

Pengaruh Reservasi Online Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Poliklinik Pediatrik Optalmologi di RS Mata Cicendo

Iyo Sodik
Shinta Elvira

Politeknik Piksi Ganesha
Politeknik Piksi Ganesha

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh reservasi *online* terhadap ketepatan waktu pelayanan poliklinik Pediatrik Optalmologi dan Strabismus di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang di gunakan yaitu observasi, kuesioner (angket), studi kepustakaan. Teknik pengambilan sample menggunakan teknik *simple random sampling*. Dari hasil penelitian, rata - rata waktu tunggu di poliklinik pediatrik optalmologi dan strabismus adalah 75 menit 28 detik. dari 93 sample jumlah pasien yang tepat waktu sebanyak 58 pasien, sedangkan yang tidak tepat waktu sebanyak 35 pasien. Penyebab lamanya waktu tunggu disebabkan karena pasien tidak melakukan reservasi terlebih dahulu sehingga rekam medis tidak tersedia di poliklinik tujuan, setiap pagi para dokter melakukan kajian ilmiah yang dirasa cukup menyita waktu, pemberian tetes mata untuk memperbesar pupil mata memerlukan waktu cukup lama. Dari hasil analisis didapatkan nilai korelasi sebesar 0,699 yang berarti hubungan antara variabel X dan variabel Y (Kuat). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Reservasi *Online* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketepatan waktu pelayanan di Poliklinik Pediatrik Optalmologi dan Strabismus dengan persentase sebesar 57%, sedangkan sisanya sebesar 43% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak teliti.

PENDAHULUAN

Waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter, dengan standar waktu tunggu rata-rata kurang dari enam puluh (≤ 60) menit. (Laeliyah & Subekti, 2018.), Salah satu indikator rekam medis yang dikatakan bermutu adalah ketepatan waktu / timeline (Muvira et al., 2021). Pelayanan yang cepat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Bustani et al., 2017). Semakin cepat pelayanan pendaftaran, maka semakin cepat pula pelayanan yang diberikan kepada pasien di poliklinik. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan salah satu hal yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. (Meyla Putri et al., 2018)

Berdasarkan tinjauan penulis pada penelitian terdahulu yang membahas tentang waktu tunggu pelayanan, penulis menemukan beberapa permasalahan yang timbul, waktu menunggu di rawat jalan RSUD Indramayu rata-rata selama 70,18 menit. Ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimum (SPM) untuk indikator waktu tunggu adalah 60 menit (waktu cepat) dijumpai sebanyak 43 orang pasien lama rawat jalan (46,7%) sedangkan waktu tunggu > 60 menit (kategori lama) dijumpai sebanyak 49 orang pasien lama rawat jalan (53,3%) (Laeliyah & Subekti, 2018). lamanya waktu tunggu di sebabkan karena distribusi berkas rekam medis yang terlambat sampai di poliklinik, keterlambatan dokter dalam memberikan pelayanan, dan kurangnya sumber daya manusia diloket pendaftaran (Kurniawati Fajrin, 2021). Ditemukan banyak pasien lama yang tidak

membawa kartu berobat pada saat mendaftar dan tidak mengetahui nomor rekam medis masing - masing sehingga menjadi penyebab terjadinya waktu tunggu yang lama saat pendaftaran (Gama Bagus Kuntoadi, 2018) hal yang hampir sama juga disampaikan oleh (Sulistiyorini et al., 2018) dalam tinjauan faktor penyebab lamanya waktu tunggu di RSUD Sragen karena pasien tidak membawa kartu identitas berobat yang dapat mempengaruhi pencarian dokumen rekam medis. Hal senada juga di katakan (Febrianti & Kurniadi, 2018) dalam deskripsi faktor yang mempengaruhi waktu tunggu TPPERJ di RSUD Tegurejo.

Antrian atau waiting line sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari, antrian terjadi karena jumlah customer yang datang melebihi jumlah kapasitas dari fasilitas pelayanan yang ada (Tamboto et al., 2023). Teknologi informasi berperan penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan suatu instansi khususnya Rumah Sakit. Penggunaannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sistem yang terintegrasi sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur dan fleksibel (Junirianto, 2020). Sehingga dengan memanfaatkan era teknologi saat ini yang dapat meningkatkan akses dari pelayanan publik melalui sebuah inovasi digital yang begitu mudah diakses siapa saja khususnya bagi pasien yang akan melakukan kontrol, maka Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung telah melayani Reservasi secara online dengan harapan dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan standar mutu pelayanan dalam menunjang waktu tunggu sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku yaitu waktu tunggu rawat jalan ≤ 60 menit.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh Penulis pada tanggal 02 Mei sampai 02 Juni 2023 di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Dalam hal waktu tunggu peneliti masih menemukan permasalahan waktu tunggu yang lebih dari 60 menit, rata - rata waktu tunggu di poliklinik pediatrik optalmologi dan strabismus adalah 75 menit 28 detik. dari 93 sample jumlah pasien yang tepat waktu sebanyak 58 pasien, sedangkan yang tidak tepat waktu sebanyak 35 pasien. Menurut pengamatan peneliti keterlambatan dalam waktu tunggu pelayanan seringkali terjadi pada pagi hari. Hal ini di sebabkan karena para Dokter melakukan kajian ilmiah rutin setiap pagi hingga kurang lebih sampai jam 9 dan dirasa cukup menyita waktu, oleh sebab itu pelayanan mengalami keterlambatan yang otomatis waktu tunggu pun menjadi lebih mundur dan pasien menunggu lebih lama untuk mendapatkan pemeriksaan oleh Dokter, pemberian tetes mata untuk memperbesar pupil mata memerlukan waktu cukup lama. Selain itu, Poliklinik Pediatrik Optalmologi dan Strabismus merupakan poliklinik khusus anak sehingga dalam hal waktu tunggu ditemukan keterlambatan karena pasien anak-anak seringkali tidak mau di periksa dan memberontak sehingga harus menunggu agar anak tenang dan dibujuk terlebih dahulu agar anak bersedia diperiksa oleh Dokter.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dimana dalam menentukan sampelnya menggunakan teknik sampling incidental, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti maka ia dapat digunakan sebagai sampel dan bila dipandang sebagai orang yang kebetulan bertemu itu cocok sebagai sumber data, pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan program statistik komputer IBM SPSS versi 25.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik kuantitatif. Penulis melakukan observasi di sela-sela kesibukan kerja pada bagian unit Rekam Medis dan poliklinik Pediatrik Optalmologi dan Strabismus di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang dilaksanakan pada tanggal 02 Mei sampai dengan 02 Juni 2023.

Populasi dan Sampel

Yang menjadi sasaran populasi adalah kegiatan pasien yang mendaftar pada tanggal 02 - 31 Mei 2023 di poliklinik Pediatrik Optalmologi dan Strabismus Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Pasien POS Bulan Mei 2023	Jumlah
Pasien Baru	244
Pasien Baru Tes Buta Warna	3
Pasien Lama / Kontrol	995
Pasien Lama Tes Buta Warna	1
Total	1.243

Table 1. Jumlah Populasi Pasien Pada Bulan Mei

Tabel 1. adalah daftar populasi pasien di poliklinik pediatrik optalmologi dan yang diambil oleh peneliti untuk menentukan sampel yang akan di teliti dengan jumlah populasi 1.243 pasien yang terdiri dari Pasien Baru berjumlah 244 orang pasien, pasien baru Tes Buta Warna 3 orang pasien, Pasien Lama 995 orang pasien dan pasien lama Tes Buta Warna sebanyak 1 orang.

Apabila populasi besar dalam menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus slovin. Sampel sejumlah 93 orang pasien untuk menghitung pengaruh reservasi online terhadap waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Pediatrik Optalmologi dan Strabismus. Penulis mengambil sampel dari banyaknya populasi pasien pada bulan Mei yaitu sebanyak 1.243 pasien dengan tingkat kesalahan atau error sebesar 10% (0,1) dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 pasien.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner skala likert dan Daftar Urut Kepangkatan pegawai per April 2017. Pernyataan pada kuesioner berupa pernyataan positif/favorable dengan lima pilihan jawaban yaitu skor 5 untuk pilihan jawaban sangat setuju, skor 4 untuk pilihan jawaban setuju, skor 3 untuk pilihan jawaban kurang setuju, skor 2 untuk pilihan jawaban tidak setuju dan skor 1 untuk pilihan jawaban sangat tidak setuju.

Kuesioner diuji validitasnya dengan Korelasi Product Moment dan uji reliabilitas dilakukan dengan Teknik Koefisien Alpha Cronbach. Kuesioner awal berjumlah 33 butir, setelah dilakukan uji validitas hanya 26 butir yang dinyatakan valid dan 7 butir dinyatakan tidak valid. Butir yang tidak valid karena memiliki nilai r hitung lebih rendah dari r tabel yaitu 0,339. Rentang nilai hasil uji validitas antara 0,352 - 0,725. Pernyataan yang tidak valid dikeluarkan dari daftar sebelum dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 26 butir dan berdasarkan hasil uji seluruh pernyataan dinyatakan reliabel dengan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. dengan rentang nilai antara 0,668 - 0,706.

Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi IBM SPSS versi 25. Data yang telah dikumpulkan menggunakan kuesioner kemudian dilakukan analisis untuk menguji validitas dan reliabilitas dari masing-masing butir pernyataan yang telah dibuat. Dari 10 pernyataan yang telah dibuat masing-masing dinyatakan valid karena nilai pearson correlation Rhitung lebih besar dari Rtabel yang didapat yaitu 0,171. Serta dinyatakan reliable karena nilai Cronbach's Alpha 0,944 \geq dari 0,60.

HASIL

No. Butir Instrumen	Person Correlation Rhitung	Rtabel	Nilai Signifikansi
X1	0,848	0,171	0,000
X2	0,837	0,171	0,000
X3	0,757	0,171	0,000
X4	0,776	0,171	0,000
X5	0,753	0,171	0,000
X6	0,829	0,171	0,000
X7	0,834	0,171	0,000
X8	0,801	0,171	0,000
X9	0,725	0,171	0,000
X10	0,835	0,171	0,000
Y1	0,567	0,171	0,000
Y2	0,578	0,171	0,000
Y3	0,578	0,171	0,000
Y4	0,561	0,171	0,000
Y5	0,551	0,171	0,000
Y6	0,594	0,171	0,000
Y7	0,650	0,171	0,000
Y8	0,665	0,171	0,000
Y9	0,662	0,171	0,000
Y10	0,624	0,171	0,000

Table 2. Hasil Analisis Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang telah dibuat.

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	20

Table 3. Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten (reliable) atau tidak konsistennya jawaban pernyataan dalam kuesioner.

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Beta		t	Sig.
	B	Std. Error				
(Constant)	8.644	2.816		3.070		.003
RESERVASI_ONLINE	.732	.067	.755	10.984		.000

a. Dependent Variable: KETEPATAN WAKTU

Table 4. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier pada dasarnya adalah analisis yang digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh nilai variabel dependen, bila nilai variabel independent dimanipulasi atau dirubah-rubah atau dinaik turunkan.

		RESERVASI ONLINE	KETEPATAN WAKTU
Spearman's rho	RESERVASI ONLINE	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	93

	KETEPATAN WAKTU	Correlation Coefficient	.699**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	93	93
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Table 5. Hasil Analisis Uji Korelasi Rank Spearman

Analisis korelasi ini untuk mencari keeratan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755a	.570	.565	4.352
a. Predictors: (Constant), RESERVASI ONLINE				

Table 6. Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien determinasi atau (r^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menjelaskan variabel-variabel independent.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.644	2.816		3.070	.003
RESERVASI ONLINE	.732	.067	.755	10.984	.000
a. Dependent Variable: KETEPATAN WAKTU					

Table 7. Hasil Uji Hipotesis

Analisis hipotesis atau uji t ini dilakukan sebagai cara untuk menentukan apakah suatu hipotesis sebaiknya diterima atau ditolak oleh peneliti dan untuk menguji korelasi itu benar-benar terjadi dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Hasil output uji validitas diatas, nilai r hitung masing-masing pernyataan yang tertera dalam kolom corrected item - total correlation bernilai positif. Nilai tersebut dibandingkan dengan nilai signifikan rtabel dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat signifikan sebesar 10% atau 0,1 untuk uji 2 arah (two tail test) dengan jumlah responden (N) sebanyak 93 orang dan $Df = 93 - 2$, yaitu 91. Maka nilai rtabel yang diperoleh berada dalam Df (derajat kebebasan) = 91 dengan nilai sebesar 0,171 berdasarkan hasil uji validitas dalam tabel 3.2 Dapat dinyatakan bahwa 20 pernyataan yang dijadikan instrument penelitian tersebut valid, karena nilai r hitung \geq rtabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil dari output uji reliabilitas diatas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,944 dengan butir pernyataan sebanyak 20 buah (N Of Item). Pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha nya lebih besar dari Batasan yang ditentukan yaitu 0,60. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban untuk setiap butir pernyataan dalam kuesioner tersebut reliabel (konsisten), karena nilai Cronbach's Alpha 0,944 \geq dari 0,60.

Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Berdasarkan hasil output korelasi diatas dapat diketahui bahwa nilai sig. (2-tailed) < dari 0,05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara Reservasi Online dengan Waktu Tunggu. Dengan jumlah responden sebanyak 93 orang pasien dari output diatas diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,699, dimana nilai korelasi tersebut terdapat dalam range 0,60 - 0,799 (Kuat).

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil output uji regresi linier sederhana diatas menunjukkan dengan nilai standar error sebesar 2,816 dan dependen variabel adalah Waktu Tunggu (y), maka diperoleh nilai konstan (a) sebesar 8,644 dengan nilai X yaitu Reservasi Online (b) sebesar 0,732. Nilai-nilai tersebut kemudian dimasukan kedalam persamaan regresi $Y = a + bx$, sehingga diperoleh persamaan regresi linier sederhana dari pengujian diatas adalah: $Y = 8,644 + 0,732X$, yang yang berarti bahwa dalam setiap penambahan 1% nilai reservasi online maka nilai waktu tunggu pelayanan poliklinik bertambah sebesar 0,732. Nilai koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh antara Variabel X dan Variabel Y adalah positif.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil output uji koefisien determinasi diatas, diperoleh hasil dari pengujian menggunakan aplikasi SPSS Statistics 25, dengan nilai standar error dan korelasi 4,352 dan korelasi (R) sebesar 0,755 terdapat hasil Koefisien Determinasi (R square) sebesar 0, 570 atau 57%. Artinya Reservasi Online berpengaruh sebesar 57% terhadap Ketepatan Waktu pelayanan di poliklinik Pediatrik Optalmologi Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, sedangkan sisanya sebesar 43% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Hasil Uji t (Hipotesis)

Berdasarkan output uji t diatas dapat diketahui nilai thitung sebesar 10,984 dengan $\alpha = 0,1$ dan $n = 93$. Dengan Batasan untuk uji dua pihak (Two Tail Test) dengan $df = n - 2$ yaitu $df = 93 - 2 = 91$, sehingga diperoleh nilai untuk ttabel yaitu 1,291. Dari pemaparan diatas, sehingga dapat disimpulkan bahwa $thitung \geq ttabel$ yaitu $10,984 \geq 1,291$, maka dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Reservasi Online terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan di Poliklinik Pediatrik Optalmologi Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang disajikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Reservasi Online dengan Ketepatan Waktu Pelayanan Poliklinik Pediatrik Optalmologi dengan nilai korelasi sebesar 0,699. Dan pada pada pengujian hipotesis, Reservasi Online memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketepatan waktu pelayanan di Poliklinik Pediatrik Optalmologi dan Strabismus dengan persentase sebesar 57%, sedangkan sisanya sebesar 43% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak teliti.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang turut membantu dalam penyusunan artikel ini khususnya kepada dosen pembimbing yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan kepada peneliti, juga teruntuk keluarga tercinta dan teman teman yang selalu memberikan dukungan dan iringan do'a kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini sebagai syarat kelulusan program studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Piksi Ganesha Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, lidya. (2019). Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dengan Menggunakan Program Komputer. ResearchGate.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., Saerang, J. S. M., Ratulangi, S., Ilmu, J., Masyarakat, K., Minat, B., Administrasi, K., & Sakit, R. (2017). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. In *Jurnal e-Biomedik (eBm)* (Vol. 3, Issue 3).
- Febrianti, D., & Kurniadi, A. (2018). Deskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu di TPPERJ RSUD Tegurejo Semarang. *Eprints.Dinus*. eprints.dinus.ac.id/7822/1/jurnal_12667.pdf
- Gama Bagus Kuntoadi, R. A. (2018). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pendaftaran di Tempat Penerimaan Pasien rumah Sakit Kepolisian Pusat R.S. Sukanto. *Medicordhif*, 4, 39-43. <https://shorturl.ac/7bbaa>
- junirianto, eko. (2020). Pengembangan Aplikasi Antrian Online Realtime Samarinda. *Sebatik*, 513-516.
- Kurniawati Fajrin. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makasar. *Window of Publik Health Journal*, 2, 1214-1222. <https://shorturl.ac/7bbac>
- Laeliah, N., & Subekti, H. (2018). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu (Vol. 1, Issue 2). <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>
- Meyla Putri, L., Supriyanto Fakultas Kesehatan Masyarakat, S., & Airlangga, U. (2018). Analisis Kesenjangan Pelayanan Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Menggunakan Customer Window. In *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* (Vol. 4).
- Muvira, M. Y., Syarifah, W. N., Sonia, D., Medis, R., Kesehatan, I., Piksi, P., & Bandung, G. (2021). Standar Pelayanan Minimal Penyediaan Rekam Medis di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Wiyata*, 8, 123-130. www.cicendoeyehospital.org.
- sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. alfabeta: Bandung
- Sujarweni, w. (2019). SPSS Untuk Penelitian. Pustaka Baru Press: Yogyakarta
- Sulistyorini, C., Lestari, T., & Rohmadi. (2018). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Sragen. *Ejurnal Stikes Mhk*, 2.
- Tamboto, G., Kainde, Q. C., & Rantung, V. P. (2023). Aplikasi Reservasi Layanan Rumah Sakit Berbasis Android Menggunakan Metode Spiral. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(5), 556-569. <https://doi.org/10.59141/jist.v4i5.616>