Hospitals. *Indonesian Journal of Health Policy*, 14(3), 177-189.
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (2022). Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share. *Journal of Retailing*, 69(2), 193-215.
- Sari, D., & Kurniawan, A. (2021). Reducing Patient Waiting Time to Improve Satisfaction in Indonesian Hospitals. *Journal of Healthcare Service Research*, 6(4), 201-215.
- Suharno, T. (2021). Optimizing Waiting Time Management to Increase Patient Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Hospital Administration*, 11(2), 67-82.
- Suhartono, B., & Kartini, R. (2020). The Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction: A Hospital Case Study. *Journal of Public Health Services*, 8(3), 88-103.
- Wijaya, R., & Suryadi, D. (2021). The Effect of Electronic Medical Records Implementation on Service Efficiency and Patient Satisfaction in Healthcare Facilities. *Indonesian Journal of Health Technology*, 7(2), 55-72.