



Pengaruh Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Inap terhadap Keputusan Pemilihan Kembali (Loyalitas) Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau

Anastasya Shinta Yuliana¹, Ahmad Said^{2*}, Sherly Mutiara³, Muhammad Firdaus⁴, Bobi Handoko⁵

¹⁻⁵ Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros, Indonesia

*Penulis Korespondensi: ahmadsaid28020@gmail.com

Abstract. *The waiting time for inpatient registration is an important indicator of hospital service quality that can influence patients' perceptions and loyalty, particularly among insured patients. Preliminary data from Petala Bumi Regional General Hospital, Riau Province, showed a decline in patient visits from 4,432 in 2024 to 2,800 in 2025, accompanied by complaints regarding the lengthy insurance verification process during registration. This study aimed to determine the effect of inpatient registration waiting time on patient loyalty at Petala Bumi Regional General Hospital, Riau Province. This study employed a quantitative method with a descriptive analytic approach and a cross-sectional design. A total of 97 respondents were selected from a population of 2,800 patients using the Slovin formula and accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and hospital documents, then analyzed using univariate analysis, Pearson product-moment correlation, and simple linear regression. The results showed a significant relationship between inpatient registration waiting time and patient loyalty ($r = 0.605$; $p = 0.000$). The reliability dimension had the strongest correlation ($r = 0.567$), followed by tangibles ($r = 0.553$), responsiveness ($r = 0.546$), and assurance ($r = 0.501$). Waiting time contributed 36.56% to patient loyalty. In conclusion, better management of inpatient registration waiting time is associated with higher loyalty among insured patients. Hospitals are recommended to improve registration facilities, conduct regular staff audits, provide SOPs through QR codes, and enhance staff communication and empathy.*

Keywords: Hospital; Insurance; Inpatient registration; Patient loyalty; Waiting time

Abstrak. Waktu tunggu pendaftaran rawat inap merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang dapat memengaruhi persepsi dan loyalitas pasien, khususnya pengguna asuransi. Data awal RSUD Petala Bumi Provinsi Riau menunjukkan penurunan kunjungan pasien dari 4.432 pasien pada tahun 2024 menjadi 2.800 pasien pada tahun 2025, disertai keluhan mengenai lamanya proses verifikasi administrasi asuransi. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh waktu tunggu pendaftaran rawat inap terhadap loyalitas pasien di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan desain cross sectional. Sampel berjumlah 97 responden dari populasi 2.800 pasien yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan telaah dokumen rumah sakit, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Pearson dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran rawat inap dan loyalitas pasien ($r = 0,605$; $p = 0,000$). Dimensi keandalan memiliki korelasi paling kuat ($r = 0,567$), diikuti bukti langsung ($r = 0,553$), daya tanggap ($r = 0,546$), dan jaminan ($r = 0,501$). Waktu tunggu berkontribusi sebesar 36,56% terhadap loyalitas pasien. Disimpulkan bahwa semakin baik pengelolaan waktu tunggu pendaftaran rawat inap, semakin tinggi loyalitas pasien pengguna asuransi. Disarankan rumah sakit melengkapi fasilitas pendaftaran, melakukan audit petugas secara berkala, menyediakan SOP melalui QR Code, serta meningkatkan komunikasi dan empati petugas.

Kata Kunci: Asuransi; Loyalitas Pasien; Pendaftaran Rawat Inap; Rumah Sakit; Waktu tunggu

1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien agar pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang

baik. Salah satu tahapan penting dalam pelayanan rumah sakit adalah proses pendaftaran, karena menjadi pintu masuk utama bagi pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Proses pendaftaran meliputi pencatatan identitas pasien, pengumpulan informasi administratif, verifikasi data kepesertaan atau penjaminan pembiayaan, serta pengaturan alur pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang diterima.

Pelayanan pendaftaran rawat inap memiliki karakteristik yang berbeda berdasarkan jenis jaminan kesehatan yang digunakan pasien. RSUD Petala Bumi Provinsi Riau melayani pasien dengan berbagai jenis penjaminan, di antaranya BPJS Kesehatan dan Jasa Raharja. Perbedaan mekanisme penjaminan tersebut dapat memengaruhi proses administrasi, terutama pada tahap verifikasi dokumen dan konfirmasi pembiayaan. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan perbedaan waktu tunggu yang dialami pasien selama proses pendaftaran rawat inap. Waktu tunggu merupakan salah satu aspek yang penting dalam penilaian mutu pelayanan karena lamanya pasien menunggu dapat memengaruhi kenyamanan, persepsi terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, serta keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki keterkaitan dengan pengalaman dan perilaku pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Penelitian Rukmono et al. (2025) mengenai durasi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat inap berdasarkan jenis jaminan kesehatan menunjukkan bahwa proses pendaftaran masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada pasien dengan jaminan BPJS Kesehatan yang cenderung mengalami waktu tunggu lebih lama. Penelitian Santosa dan Desy Purnama (2025) juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu, jenis jaminan kesehatan, dan kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian Zulaika et al. (2022) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu aspek pelayanan yang perlu diperhatikan karena dapat berkaitan dengan keputusan pasien dalam memilih kembali suatu rumah sakit.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh adanya penurunan jumlah kunjungan pasien di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, yaitu dari 4.432 pasien pada tahun 2024 menjadi 2.800 pasien pada tahun 2025. Selain itu, hasil observasi awal menunjukkan adanya penumpukan pasien pada ruangan pendaftaran rawat inap. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam proses pelayanan yang perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui apakah waktu tunggu pendaftaran merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan

keputusan pasien dalam memilih kembali pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengkaji secara spesifik pengaruh waktu tunggu pendaftaran rawat inap terhadap keputusan pemilihan kembali atau loyalitas pasien pada konteks pelayanan dengan jaminan asuransi di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pendaftaran rawat inap terhadap keputusan pemilihan kembali (loyalitas) pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi proses pendaftaran rawat inap dan memperbaiki kualitas pelayanan sehingga dapat mendukung peningkatan pengalaman serta loyalitas pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan merupakan lamanya pasien menunggu sejak tiba di fasilitas pelayanan kesehatan sampai memperoleh layanan yang dibutuhkan, baik pelayanan administratif maupun medis. Waktu tunggu menjadi salah satu indikator penting dalam pengelolaan mutu pelayanan karena dapat memengaruhi pengalaman pasien, kepuasan, serta perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dalam pelayanan pendaftaran rawat inap, waktu tunggu juga mencerminkan efektivitas sistem administrasi dan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Narulitha et al., 2025).

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan pendaftaran secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai prosedur. Keandalan tercermin melalui ketepatan verifikasi data, kelengkapan dokumen, kejelasan alur pelayanan, serta koordinasi antara unit pendaftaran dengan unit keuangan, penjaminan, dan ruang perawatan. Pelayanan yang andal dapat mencegah pengulangan proses administrasi dan mengurangi keterlambatan akibat kesalahan data (Rumah et al., 2024). Daya tanggap (*responsiveness*) menggambarkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien, memberikan informasi, serta merespons pertanyaan dan keluhan selama proses pendaftaran. Responsivitas yang baik dapat mengurangi ketidakpastian pasien selama menunggu dan meningkatkan persepsi terhadap kepedulian rumah sakit (Herudiansyah & Suandini, 2023).

Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, profesionalisme, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Pada proses pendaftaran rawat inap, jaminan pelayanan dapat tercermin melalui kemampuan petugas menjelaskan prosedur, sistem pembiayaan, hak dan kewajiban pasien, serta memberikan

informasi secara meyakinkan (Pulungan et al., 2023; Laksana et al., 2023). Sementara itu, empati (*empathy*) merupakan kemampuan petugas memberikan perhatian, memahami kondisi pasien, serta memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sabar, dan menghargai pasien tanpa diskriminasi berdasarkan jenis asuransi. Empati yang baik dapat meningkatkan toleransi pasien terhadap waktu tunggu dan membentuk persepsi yang lebih positif terhadap rumah sakit (Zhafira et al., 2024; Pangaribuan & Anurantha, 2025).

Pendaftaran merupakan tahapan administratif awal yang menjadi pintu masuk pasien ke dalam sistem pelayanan rumah sakit. Proses ini meliputi pengumpulan identitas pasien, verifikasi jaminan pembiayaan, serta persiapan administrasi sebelum pasien memperoleh pelayanan medis. Pendaftaran yang efektif dapat mengurangi waktu tunggu, menurunkan kesalahan administratif, mempercepat klarifikasi jaminan pembiayaan, dan mendukung kelancaran pelayanan selanjutnya (Narulitha et al., 2025). Dalam pelayanan rawat inap, efisiensi administrasi menjadi semakin penting karena pasien memerlukan proses penerimaan dan penjaminan biaya yang tepat sebelum mendapatkan perawatan lebih lanjut.

Loyalitas pasien merupakan kecenderungan pasien untuk menggunakan kembali layanan rumah sakit pada masa mendatang dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima. Loyalitas terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang konsisten, memuaskan, dan mampu memenuhi harapan pasien (Wiryansyah & Yusrina, 2024). Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, waktu tunggu pendaftaran rawat inap dipandang sebagai salah satu aspek pelayanan yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien. Semakin baik pengelolaan proses pendaftaran yang tercermin melalui bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, semakin positif pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menguji pengaruh waktu tunggu pendaftaran rawat inap terhadap keputusan pemilihan kembali atau loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan rancangan *cross-sectional*. Pengukuran variabel independen, yaitu waktu tunggu pendaftaran rawat inap, dan variabel dependen, yaitu loyalitas pasien, dilakukan pada satu periode pengamatan tanpa intervensi maupun tindak lanjut jangka panjang. Penelitian dilaksanakan pada pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau pada Januari–Agustus 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap yang menggunakan jaminan perusahaan asuransi di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau pada tahun 2025 sebanyak 2.800 pasien. Sampel penelitian berjumlah 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kebetulan pada saat penelitian berlangsung dengan tetap memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Variabel independen adalah waktu tunggu pendaftaran rawat inap yang diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel dependen adalah loyalitas pasien yang diukur berdasarkan niat menggunakan kembali layanan rumah sakit dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Instrumen penelitian telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan jumlah responden 97 dan taraf signifikansi 5%.. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Variabel waktu tunggu pendaftaran rawat inap memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,952, sedangkan loyalitas pasien sebesar 0,832. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan program SPSS versi 26. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel melalui distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata, dan standar deviasi. Selanjutnya dilakukan uji normalitas menggunakan Kolmogorov–Smirnov. Data yang berdistribusi normal dianalisis menggunakan korelasi Pearson, sedangkan data yang tidak berdistribusi normal dianalisis menggunakan korelasi Spearman. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pendaftaran rawat inap sebagai variabel independen (X) dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen (Y). Pengujian hipotesis menggunakan tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 0,05$. Nilai $p \leq 0,05$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel, sedangkan nilai $p > 0,05$ menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang dilakukan untuk menggambarkan tiap variabel dari hasil penelitian. Fungsi dari analisis ini adalah untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang mudah dipahami dan diinterpretasikan, meliputi karakteristik responden dan deskripsi variabel penelitian (Sugiyono, 2022).

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
17-25	22	22,7%
26-35	28	28.9%
36-45	17	17.5%
46-55	17	17.5%
>55	23	13.4%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa dari total 97 responden, kelompok umur 26-35 tahun merupakan kelompok terbanyak yaitu 28 responden (28.9%), diikuti kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 22 responden (22.7%). Rata-rata umur responden adalah 37.7 tahun, dengan umur termuda 17 tahun dan tertua 60 tahun. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki Laki	54	55.7%
Perempuan	43	44.3%
Total	97	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data tabel di atas, diketahui bahwa dari total 97 responden, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan. Responden laki-laki berjumlah 54 orang (55.7%), sedangkan responden perempuan berjumlah 43 orang (44.3%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
SMA	36	37.1%
Diploma	17	17.5%
S1	29	29.9%
S2	15	15.5%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sebanyak 36 responden (37.1%), diikuti S1 sebanyak 29 responden (29.9%), Diploma sebanyak 17 responden (17.5%), dan S2 sebanyak 15 responden (15.5%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	19	18.6%
Wiraswasta	18	18.6%
IRT	18	17.5%
Pegawai Swasta	17	13.4%
PNS	13	13.4%
Lainnya	12	12.4%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pekerjaan responden cukup bervariasi, dengan proporsi terbanyak berturut-turut adalah pelajar/mahasiswa, wiraswasta, ibu rumah tangga, pegawai swasta, PNS, dan pekerjaan lainnya.

Statistika Deskriptif Kuesioner

Statistika deskriptif variabel penelitian meliputi nilai rata-rata (mean), standar deviasi, serta nilai minimum dan maksimum pada tiap dimensi variabel waktu tunggu pendaftaran rawat inap dan variabel loyalitas pasien.

Tabel 5. Statistik Deskriptif Dimensi Variabel Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Inap

Dimensi	Skor Maksimal	Mean	SD	Min-Maks
Bukti Langsung	25	19.57	2.93	12-25
Keandalan	25	19.54	2.67	13-25
Daya Tanggap	30	23.75	3.27	14-30
Jaminan	23	19.74	2.89	9-25
Empati	25	19.7	2.88	12-25

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dimensi daya tanggap(*responsiveness*) memiliki nilai rata-rata tertinggi (23,75 dari skor maksimal 30), namun hal ini wajar mengingat dimensi ini memiliki jumlah item terbanyak (6 item) disbanding dimensi lain (5 item). Jika dilihat dari proporsi terhadap skor maksimalnya, kelima dimensi menunjukkan tingkat pencapaian yang relative sebanding, menunjukkan penilaian responden yang cukup merata pada seluruh aspek bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kategori Skor Variabel

Tabel 6. Kategori Skor Variabel Penelitian

Variabel	Frekuensi	Persentase
Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)		
Kurang Baik	16	16.5%
Cukup Baik	67	69.1%
Baik	14	14.4%
Keandalan (<i>Reliability</i>)		
Kurang Baik	14	14.4%
Cukup Baik	67	69.1%
Baik	16	16.5%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Kurang Baik	14	14.4%
Cukup Baik	73	75.3%
Baik	10	10.3%
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Kurang Baik	12	12.4%
Cukup Baik	70	72.2%
Baik	15	15.5%
Empati (<i>Empathy</i>)		
Kurang Baik	11	11.3%
Cukup Baik	70	72.2%
Baik	16	16.5%
Waktu Tunggu Pendaftaran		
Kurang Baik	16	16.5%
Cukup Baik	66	68.0%
Baik	15	15.5%
Loyalitas Pasien		
Tidak loyal	17	17.5%
Cukup loyal	64	66.0%
loyal	16	16.5%

Berdasarkan tabel 6. diketahui bahwa pada seluruh dimensi mayoritas responden berada pada kategori cukup baik, dengan proporsi kategori baik, yang relative lebih tinggi pada dimensi keandalan (*reability*) dan empati (*empathy*) dibandingkan dimensi lainnya, yang menunjukkan bahwa aspek keandalan petugas dan kepedulian terhadap pasien dinilai relative lebih memuaskan dibanding aspek lainnya.

Secara keseluruhan, variabel waktu tunggu pendaftaran rawat inap sebagian besar berada pada kategori cukup baik (68.0%), sedangkan variabel loyalitas pasien juga sebagian besar berada pada kategori cukup loyal (66.0%). Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran maupun loyalitas pasien secara umum berada pada tingkat menengah, dengan proporsi yang cukup berimbang antara kategori kurang baik dan baik.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan terhadap skor total variabel waktu tunggu pendaftaran rawat inap dan loyalitas pasien menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, untuk menentukan jenis uji korelasi yang digunakan pada analisis bivariat

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Variabel	Statistik KS	p-value	Keterangan
Waktu Tunggu Pendaftaran (X)	0.080	0.533	Normal
Loyalitas Pasien (Y)	0.092	0.367	Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas tersebut, kedua variabel berdistribusi normal ($p > 0,05$), sehingga analisis hubungan antar variabel pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pendaftaran rawat inap, baik secara keseluruhan maupun per dimensi (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), dengan loyalitas pasien pengguna asuransi di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Uji statistik yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai $p\text{-value} < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen.

Tabel 8. Hasil Analisis Uji Korelasi Pearson (Olahan Kuesioner 2026)

Variabel	r	p-value	Jumlah
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	0.0553	0,000	97
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0.567	0,000	97
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0.546	0,000	97
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0.501	0,000	97
Empati (<i>Empathy</i>)	0.472	0,000	97

Waktu tunggu pendaftaran – loyalitas pasien	0.695	0.000	97
---	--------------	--------------	-----------

Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji korelasi Pearson, diperoleh hasil bahwa seluruh dimensi variabel independen memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen, yaitu loyalitas pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai p-value masing-masing dimensi yang lebih kecil dari 0,05 ($p \leq 0,05$).

Hasil penelusuran menunjukkan bahwa pada setiap dimensi terdapat satu item pernyataan bersifat unfavorable (negatif) yang menunjukkan proporsi jawaban “Setuju” dan “Sangat Setuju” yang cukup tinggi, sebagaimana disajikan pada Tabel 9 berikut

Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden pada Item Pernyataan Unfavorable Tiap Dimensi

Dimensi	Item	Pernyataan	% setuju dgn pernyataan negative	Keterangan
Bukti langsung (Tangibles)	X3	Fasilitas ruang pendaftaran terlihat kurang bersih dan tidak tertata dengan baik	(63,62/97)	Perlu perbaikan
Keandalan (Reliability)	X8	Proses pendaftaran pasien sering kali tidak berjalan sesuai prosedur yang jelas	60,8% (59/97)	Perlu perbaikan
Daya Tanggap (Responsiveness)	X16	Petugas pendaftaran cenderung lambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien	62,9% (61/97)	Perlu perbaikan
Jaminan (Assurance)	X21	Sikap petugas pendaftaran kurang menyakinkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	60,8 (59/97)	Perlu perbaikan
Empati	X26	Petugas pendaftaran kurang menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pasien	62,9% (61/97)	Perlu perbaikan

Temuan pada Tabel 9 menunjukkan bahwa meskipun skor total tiap dimensi berada pada kategori “cukup baik” (Tabel 6), pada tingkat item tangible masih ditemukan proporsi responden yang cukup besar 63,9% yang menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap pernyataan negatif terkait kebersihan dan penataan fasilitas ruang pendaftaran, hanya saja pada pernyataan fasilitas yang tersedia di area pendaftaran cukup mendukung kenyamanan pasien masih terdapat kendala dengan angka terkecil sehingga perlu penanganan lebih lanjut seperti perlu di lengkapinnya fasilitas di area pendaftaran sehingga dapat mendukung kenyamanan pasien

Secara keseluruhan, variabel waktu tunggu pendaftaran rawat inap memiliki koefisien korelasi sebesar 0.605 dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) terhadap loyalitas pasien. Karena nilai p lebih kecil dari nilai α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat

pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran rawat inap terhadap keputusan pemilihan kembali (loyalitas) pasien Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

Pembahasan

Hubungan Dimensi Bukti langsung (Tangible) terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan dimensi bukti langsung (*Tangible*) terhadap loyalitas pasien, diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut, didukung oleh hasil analisis bivariat menggunakan uji korelasi Pearson dengan nilai $r = 0.553$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan, sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widodo et al., 2024) dengan judul “Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu”, yang didapatkan hasil bahwa berdasarkan hasil analisis univariat, sebagian besar responden menilai dimensi *tangible* dalam kategori cukup baik, yaitu sebanyak 67 responden (69.1%), kategori kurang baik sebanyak 16 responden (16.5%), dan kategori baik sebanyak 14 responden (14.4%). Kondisi fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran memberikan kesan awal yang memengaruhi persepsi pasien terhadap keseluruhan mutu pelayanan

Hubungan Dimensi Keandalan (Reliability) terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability* (keandalan) dengan loyalitas pasien, dengan nilai korelasi $r = 0.567$ ($p = 0,000$), merupakan nilai korelasi tertinggi di antara kelima dimensi. Hal ini berarti kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan sesuai prosedur sangat memengaruhi loyalitas pasien.

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan, sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rukmono et al., 2025) dengan judul “Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye Center”. Berdasarkan hasil univariat, sebagian besar responden menilai dimensi *reliability* dalam kategori cukup baik (55 responden atau 56.7%), sementara proporsi kategori baik pada dimensi ini (25.8%) relatif lebih tinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan petugas dalam menjalankan prosedur pendaftaran dinilai relatif lebih memuaskan dibandingkan aspek lainnya, sejalan dengan pandangan bahwa keandalan yang tinggi berkontribusi langsung dalam pengendalian waktu tunggu pendaftaran rawat inap (Rukmono et al., 2025).

Hubungan Dimensi Daya tanggap (Responsiveness) terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien ($r = 0.546$; $p = 0,000$). Kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien selama proses pendaftaran terbukti berkontribusi terhadap keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Herudiansyah & Suandini, 2023) yang berjudul “*RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN*”. Sebagian besar responden menilai dimensi ini dalam kategori cukup baik (69 responden atau 71.1%). Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa daya tanggap yang baik tidak selalu mempercepat waktu tunggu secara fisik, tetapi dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap keadilan dan kepedulian pelayanan (Herudiansyah & Suandini, 2023).

Hubungan Dimensi Jaminan (Assurance) terhadap Loyalitas Pasien

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien ($r = 0.501$; $p = 0,000$). Sikap profesional, kompetensi, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pasien pengguna asuransi terbukti berkontribusi terhadap loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kandouw et al., 2025) yang berjudul “Gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas kakas”. Sebagian besar responden menilai dimensi ini dalam kategori cukup baik (70 responden atau 72.2%). Rasa percaya yang terbentuk melalui jaminan pelayanan turut memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan, sehingga dapat meminimalkan dampak negatif dari waktu tunggu yang relatif lama. Rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas pendaftaran, khususnya dalam menjelaskan prosedur penjaminan biaya bagi pasien asuransi.

Hubungan Dimensi Empati (Empathy) terhadap Loyalitas Pasien

Dimensi *empathy* (empati) juga terbukti berhubungan signifikan dengan loyalitas pasien ($r = 0.472$; $p = 0,000$), meskipun merupakan nilai korelasi yang relatif paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi pasien selama proses pendaftaran tetap memberikan kontribusi terhadap pembentukan loyalitas pasien.

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Simanihuruk et al., 2024) yang berjudul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”. Sebagian besar responden

menilai dimensi ini dalam kategori cukup baik (70 responden atau 72.2%). Empati berperan dalam mengurangi dampak psikologis dari waktu tunggu yang panjang, sehingga pasien yang merasa dipahami cenderung memiliki toleransi lebih tinggi terhadap keterlambatan pelayanan. Rumah sakit disarankan untuk terus membekali petugas pendaftaran dengan pelatihan komunikasi dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan emosional pasien.

Pengaruh Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Inap Secara Keseluruhan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu pendaftaran rawat inap terhadap loyalitas pasien pengguna asuransi di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau ($r = 0.605$; $p = 0,000 < 0,05$), dengan arah hubungan positif. Artinya, semakin baik penilaian pasien terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat inap, semakin tinggi pula kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit di masa mendatang. Temuan ini mendukung hipotesis penelitian (H1) yang menyatakan adanya pengaruh antara kedua variabel tersebut.

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Santosa & Desy Purnama, 2025) yang berjudul “Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak” yang menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan dan jenis jaminan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap loyalitas. Penelitian ini juga memperkuat hasil Zulaika et al. (2022) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Nilai koefisien determinasi sebesar 36.56% pada penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pendaftaran merupakan salah satu faktor penting, namun bukan satu-satunya faktor yang membentuk loyalitas pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara waktu tunggu pendaftaran rawat inap dan loyalitas pasien pengguna asuransi di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau, dengan nilai korelasi sebesar $r = 0,605$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Waktu tunggu pendaftaran rawat inap memberikan kontribusi sebesar 36,56% terhadap loyalitas pasien, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Secara parsial, dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan hubungan paling kuat dengan loyalitas pasien ($r = 0,567$; $p = 0,000$), diikuti daya tanggap (*responsiveness*) ($r = 0,546$;

$p = 0,000$), bukti langsung (*tangibles*) ($r = 0,553$; $p = 0,000$), dan jaminan (*assurance*) ($r = 0,501$; $p = 0,000$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan proses pendaftaran rawat inap yang baik berkaitan dengan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, RSUD Petala Bumi Provinsi Riau disarankan meningkatkan kualitas proses pendaftaran rawat inap melalui pemenuhan fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien, pelaksanaan audit dan monitoring secara berkala terhadap kinerja petugas, serta penguatan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur. SOP dapat disediakan dalam bentuk QR Code untuk memudahkan akses informasi dan mendukung konsistensi pelaksanaan pelayanan. Peningkatan kemampuan komunikasi dan responsivitas petugas serta penguatan sikap empati juga perlu dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pasien selama proses pendaftaran. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan *accidental sampling* dan desain *cross-sectional*, sehingga hasil penelitian perlu ditafsirkan secara hati-hati dan tidak secara langsung digeneralisasikan ke seluruh rumah sakit. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan teknik *probability sampling*, desain longitudinal, serta melibatkan beberapa rumah sakit di Provinsi Riau agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan waktu tunggu pendaftaran rawat inap dengan loyalitas pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua, dosen pembimbing I mam Anastasya Shinta Yuliana, SKM.,MKM dan pembimbing II mam Sherly Mutiara S.ST.,M.Kes atas dukungan, masukan dan saran selama penelitian ini, serta keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moral. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semuanya.

DAFTAR REFERENSI

- Askarila, A. A., & Kholidah, D. (2024). *Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu Kota Batu*. 10(2), 95–102.
- Eni, S., & Mei, I. (2025). Analisis Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dan Pemberian Informasi Obat Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien Kronis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)* Vol., 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37504/map.v8i1.704>
- Faizal, I. A. (2022). *Buku ajar ilmu kesehatan masyarakat* (Issue November). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7275382>

- Kristianti, T., & Sriwijaya, S. B. (2025). *Evaluation of Hospital Service Quality with the SERVQUAL Method Approach and Quality Function Deployment (QFD)*. 7(2), 866–874. <https://doi.org/10.56338/ijhess.v7i2.7379>
- Laksana, A., Pamungkas, H., Afifah, A., Arlita, T. (2023). *Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Islam Harapan Anda*. 3(2), 1–10.
- Narulitha, A., Batara, A. S., Haeruddin. (2025). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Umi*, 6(2), 293–304.
- Pangaribuan, N. Y., & Anurantha, J. J. (2025). *The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities : A Systematic Review*. 05(05), 5285–5293.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., Indawati, L. (2023). *Kepuasan Pasien Penggunaan Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023*. 4(September), 2168–2176.
- Santosa, I., & Desy Purnama, E. (2025). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(4). <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i4>
- Simanihuruk, P., Tamba, D., Sipahutar, R., Parhusip, T. P., Sitorus, P. D. A. (2024). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. 3(1), 144–158.
- Tuzzahra, R., Hakim, A. O., Romodon, D. (2024). *Penyebab Pengembalian Berkas Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Ditinjau Dari Syarat-Syarat Pengajuan Klaim di RSUD Majenang*. 6(1), 29–39. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v6i1.5469>
- Turris, S. A. (2005). Waiting time and patient satisfaction: Review of the literature. *Journal of Emergency Nursing*, 31(3), 242–247. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2005.03.012>
- Widodo, H. T., Hidayat, C. T. (2024). *Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu*. 16(1), 14–21. <https://doi.org/10.32528/tijhs.v16i1.2227>
- World Health Organization. (2020). Making fair choices on the path to universal health coverage: Final report of the WHO Consultative Group on Equity and Universal Health Coverage. World Health Organization.
- Zulaika., Suherni., Soejoto, N. N. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(2), 298–307. <https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>