

Pengaruh Keterlambatan Kedatangan Pasien Terhadap Proses Penjadwalan Ulang Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit X

Ismiati Malika Putri^{1*}, Sali Setiati², Hani Marwiyah³

^{1,2}Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia

³RSUD Kota Bandung, Jl. Rumah Sakit No.22, Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat 45474

Email: malikaaaputri03@gmail.com^{1*}

Abstrak

Keterlambatan kedatangan pasien sering menyebabkan penjadwalan ulang yang mengganggu alur layanan serta menambah beban administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara keterlambatan kedatangan pasien dengan proses penjadwalan ulang di Poli Rawat Jalan rumah sakit X. Penelitian ini menggunakan desain Mixed Method dengan model Sequential Explanatory. Tahap kuantitatif melibatkan 198 pasien rawat jalan pada Agustus 2025 yang datang terlambat dan melakukan penjadwalan ulang, dengan data yang diperoleh dari rekam medis. Analisis dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman. Tahap kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap petugas, kemudian dianalisis dengan metode tematik. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara keterlambatan pasien dengan proses penjadwalan ulang ($r = 0,713$; $p < 0,01$). Hasil kualitatif mendukung temuan tersebut, menunjukkan bahwa keterlambatan terjadi hampir setiap hari, berdampak pada kuota reservasi poli, dan menambah beban kerja petugas. Dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pasien berimplikasi terhadap lamanya proses penjadwalan ulang serta efisiensi pelayanan. Implikasi kebijakan menunjukkan perlunya sistem pengingat otomatis, edukasi pasien berkelanjutan, dan penguatan manajemen antrean digital untuk meningkatkan mutu layanan di poli rawat jalan.

Keywords: Keterlambatan pasien, Penjadwalan ulang, Rawat jalan

PENDAHULUAN

Efisiensi pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam manajemen operasional rumah sakit, di mana ketepatan waktu kedatangan pasien berperan besar dalam menjaga kelancaran alur layanan. Ketepatan waktu pasien tidak hanya mencerminkan kedisiplinan individu, tetapi juga berpengaruh terhadap efektivitas sistem pelayanan, waktu tunggu, serta kepuasan pasien secara keseluruhan (Cerruti et al., 2023). Dalam perspektif manajemen operasional, keterlambatan pasien dapat menimbulkan ketidakseimbangan dalam sistem antrean,

menyebabkan penumpukan pasien, dan menurunkan produktivitas pelayanan.

Secara empiris, fenomena keterlambatan pasien masih banyak ditemukan di fasilitas kesehatan, termasuk di rumah sakit X. Berdasarkan data internal rumah sakit, sebagian besar pasien yang datang terlambat diarahkan untuk melakukan penjadwalan ulang di loket pendaftaran. Proses ini tidak hanya memperpanjang waktu tunggu, tetapi juga menambah beban kerja petugas administrasi dan berdampak pada efektivitas jadwal pelayanan di poli rawat jalan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Andi Ritonga dan Wannara (2020) yang

menyebutkan bahwa keterlambatan, baik dari sisi pasien maupun sistem administrasi rumah sakit, berpotensi menghambat standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari sisi teori, keterlambatan pasien dapat dijelaskan melalui konsep *queueing theory* atau teori antrean, di mana setiap keterlambatan individu memengaruhi kecepatan pelayanan secara keseluruhan dan menimbulkan efek domino terhadap waktu tunggu pasien berikutnya. Dalam konteks rumah sakit, sistem penjadwalan yang tidak adaptif terhadap keterlambatan juga dapat memperburuk inefisiensi operasional (Liu et al., 2019). Penelitian Zeng, Li, dan Zhao (2022) menegaskan bahwa variasi pola kedatangan pasien berdampak signifikan terhadap utilisasi sumber daya dan waktu tunggu, di mana ketidaktepatan kedatangan menyebabkan waktu idle dokter serta antrean padat pada jam-jam tertentu.

Sementara itu, berbagai inovasi teknologi telah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, salah satunya melalui sistem antrean elektronik dan pendaftaran daring. Studi Rahmawati dan Pratama (2021) menunjukkan bahwa penerapan sistem antrean berbasis elektronik (*e-queue*) secara signifikan menurunkan waktu tunggu rata-rata pasien dan meningkatkan persepsi efisiensi di rumah sakit daerah. Temuan serupa disampaikan oleh Sopian dan Sari (2023) yang menyatakan bahwa sistem pendaftaran online mampu meminimalkan

keterlambatan pasien dengan memberikan fleksibilitas registrasi secara mandiri kapan saja dan di mana saja.

Lebih lanjut, penelitian Kurniawan dan Nugroho (2020) mengidentifikasi bahwa keterlambatan pasien umumnya disebabkan oleh faktor eksternal seperti transportasi, jarak tempuh, dan kondisi cuaca, serta faktor internal seperti kurangnya pengingat jadwal dan minimnya informasi pasien. Faktor-faktor tersebut terbukti memengaruhi efektivitas jadwal dokter dan kualitas layanan. Untuk mengatasi hal tersebut, pendekatan penjadwalan adaptif perlu dikembangkan. Wang, Li, dan Chen (2023) menambahkan bahwa optimalisasi sistem penjadwalan dengan mempertimbangkan tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran (*no-show*) pasien dapat meningkatkan efisiensi pelayanan hingga 20% serta menurunkan tingkat keterlambatan secara signifikan.

Namun demikian, penelitian terdahulu sebagian besar berfokus pada faktor penyebab *no-show* atau ketidakhadiran pasien, tanpa menelaah secara spesifik hubungan antara keterlambatan kedatangan pasien dengan proses penjadwalan ulang (*rescheduling delay*) di layanan rawat jalan (Faiz & Kristoffersen, 2018). Kesenjangan penelitian ini menunjukkan perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana keterlambatan pasien berdampak langsung pada sistem penjadwalan dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara keterlambatan kedatangan pasien dengan proses penjadwalan ulang di Poli Rawat Jalan rumah sakit X serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial dalam meningkatkan efisiensi sistem pelayanan melalui optimalisasi manajemen antrean dan pemanfaatan teknologi digital rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain Mixed Method dengan model Sequential Explanatory, yang diawali dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif, kemudian dilanjutkan dengan tahap kualitatif. Pendekatan mixed method digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena keterlambatan pasien yang tidak hanya terukur secara statistik, tetapi juga dapat dijelaskan secara kontekstual melalui data kualitatif. Tahap kuantitatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara keterlambatan kedatangan pasien dengan proses penjadwalan ulang, sedangkan tahap kualitatif bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang melatarbelakangi keterlambatan serta dinamika yang terjadi selama proses penjadwalan ulang.

Penelitian ini dilakukan di Poli Rawat Jalan rumah sakit X pada bulan Agustus 2025. Lokasi tersebut dipilih karena berdasarkan observasi awal, sering terjadi

keterlambatan kedatangan pasien yang berujung pada penjadwalan ulang, sehingga relevan dengan fokus penelitian. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien Poli Rawat Jalan rumah sakit X yang memiliki jadwal kontrol dan tercatat dalam rekam medis rumah sakit. Sampel kuantitatif ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pasien yang datang terlambat pada jadwal kontrol dan melakukan penjadwalan ulang, dengan jumlah sebanyak 198 responden. Untuk tahap kualitatif, partisipan dipilih secara purposive, meliputi pasien yang mengalami keterlambatan dan petugas yang terlibat dalam proses penjadwalan ulang, hingga mencapai saturasi data, yaitu kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari keterlambatan kedatangan pasien sebagai variabel independen dan penjadwalan ulang sebagai variabel dependen. Keterlambatan kedatangan pasien dikategorikan menjadi terlambat 1–3 hari, dan terlambat lebih dari 3 hari. Sementara itu, penjadwalan ulang dikategorikan menjadi tidak melakukan penjadwalan ulang, satu kali penjadwalan ulang, dan lebih dari satu kali penjadwalan ulang. Instrumen kuantitatif yang digunakan berupa lembar observasi dari data rekam medis pasien, meliputi jadwal kontrol, tanggal kedatangan, dan data penjadwalan ulang. Instrumen kualitatif berupa pedoman wawancara semi-terstruktur yang digunakan untuk menggali alasan keterlambatan, pengalaman pasien

dalam proses penjadwalan ulang, serta pandangan petugas terhadap sistem pelayanan.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap. Tahap kuantitatif dianalisis menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi keterlambatan dan penjadwalan ulang, serta analisis bivariat dengan uji regresi untuk mengetahui hubungan antara keterlambatan pasien dengan proses penjadwalan ulang. Tahap kualitatif dianalisis menggunakan analisis tematik, dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama dari hasil wawancara, seperti faktor penyebab keterlambatan, kendala pelayanan, dan pengalaman pasien maupun petugas. Hasil kedua tahap analisis tersebut kemudian diintegrasikan pada tahap interpretasi untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif.

Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian kesehatan. Sebelum berpartisipasi, setiap responden dan partisipan diberikan penjelasan mengenai tujuan serta prosedur penelitian, kemudian identitas responden dijaga kerahasiaannya dengan penggunaan kode anonim, dan seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Penelitian ini juga telah memperoleh izin dari pihak rumah sakit serta persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan sebelum pelaksanaan kegiatan.

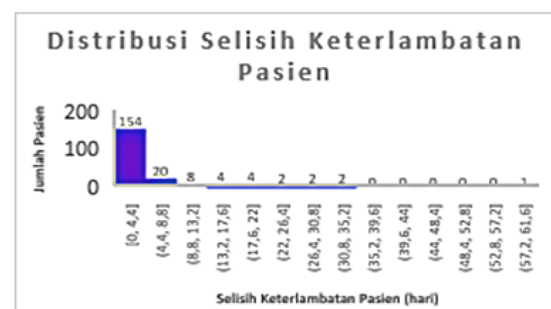
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara keterlambatan kedatangan pasien dengan proses penjadwalan ulang di Poli Rawat Jalan rumah sakit X ($r = 0,713$; $p < 0,01$). Nilai korelasi positif ini mengindikasikan bahwa semakin lama pasien datang terlambat dari jadwal kontrol, semakin panjang pula waktu yang dibutuhkan dalam proses penjadwalan ulang. Temuan ini menunjukkan bahwa keterlambatan waktu kedatangan berimplikasi langsung terhadap efisiensi administrasi rumah sakit, karena semakin banyak keterlambatan, semakin besar pula potensi gangguan terhadap sistem alur pelayanan. Dalam konteks teori manajemen waktu, hasil ini mencerminkan lemahnya disiplin waktu pasien yang berdampak pada ketidakseimbangan beban kerja dan waktu tunggu dalam sistem pelayanan rumah sakit.

Tabel 1. Hasil uji korelasi Spearman

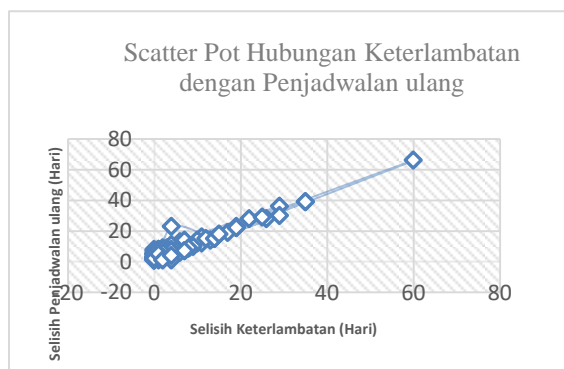
Correlations			Selisih_Keterlambatan	Selisih_Reschedule
Spearman's rho	Selisih_Keterlambatan	Correlation Coefficient	1.000	.713**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	197	197
	Selisih_Reschedule	Correlation Coefficient	.713**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	197	197

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Gambar 1. Histogram distribusi selisih keterlambatan pasien.

Berdasarkan histogram diatas, sebagian besar pasien mengalami keterlambatan 1–3 hari, sedangkan keterlambatan lebih dari 10 hari hanya dialami sebagian kecil pasien. Analisis distribusi keterlambatan memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien mengalami keterlambatan 1–3 hari, sementara hanya sebagian kecil yang terlambat lebih dari 10 hari. Pola ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar keterlambatan tergolong ringan, akumulasinya tetap mengganggu alur layanan secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan prinsip dalam teori antrian (*queueing theory*), di mana keterlambatan kecil yang terjadi berulang dapat menyebabkan penumpukan antrean dan menurunkan produktivitas unit pelayanan. Hal ini memperkuat bahwa keterlambatan bukan hanya persoalan individu, tetapi juga berdampak sistemik terhadap efektivitas operasional rumah sakit.



Gambar 2. Scatter plot hubungan keterlambatan pasien dengan Penjadwalan Ulang.

Pada histogram diatas terlihat pola searah, menunjukkan semakin lama keterlambatan pasien maka semakin panjang pula waktu Penjadwalan Ulang yang diberikan. Hasil kualitatif melalui

wawancara memperkuat temuan kuantitatif dengan mengungkap dinamika di lapangan. Sebagian besar informan, baik pasien maupun petugas, menyatakan bahwa keterlambatan pasien hampir selalu terjadi setiap hari, meskipun jumlahnya tidak besar. Seorang petugas menyebutkan, “Hampir setiap hari ada saja pasien yang terlambat, meski sedikit tetap ada.” Kondisi ini berdampak pada kuota reservasi poli karena pasien yang tidak hadir tetap tercatat dalam sistem online, sehingga mengurangi kesempatan pasien lain untuk memperoleh slot pemeriksaan. Dari perspektif manajemen mutu layanan, hal ini menunjukkan adanya hambatan dalam sistem pendaftaran dan penjadwalan yang perlu dioptimalkan agar alur pelayanan tetap efisien.

Proses penjadwalan ulang sendiri mengikuti alur tertentu, di mana pasien yang jadwalnya tidak sesuai diarahkan ke loket khusus. Petugas kemudian menyesuaikan waktu kunjungan baru berdasarkan ketersediaan kuota dokter. Hambatan utama berasal dari pasien, seperti membawa surat rujukan kedaluwarsa atau kurang memahami prosedur administrasi. Seorang petugas menjelaskan: “Kalau jadwal tidak sesuai, kami arahkan ke loket Penjadwalan Ulang dan dicek kuota dokter untuk disesuaikan.” Situasi ini menunjukkan adanya aspek perilaku pasien yang memengaruhi kelancaran sistem. Rendahnya kepatuhan terhadap jadwal dan kurangnya pemahaman prosedur merupakan bentuk perilaku yang dapat

menghambat efektivitas manajemen waktu rumah sakit.

Dari sisi manajerial, rumah sakit telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi masalah keterlambatan, antara lain melalui edukasi pasien, pemanfaatan Anjungan Pasien Mandiri (APM), serta pengiriman pengingat jadwal kontrol melalui program WhatsApp Blast. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa upaya tersebut belum sepenuhnya efektif akibat kendala teknis dan keterbatasan sistem digital yang ada. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Prasetyo (2022), yang menyebutkan bahwa implementasi teknologi digital dalam sistem pelayanan kesehatan berpotensi meningkatkan efisiensi administrasi dan kepuasan pasien, asalkan diiringi dengan pelatihan pengguna dan dukungan infrastruktur yang memadai.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara keterlambatan kedatangan pasien dengan proses penjadwalan ulang di poli rawat jalan, dengan nilai korelasi Spearman sebesar $r = 0,713$ ($p < 0,01$). Temuan ini menegaskan bahwa semakin besar keterlambatan pasien, semakin lama pula waktu yang dibutuhkan untuk proses penjadwalan ulang. Hasil kualitatif memperkuat bukti kuantitatif, di mana keterlambatan pasien hampir terjadi setiap hari dan berdampak pada kuota reservasi poli serta meningkatnya beban kerja petugas administrasi. Dengan demikian,

ketepatan waktu pasien menjadi faktor penting dalam menjaga efisiensi dan kelancaran alur pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain memperkuat sistem pengingat otomatis melalui teknologi digital, seperti optimalisasi program *WhatsApp Blast* dan pengembangan sistem penjadwalan ulang online. Selain itu, edukasi pasien terkait prosedur administrasi dan ketepatan waktu kunjungan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dapat menekan angka keterlambatan. Implementasi langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi kerja petugas serta mempercepat alur pelayanan pasien.

Adapun untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian lebih mendalam dengan melibatkan variabel tambahan seperti tingkat kepuasan pasien, efektivitas sistem informasi manajemen rumah sakit, atau faktor eksternal seperti jarak dan akses transportasi. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan metode *mixed method* dengan sampel lebih luas untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan pasien dan dampaknya terhadap mutu pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Piksi Ganesha dan rumah

sakit X atas izin, dukungan, serta kerja sama yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden dan tim administrasi Unit Rawat Jalan yang telah berpartisipasi dan membantu dalam proses pengumpulan data. Dukungan dari berbagai pihak tersebut sangat berperan dalam kelancaran dan keberhasilan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Ritonga, Z., & Wannara, A. J. (2020). Faktor-faktor penyebab keterlambatan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit umum madani tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 85–97. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.341>
- Arnita, H., & Yuyun Yunengsih. (2024). Pengaruh penerapan aplikasi pendaftaran online terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit hasna medika Cirebon. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(3), 2752–2760. <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i3.951>
- Barahama, D. V., Tangkudung, G., & Kembuan, M. A. H. N. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Keterlambatan Kedatangan Pasien Stroke di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-CliniC*, 7(1), 1–6. <https://doi.org/10.35790/ecl.v7i1.22177>
- Cerruti, B., Garavaldi, D., & Lerario, A. (2023). Patient's punctuality in an outpatient clinic: the role of age, medical branch and geographical factors. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10379-w>
- Desty, R. T., Marchamah, D. N. S., & Yuliana. (2024). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas x kabupaten grobogan. *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246. <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Termometer/article/view/2843>
- Faiz, K. W., & Kristoffersen, E. S. (2018). Association between age and outpatient clinic arrival time: Myth or reality? *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3057-2>
- Kurniawan, R., & Nugroho, A. (2020). Analisis faktor penyebab keterlambatan pasien rawat jalan dalam konteks efisiensi pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(1), 14–22.
- Liu, J., Xie, J., Yang, K. K., & Zheng, Z. (2019). Effects of rescheduling on patient no-show behavior in outpatient clinics. *Manufacturing and Service Operations Management*, 21(4), 780–797. <https://doi.org/10.1287/msom.2018.0724>
- O. AlRowaili, M., Ahmed, A. E., & Areabi, H. A. (2016). Factors associated with No-Shows and rescheduling MRI appointments. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1927-z>
- Permenkes No 18. (2022). Permenkes 18. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan Melalui Sistem Informasi Kesehatan*, 848, 1–11.
- Rahmawati, D., & Pratama, A. (2021). Evaluasi penerapan sistem antrian elektronik terhadap waktu tunggu

- pasien di rumah sakit umum daerah.* Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 7(2), 85–96.
- Rizal, A. M., & Sali Setiatin, S. (2021). Pengaruh beban kerja petugas pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan di rsu bina sehat. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 84–91. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1963>
- Sopian, A., & Sari, I. (2023). The Effectiveness Of The Online Registration System For Outpatients On The Queue System At Xyz Hospital. In *Proceedings* (Vol. 3, No. 1, Pp. 1-14).
- Wang, Y., Li, S., & Chen, M. (2023). *Optimizing outpatient appointment systems to reduce waiting times and improve resource utilization.* Health Systems, 12(1), 45–61.
- Zeng, L., Li, H., & Zhao, X. (2022). *Analyzing the impact of patient arrival patterns on outpatient scheduling efficiency: A simulation-based study.* Journal of Healthcare Engineering, 2022, 1–10.