

**HUBUNGAN DAYA TANGGAP PETUGAS ADMINISTRASI DENGAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PETALA BUMI PROVINSI RIAU**

**Agus Salim, Azirah*, Anastasya Shinta Yuliana,
Bobi Handoko, Wiwik Suryandartiwi**

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit/Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Awal Bros, Kota Pekanbaru, Indonesia
*email: aziraahh03@gmail.com

ABSTRAK

Daya tanggap petugas administrasi merupakan faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan studi pendahuluan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau masih ditemukan kendala pelayanan administrasi yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel berjumlah 99 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji Korelasi Pearson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon petugas ($p=0,001$; $r=0,454$), kecepatan petugas ($p=0,001$; $r=0,561$), kecermatan petugas ($p=0,044$; $r=0,203$), dan kejelasan waktu pelayanan ($p=0,001$; $r=0,372$) berhubungan signifikan dengan efektivitas pelayanan. Disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan. Rumah sakit disarankan meningkatkan daya tanggap petugas dan menerapkan *QR Code* SOP alur pelayanan untuk mendukung efektivitas pelayanan.

Kata kunci: Daya Tanggap, Efektivitas Pelayanan, Rawat Jalan.

ABSTRACT

The responsiveness of administrative staff is one of the factors influencing the effectiveness of hospital services. A preliminary study conducted at the Outpatient Unit of RSUD Petala Bumi, Riau Province, identified several administrative service problems affecting service effectiveness. This study aimed to determine the relationship between the responsiveness of administrative staff and service effectiveness. A quantitative study with a cross-sectional design was conducted involving 99 respondents selected using an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Pearson correlation test. The results showed that staff responsiveness ($p = 0.001$; $r = 0.454$), service speed ($p = 0.001$; $r = 0.561$), staff accuracy ($p = 0.044$; $r = 0.203$), and clarity of service time ($p = 0.001$; $r = 0.372$) were significantly associated with service effectiveness. It was concluded that the responsiveness of administrative staff was significantly related to service effectiveness. Hospitals are recommended to improve staff responsiveness and implement a QR Code containing the Standard Operating Procedure (SOP) for service flow to support service effectiveness.

Keywords: Responsiveness, Service Effectiveness, Outpatient Unit

Histori Artikel:

Diserahkan: 5 Agustus 2026 Diterima setelah Revisi: 11 Agustus 2026 Diterbitkan: 31 Desember 2026

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan utama bagi setiap manusia karena sangat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Apabila seseorang berada dalam kondisi sehat, maka aktivitas yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan optimal. Sebaliknya, apabila kondisi kesehatan terganggu, maka aktivitas sehari-hari juga akan ikut terhambat. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat. Makanya pelayanan kesehatan menegaskan bahwa kesehatan merupakan kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh faktor genetik, perilaku, lingkungan, serta layanan yang diselenggarakan institusi kesehatan seperti rumah sakit (Ilmi, 2025).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tidak hanya berupa pelayanan medis, tetapi juga pelayanan nonmedis. Pelayanan nonmedis seperti pelayanan administrasi memiliki peran yang tidak kalah penting karena berhubungan langsung dengan proses pelayanan yang diterima oleh pasien. Seluruh bentuk pelayanan yang ada di rumah sakit saling berkaitan dan saling mendukung dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang optimal Fachrurrozi, Prayogo, & Mulyanti, Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review, 2023). Sebagai salah satu fasilitas pelayanan

kesehatan, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan strategi dalam kualitas pelayanan kesehatan untuk memenuhi harapan pasien, memastikan kepuasan pasien dan menjaga lingkungan pelayanan yang bersih, aman, dan tertata sehingga memberikan rasa nyaman bagi pasien dan keluarga pasien (Fauzi, 2024).

Salah satu pelayanan terpenting di rumah sakit yaitu pelayanan di unit rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan di rumah sakit yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Pada pelayanan rawat jalan, pasien mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan tanpa harus menjalani perawatan inap. Tingginya jumlah kunjungan pasien rawat jalan menjadikan unit ini sebagai salah satu unit pelayanan yang memiliki aktivitas cukup padat setiap harinya. Pelayanan kesehatan rawat jalan yang efektif dan efisien sangat penting dalam menjaga kesehatan masyarakat dan mencegah perkembangan penyakit menjadi lebih parah yang memerlukan rawat inap (Runggandini, 2024). Rawat jalan juga dipandang sebagai pintu masuk utama dalam sistem pelayanan kesehatan karena dapat memengaruhi keputusan pasien untuk melanjutkan penggunaan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Utari, 2023).

Salah satu pelayanan yang terpenting di rumah sakit pada unit rawat

jalan adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan rangkaian kegiatan manajerial yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengoordinasian, serta penilaian untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan. Petugas administrasi memiliki tanggung jawab dalam mengelola data pasien, penjadwalan kunjungan, administrasi keuangan, pengelolaan sumber daya manusia, hingga pengaturan logistik. Sistem pelayanan administrasi yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta menjamin keakuratan dan keamanan data pasien (Alfiyani, et al., 2023).

Kualitas pelayanan petugas administrasi dinilai baik apabila memiliki daya tanggap yang tinggi. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pasien memperoleh layanan kesehatan secara tepat waktu serta meminimalkan waktu tunggu. Responsiveness merupakan salah satu dimensi utama dalam model *SERVQUAL* yang menggambarkan kemampuan sistem pelayanan dan petugas kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Aspek ini mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan memberikan informasi, serta kesiapan petugas dalam membantu pasien (Marampa, Nurhayani, & Marzuki, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa daya tanggap

petugas administrasi memiliki hubungan dengan efektivitas pelayanan. Penelitian Putri Absary Djohar (2025) menunjukkan masih terdapat masalah waktu tunggu administrasi yang lama sehingga mengganggu kenyamanan pasien. Penelitian Widya dkk. (2025) juga menunjukkan bahwa meskipun sikap petugas administrasi berada pada kategori baik, masih terdapat kelemahan pada aspek responsiveness terutama dalam kecepatan pelayanan dan penyampaian informasi kepada pasien. Penelitian Pratama dan Lestari (2023) menunjukkan bahwa daya tanggap petugas administrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan rawat jalan. Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel dependen, sedangkan penelitian mengenai hubungan daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan rawat jalan masih terbatas, khususnya pada rumah sakit pemerintah daerah (Rahmawati, 2025).

Berdasarkan hasil survei awal melalui telaah dokumen di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan dari 3.255 kunjungan pada bulan September, menjadi 2.985 kunjungan pada bulan Oktober, dan kembali menurun menjadi 2.773 kunjungan pada bulan November, dengan jumlah petugas administrasi sebanyak 4 orang. Meskipun jumlah pasien tidak mengalami peningkatan, pelayanan administrasi khususnya pada tahap pendaftaran masih memerlukan waktu yang lama sebelum pasien

memperoleh pelayanan. Hasil observasi juga menunjukkan belum terdapat SOP yang mengatur batas waktu pelayanan administrasi pendaftaran rawat jalan secara formal. Selain itu, hasil wawancara terbatas terhadap tiga orang pasien menunjukkan bahwa petugas belum tanggap dalam merespons kebutuhan pasien, seperti lambat memberikan penjelasan mengenai prosedur pendaftaran serta membiarkan pasien menunggu terlalu lama sebelum proses administrasi dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap petugas administrasi masih perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, serta mengetahui hubungan aspek respon, kecepatan, kecermatan, dan kejelasan waktu petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di unit rawat jalan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain Cross Sectional Study, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen pada satu waktu pengamatan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah daya tanggap petugas administrasi, sedangkan variabel dependen adalah efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Penelitian dilaksanakan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau pada periode Februari–Juli 2026. Populasi penelitian berjumlah 8.983 pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan September sampai November tahun 2025. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian. Kriteria inklusi meliputi pasien yang dapat menggunakan Bahasa Indonesia, bersedia menjadi responden, merupakan pasien rawat jalan, berada dalam kondisi sadar, serta mampu berkomunikasi dengan baik. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak dapat menggunakan Bahasa Indonesia, tidak bersedia menjadi responden, dan pasien rawat inap.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan setelah memperoleh pelayanan administrasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, profil rumah sakit, data jumlah kunjungan pasien, serta berbagai referensi ilmiah berupa buku, jurnal, peraturan, dan penelitian terdahulu yang relevan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Variabel efektivitas pelayanan diukur berdasarkan kategori baik ($\geq 76\%$), cukup baik ($56-75\%$), dan tidak baik ($\leq 55\%$) dengan skala pengukuran ordinal.

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen telah melalui uji validitas menggunakan *korelasi Pearson Product Moment* terhadap 20 responden. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,4438) sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, sehingga instrumen layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Tahapan pengolahan data dilakukan secara komputerisasi menggunakan *IBM SPSS Statistics* melalui proses *collecting, checking, coding, entering*, dan *data processing*. Analisis data terdiri atas analisis univariat untuk menggambarkan

karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel penelitian dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase, serta analisis bivariat menggunakan uji *korelasi Pearson Product Moment* untuk mengetahui hubungan antara daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan. Pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), dengan ketentuan apabila $p\text{-value} < 0,05$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan memberikan *informed consent* kepada seluruh responden sebelum pengisian kuesioner. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta hak untuk menolak atau menghentikan keikutsertaan kapan saja tanpa konsekuensi. Identitas responden dijaga kerahasiaannya melalui penerapan prinsip anonimitas dan seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Indikator keberhasilan penelitian ditentukan berdasarkan kemampuan penelitian dalam mengidentifikasi hubungan antara daya tanggap petugas administrasi yang meliputi aspek *responsivitas*, kecepatan, kecermatan, dan kejelasan waktu pelayanan dengan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan dasar evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Penelitian dilakukan terhadap 99 responden pasien rawat jalan dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi masing-masing variabel penelitian, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji *Korelasi Pearson Product Moment* untuk mengetahui hubungan antara indikator daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori cukup baik terhadap seluruh indikator daya tanggap petugas administrasi maupun efektivitas pelayanan. Selanjutnya, hasil uji bivariat menunjukkan bahwa seluruh indikator daya tanggap petugas administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Penelitian ini melibatkan 99 responden pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian didominasi oleh kategori cukup baik. Penilaian tertinggi terdapat pada variabel respon petugas sebanyak 46 responden (46,5%), diikuti kecepatan petugas sebanyak 45 responden (45,5%), sedangkan kecermatan petugas dan kejelasan waktu petugas masing-masing memperoleh

penilaian cukup baik sebesar 41,4%. Efektivitas pelayanan juga didominasi kategori cukup baik sebanyak 40 responden (40,4%).

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Daya Tanggap Petugas Administrasi dengan Efektivitas Pelayanan

Variabel	r	P – value	Jumlah
Respon Petugas – Efektivitas Pelayanan	0,454	0,001	99
Kecepatan Petugas – Efektivitas Pelayanan	0,561	0,001	99
Kecermatan Petugas – Efektivitas Pelayanan	0,203	0,044	99
Kejelasan Waktu Petugas – Efektivitas Pelayanan	0,372	0,001	99

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa seluruh indikator daya tanggap petugas administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan efektivitas pelayanan ($p < 0,05$). Hubungan terkuat ditunjukkan oleh kecepatan petugas dengan nilai $r = 0,561$, diikuti respon petugas ($r = 0,454$), kejelasan waktu petugas ($r = 0,372$), dan kecermatan petugas ($r = 0,203$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap petugas administrasi, semakin tinggi efektivitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Pembahasan

Respon Petugas dengan Efektivitas Pelayanan

Respon petugas merupakan salah satu indikator penting dalam dimensi daya tanggap yang menunjukkan kemampuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Respon petugas tidak hanya diukur dari kecepatan memberikan pelayanan, tetapi juga dari kesediaan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, membantu pasien ketika mengalami kesulitan, serta memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara efektif.

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai respon petugas berada pada kategori cukup baik, yaitu sebanyak 46 responden (46,5%), sedangkan kategori tidak baik sebanyak 31 responden (31,3%) dan kategori baik sebanyak 22 responden (22,2%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum respon petugas administrasi telah dinilai cukup baik oleh pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan agar pelayanan menjadi lebih optimal. Sementara itu, hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 ($<0,05$) dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,454$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan hubungan kategori sedang antara respon petugas dengan efektivitas pelayanan di Unit

Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan petugas administrasi dalam merespons kebutuhan pasien, semakin baik pula efektivitas pelayanan yang dirasakan pasien. Respon petugas yang cepat dalam melayani pasien, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta kesediaan petugas dalam membantu pasien akan memberikan kemudahan selama proses pelayanan berlangsung. Sebaliknya, apabila petugas lambat dalam merespons kebutuhan pasien, pasien dapat merasa diabaikan, mengalami keterlambatan dalam memperoleh pelayanan, dan menilai pelayanan yang diberikan kurang efektif. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam memberikan respons secara cepat dan tepat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marampa dkk. (2022) mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan antar manusia (*human relations*) dengan kepuasan pasien rawat jalan, yang ditunjukkan oleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Sikap petugas yang ramah, tanggap, dan mampu merespons kebutuhan pasien dengan baik terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Hasil penelitian ini memperkuat temuan tersebut, bahwa respon petugas administrasi juga

berhubungan dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Widya Astuti (2024) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih menilai responsivitas pelayanan berada pada kategori lambat, meskipun penelitian tersebut juga memperoleh hubungan yang signifikan antara responsivitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi rumah sakit, serta sistem pelayanan yang diterapkan pada masing-masing lokasi penelitian. Dengan demikian, kondisi pelayanan administrasi pada setiap rumah sakit dapat memberikan hasil yang berbeda meskipun menggunakan indikator penelitian yang relatif sama.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, respon petugas administrasi di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi secara umum telah berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat responden yang memberikan penilaian sedang sebanyak 46,5% dan kategori tidak baik sebanyak 31,3%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan maupun keluhan pasien masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan tindak lanjut berupa evaluasi kinerja secara berkala, pelaksanaan pelatihan *service excellent*, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi sehingga petugas mampu memberikan respons yang lebih cepat, tepat, dan ramah kepada pasien. Upaya tersebut diharapkan mampu

meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Kecepatan Petugas dengan Efektivitas Pelayanan

Kecepatan petugas merupakan kemampuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan segera sesuai dengan kebutuhan pasien tanpa menimbulkan waktu tunggu yang berlebihan. Kecepatan pelayanan mencerminkan kesigapan petugas dalam merespons permintaan pasien, memberikan informasi, serta menyelesaikan seluruh proses administrasi secara efektif sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pasien (Hasyim, 2024).

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kecepatan petugas berada pada kategori cukup baik, yaitu sebanyak 45 responden (45,5%), sedangkan kategori tidak baik sebanyak 29 responden (29,3%) dan kategori baik sebanyak 25 responden (25,3%). Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 ($<0,05$) dengan koefisien korelasi $r = 0,561$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan hubungan kategori sedang antara kecepatan petugas dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin cepat petugas memberikan pelayanan administrasi, maka semakin efektif pula pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Kecepatan pelayanan administrasi berperan penting dalam memperlancar proses pendaftaran, mempercepat verifikasi data pasien, menyelesaikan administrasi dengan tepat waktu, serta mengurangi waktu tunggu pasien sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Sebaliknya, apabila pelayanan administrasi berlangsung lambat, pasien akan menunggu lebih lama sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan memengaruhi persepsi terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Oleh karena itu, kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator yang harus terus ditingkatkan untuk mendukung mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fachri (2023) yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pelayanan yang diberikan secara cepat dan sesuai prosedur mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kecepatan petugas administrasi merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Di sisi lain, hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian Elga Nopri Finesa (2024) mengenai hubungan kecepatan waktu pelayanan pendaftaran BPJS

dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dermayu Kabupaten Seluma. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh lokasi penelitian, karakteristik responden, serta variabel dependen yang digunakan. Penelitian Elga Nopri Finesa menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel terikat, sedangkan penelitian ini menggunakan efektivitas pelayanan sebagai variabel dependen sehingga menghasilkan karakteristik temuan yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian, kecepatan petugas administrasi secara umum telah berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup baik sebanyak 45,5% dan kategori tidak baik sebanyak 29,3%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat keterlambatan dalam proses pelayanan administrasi yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan melalui pengaturan alur pelayanan yang lebih efektif, pembagian tugas yang jelas antarpetugas, serta evaluasi waktu pelayanan secara berkala agar pelayanan administrasi dapat berlangsung lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan harapan pasien.

Kecermatan Petugas dengan Efektivitas Pelayanan

Kecermatan petugas merupakan kemampuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan secara teliti, hati-hati, dan akurat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kecermatan sangat diperlukan untuk meminimalkan kesalahan dalam pemeriksaan dokumen, penginputan data pasien, maupun

penyampaian informasi sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan memberikan rasa percaya kepada pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Tarigan dkk., 2023).

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kecermatan petugas berada pada kategori cukup baik, yaitu sebanyak 41 responden (41,4%), sedangkan kategori tidak baik sebanyak 30 responden (30,3%) dan kategori baik sebanyak 28 responden (28,3%). Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p-value sebesar 0,044 ($<0,05$) dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,203$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan hubungan kategori lemah antara kecermatan petugas dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Meskipun kekuatan hubungan relatif lemah, hasil tersebut tetap menunjukkan bahwa ketelitian petugas administrasi berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Kecermatan petugas administrasi berkontribusi terhadap kelancaran proses pelayanan karena mampu mengurangi kesalahan dalam pemeriksaan kelengkapan berkas, penginputan data pasien, maupun penyelesaian administrasi sesuai prosedur. Sebaliknya, apabila petugas kurang teliti, kesalahan administrasi dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kesalahan data, maupun ketidaknyamanan yang dirasakan pasien sehingga efektivitas pelayanan menjadi menurun. Oleh sebab itu, ketelitian petugas merupakan salah

satu aspek penting yang harus dipertahankan dan terus ditingkatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fransiska Indrayani Marpaung dkk. (2025) yang menyatakan bahwa ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Petugas yang bekerja sesuai prosedur dan memiliki tingkat ketelitian yang tinggi mampu meminimalkan kesalahan administrasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih lancar dan tujuan pelayanan dapat tercapai secara optimal. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa kecermatan petugas administrasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Magfirah Nur Azisah dkk. (2024) yang menggunakan kinerja pelayanan petugas sebagai variabel dependen. Perbedaan hasil penelitian diduga dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden, lokasi penelitian, maupun variabel penelitian yang digunakan sehingga menghasilkan interpretasi yang berbeda terhadap kualitas pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, kecermatan petugas administrasi secara umum telah berada pada kategori cukup baik. Akan tetapi, masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup baik sebanyak 41,4% dan kategori tidak baik sekitar 30,3%, sehingga menunjukkan bahwa masih ditemukan ketidakteelitian dalam beberapa proses administrasi. Oleh karena itu, rumah

sakit perlu meningkatkan kecermatan petugas melalui evaluasi kinerja secara berkala, pelaksanaan pelatihan, serta pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur pelayanan agar kesalahan administrasi dapat diminimalkan dan efektivitas pelayanan semakin meningkat.

Kejelasan Waktu Petugas dengan Efektivitas Pelayanan

Kejelasan waktu pelayanan merupakan kemampuan petugas administrasi dalam memberikan kepastian informasi mengenai waktu pelayanan, mulai dari estimasi waktu tunggu hingga waktu penyelesaian administrasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kejelasan informasi waktu pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena dapat mengurangi ketidakpastian yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan kesehatan (Tursini dkk., 2022).

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kejelasan waktu petugas berada pada kategori cukup baik, yaitu sebanyak 41 responden (41,4%), sedangkan kategori tidak baik sebanyak 34 responden (34,3%) dan kategori baik sebanyak 24 responden (24,2%). Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 ($<0,05$) dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,372$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan hubungan kategori lemah antara kejelasan waktu petugas dengan efektivitas pelayanan di

Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai waktu pelayanan yang disampaikan secara jelas mampu meningkatkan efektivitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Informasi yang jelas mengenai waktu pendaftaran, estimasi waktu tunggu, maupun waktu penyelesaian administrasi memberikan kepastian kepada pasien selama memperoleh pelayanan. Sebaliknya, apabila petugas tidak mampu memberikan informasi mengenai waktu pelayanan secara jelas, pasien dapat merasa bingung, menunggu lebih lama dari yang diperkirakan, dan menilai pelayanan yang diberikan kurang efektif. Oleh karena itu, kejelasan waktu pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putry Absary Djohar (2025) yang menyatakan bahwa kejelasan informasi pelayanan, termasuk kepastian waktu pelayanan, memiliki hubungan dengan efektivitas pelayanan. Penyampaian informasi yang jelas mengenai waktu pelayanan membantu pasien memahami alur pelayanan, mengurangi ketidakpastian, serta meningkatkan kelancaran proses pelayanan secara keseluruhan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kejelasan waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Syahra Nia Mutmainna (2025) yang menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Perbedaan hasil penelitian diduga dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden, lokasi penelitian, serta variabel penelitian yang digunakan sehingga menghasilkan temuan yang berbeda mengenai kualitas pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, kejelasan waktu pelayanan petugas administrasi secara umum telah berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat responden yang memberikan penilaian cukup baik sebanyak 41,4% dan kategori tidak baik sebanyak 34,3%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai estimasi waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pasien memperoleh kepastian selama menjalani proses administrasi. Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, peneliti menghasilkan luaran berupa Quick Response Code (*QR Code*) yang berisi Standar Operasional Prosedur (SOP) Alur Pelayanan Rawat Jalan bagi petugas administrasi. *QR Code* tersebut dapat dipindai menggunakan telepon pintar sehingga SOP pelayanan dapat diakses dengan cepat dan mudah pada saat memberikan pelayanan. Media tersebut diharapkan mampu membantu petugas memberikan informasi yang lebih jelas kepada pasien, mengurangi kesalahan penyampaian informasi, serta meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Hubungan Daya Tanggap Petugas Administrasi dengan Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, diketahui bahwa daya tanggap petugas administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Seluruh indikator daya tanggap yang terdiri atas respon petugas, kecepatan pelayanan, kecermatan petugas, dan kejelasan waktu pelayanan menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Indikator respon petugas dan kecepatan petugas memiliki kekuatan hubungan pada kategori sedang, sedangkan indikator kecermatan petugas dan kejelasan waktu petugas memiliki kekuatan hubungan pada kategori lemah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap petugas administrasi, maka semakin baik pula efektivitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Temuan penelitian ini mendukung teori Parasuraman yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan dengan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, daya tanggap menjadi salah satu dimensi utama kualitas pelayanan karena berhubungan langsung dengan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan administrasi maupun pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Petugas administrasi yang mampu memberikan pelayanan secara cepat,

akurat, serta komunikatif akan menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, daya tanggap petugas administrasi terbukti memberikan kontribusi terhadap efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Meskipun sebagian besar responden telah memberikan penilaian pada kategori cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, terutama pada kejelasan informasi pelayanan dan konsistensi kecepatan pelayanan administrasi. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja petugas administrasi, meningkatkan kompetensi melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellent*), memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur pelayanan, serta mengoptimalkan pemanfaatan media digital berupa *QR Code* SOP Alur Pelayanan Rawat Jalan sebagai inovasi pelayanan. Implementasi inovasi tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan dalam jangka pendek melalui percepatan proses administrasi dan penyampaian informasi yang lebih jelas, tetapi juga memberikan dampak jangka panjang berupa peningkatan mutu pelayanan, kepuasan pasien, serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Seluruh indikator daya tanggap, yaitu respon petugas, kecepatan petugas, kecermatan petugas, dan kejelasan waktu pelayanan, terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Di antara keempat indikator tersebut, kecepatan petugas memiliki hubungan paling kuat dengan efektivitas pelayanan ($r = 0,561$), diikuti oleh respon petugas ($r = 0,454$), sedangkan kejelasan waktu pelayanan ($r = 0,372$) dan kecermatan petugas ($r = 0,203$) menunjukkan hubungan dengan kekuatan yang lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap petugas administrasi dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi efektivitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Penelitian ini juga menghasilkan luaran berupa *Quick Response Code (QR Code)* yang memuat Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Rawat Jalan sebagai media pendukung bagi petugas administrasi dalam mengakses prosedur pelayanan secara cepat dan mudah. Pemanfaatan media ini diharapkan dapat meningkatkan konsistensi pelaksanaan pelayanan, memperjelas informasi mengenai alur pelayanan dan estimasi waktu pelayanan, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Sebagai tindak lanjut, rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kompetensi petugas administrasi melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellent*), evaluasi kinerja secara berkala, serta optimalisasi penerapan SOP dalam setiap proses pelayanan. Selain itu, implementasi *QR Code* SOP Pelayanan Rawat Jalan dapat dikembangkan sebagai media informasi yang mudah diakses oleh petugas maupun pasien sehingga mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kejelasan pelayanan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan, seperti kompetensi petugas, sarana dan prasarana, maupun kepuasan pasien, serta mengevaluasi efektivitas penggunaan *QR Code* SOP terhadap peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. G., Budiman, Setiawati, Suryati, Y., Inayah, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19 : Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 1-11.
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Wira Buana*, 1-5.
- Astuti, W. (2024). Hubungan Responsivitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Madina Bukit Tinggi 2024. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*, 1-85.
- Azisah, M. N., Nurgahayu, & B, N. (2024). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Pelayanan Petugas Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas. *Windows Of Public Health Journal*, Vol.5 No 6, 1-12.
- Djohar, P. A., Yahya, M. T., & Husen, N. (2025). Efektivitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan. *Social Humaniora Journal*, 1-6.
- Fachri, M. (2023). Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dirumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal kedokteran dan kesehatan*, 1-12.
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, 1-12.
- Fauzi, D. T. (2024). Efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau. Pekanbaru: 2024.
- Finesa, E. N. (2024). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Pendaftaran Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dermayu Kabupaten Seluma. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Saptabakti*, 1-36.

- Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalandi rumah sakit x. *Prima Medika Sain*, 1-8.
- Hasibuan, R. (2024). Hospital outpatient waiting time and patient satisfaction: an observational comparative study. *Social Medicine*, 1-12.
- Ilmi, M. B. (2025). *Analisis strategi manajemen sumber daya manusia (msdm) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di unit instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau*. pekanbaru: universitas awal bros.
- Marampa, T. R., Nurhayani, & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 1-12.
- Marpaung, F. I., & Chalidyanto, D. (2025). The Impact Of Hospital Administration Service Quality On Patient Satisfaction Outpatient Installation : A Systematic Review . *Jurnal ilmiah ilmu keperawatan indonesia*, 1-15.
- Mutmaina, S. (2025). Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud K.H. Khayyung Kabupaten Kepulauan Selayar. *Sekolah tinggi ilmu kesehatan Panrita Husada*, 1-97.
- Rahmawati, I. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Rawat Jalan Eksekutif Dirumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur* . Surabaya: Sekolah tinggi ilmu kesehatan (STIKES) Yayasan Rumah Sakit Dr. Sutomo .
- Runggandini, S. A. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review . *Journal Of Social Science Research*, 1-10.
- Utari, L. A. (2023). *Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Rafflesia Kota Bengkulu* . Bengkulu: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sapta Bakti.