

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 factor geneti, 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 dirumah sakit saling berkaitan dan saling mendukung dalam mencapai tujuan pelayanan Kesehatan yang optimal (Fachrurrozi, 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 tertara akan memberikan rasa nyaman bagi pasien dan keluarga pasien (Fauzi, 2024).

Salah satu pelayanan terpenting dirumah sakit yaitu pelayanan di unit rawat jalan. Pelayanan di unit rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan Kesehatan dirumah 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, sedangkan pasien yang mengalami gejala seperti demam dan pusing cukup dirawat melalui pelayanan rawat jalan (Utari, 2023).

Pelayanan rawat jalan merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa memerlukan perawatan inap di rumah sakit, dengan durasi pelayanan umumnya kurang dari 24 jam. Layanan ini berperan sebagai sarana informasi awal bagi pasien dan keluarganya sebelum menjalani tindakan atau pelayanan medis lanjutan, termasuk kemungkinan dilakukannya perawatan inap. Rawat jalan sering dipandang sebagai pintu masuk utama dalam sistem pelayanan kesehatan karena dapat memengaruhi keputusan

pasien untuk melanjutkan penggunaan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional rumah sakit yang bertanggung jawab dalam menerima dan melayani pasien rawat jalan, mulai dari proses pendaftaran hingga pemeriksaan medis, termasuk pasien yang selanjutnya memerlukan perawatan inap (Runggandini , 2024).

Salah satu pelayanan yang terpenting dirumah sakit di unit rawat jalan adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan rangkaian kegiatan manajerial yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), pengawasan (*controlling*), pengoordinasian (*coordinating*), serta penilaian (*evaluating*). Kegiatan-kegiatan tersebut bertujuan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan di bidang kesehatan melalui penyediaan serta pelaksanaan berbagai upaya pelayanan kesehatan yang ditujukan bagi individu, kelompok, maupun masyarakat. Pelayanan administrasi yang diberikan secara cepat, ramah, dan komunikatif mencerminkan kualitas kinerja petugas administrasi yang baik (Alfiyani, et al., 2023).

Petugas administrasi merupakan pihak yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas administrasi memiliki tanggung jawab dalam mengelola berbagai aspek nonmedis, yang meliputi pengelolaan data pasien, penjadwalan kunjungan dan pemeriksaan, administrasi keuangan serta proses pembayaran, pengelolaan sumber daya manusia, hingga pengaturan logistik dan persediaan kebutuhan medis. Sistem pelayanan administrasi yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta menjamin

keakuratan dan keamanan data pasien. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi rumah sakit menjadi salah satu upaya untuk memudahkan berbagai proses kerja dan meminimalkan terjadinya kesalahan manusia (Alfiyani, et al., 2023).

Kualitas pelayanan petugas administrasi dinilai baik apabila memiliki daya tanggap yang tinggi. Daya tanggap tersebut berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pasien dapat memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan secara tepat waktu, seperti meminimalkan waktu tunggu (*waiting time*) dan mengurangi terjadinya penundaan (*delay*), khususnya pada pasien dalam kondisi gawat darurat. Petugas administrasi kesehatan yang *responsif* dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Selain itu, daya tanggap juga mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan respons yang cepat serta kemudahan akses terhadap sistem pelayanan (Marampa, 2022).

Daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen penting yang berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien. Dalam konsep mutu pelayanan kesehatan, *responsivitas* menggambarkan kemampuan sistem pelayanan dan petugas kesehatan dalam merespons kebutuhan, permintaan, serta harapan pasien secara cepat dan tepat. Aspek ini mencakup kecepatan pemberian pelayanan, ketepatan petugas dalam menanggapi permintaan informasi, serta kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pasien. *Responsivitas* juga menjadi salah satu dimensi utama dalam model kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang banyak digunakan untuk menilai mutu pelayanan

kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan, seperti rumah sakit dan puskesmas. Dimensi ini menekankan pada kesiapan dan kesediaan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu (Nuriza, 2025).

Penelitian mengenai daya tanggap petugas administrasi terhadap efektivitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Petala Bumi sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Absary Djohar (2025) tentang Efektivitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan. Namun, ternyata masih terdapat masalah pada waktu tunggu yang lama dalam proses administrasi membuat terganggunya kenyamanan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Widya dkk (2025) relevan dengan penelitian saya karena sama sama mengkaji peran petugas administrasi dalam penelitian pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun sikap petugas administrasi secara umum berada pada kategori baik, masih terdapat kelemahan pada aspek *responsiveness* atau daya tanggap, khususnya dalam kecepatan pelayanan dan penyampaian informasi kepada pasien. Aspek daya tanggap ini berkaitan erat dengan efektivitas, karena pelayanan yang lambat atau kurang *responsive* dapat menghambat kelancaran proses pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu, penelitian ini melengkapi penelitian sebelumnya dengan menganalisis hubungan daya tanggap petugas administrasi terhadap efektivitas pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

Dalam pelayanan rawat jalan, bagian administrasi memegang peranan penting sebagai pintu awal pelayanan sebelum pasien memperoleh tindakan medis. Mutu pelayanan administrasi merupakan bagian integral dari mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan informatif akan mendukung kelancaran proses pelayanan serta meminimalkan terjadinya penumpukan pasien. Mutu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa dimensi, salah satunya adalah daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Tjiptono, 2021).

Penelitian oleh Pratama dan Lestari (2023) menunjukkan bahwa daya tanggap petugas administrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan rawat jalan. Hal ini menegaskan bahwa peran administrasi tidak hanya sebatas fungsi administratif, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam menentukan kelancaran dan keberhasilan sistem pelayanan di rumah sakit.

Meskipun demikian, beberapa penelitian terdahulu lebih banyak meneliti hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan rawat jalan masih terbatas, terutama pada rumah sakit pemerintah daerah. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel dependen, sedangkan penelitian ini menggunakan efektivitas pelayanan sebagai variabel dependen. Perbedaan fokus tersebut memberikan perspektif baru dalam menilai kinerja pelayanan administrasi (Rahmawati, 2025).

Daya tanggap petugas administrasi yang baik akan berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan, efisiensi waktu, serta kepuasan pasien. Sebaliknya, rendahnya daya tanggap dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, meningkatnya keluhan pasien, serta menurunnya citra rumah sakit (Pratama, 2023).

Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan berhubungan langsung dengan loyalitas pasien dan keberlanjutan pemanfaatan layanan rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap petugas administrasi menjadi salah satu strategi penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan di RSUD Petala Bumi (Handayani & Putra, 2024).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Waktu tunggu layanan telah menjadi fokus studi karena menunjukkan efektivitas dan efisiensi pelayanan; sejumlah penelitian terbaru menunjukkan bahwa waktu tunggu secara langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Safitri dkk, (2024) menyimpulkan bahwa waktu tunggu layanan sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di berbagai fasilitas kesehatan (Safitri, 2024).

Selain itu, penelitian di Rumah Sakit Koja tahun 2025 menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata layanan rawat jalan melebihi standar pelayanan minimal (≥ 60 menit), dengan dampak negatif terhadap kepuasan pasien dalam survei (Susanti, 2025).

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar studi menitikberatkan pada kepuasan pasien sebagai outcome dalam menilai kualitas pelayanan rumah

sakit, yang meneliti perbandingan waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan di dua rumah sakit publik dan swasta di Indonesia. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan sebagai outcome, terutama dalam konteks hubungan antara daya tanggap petugas administrasi dan efektivitas pelayanan rawat jalan, masih terbatas. Fokus studi selama ini lebih pada hubungan waktu tunggu dan kepuasan, bukan pada analisis manajemen atau efektivitas operasional administrasi secara eksplisit. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan kajian tersebut, khususnya pada rumah sakit pemerintah daerah (Hasibuan , 2024).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti melalui telaah dokumen di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan meskipun tidak signifikan. Pada bulan September tercatat sebanyak 3.225 kunjungan pasien rawat jalan, kemudian pada bulan Oktober mengalami penurunan menjadi 2.985 kunjungan, dan kembali menurun pada bulan November menjadi 2.773 kunjungan pasien rawat jalan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan cenderung menurun dari bulan ke bulan. Dengan kondisi jumlah pasien yang tidak mengalami peningkatan, pelayanan yang diberikan seharusnya dapat berjalan lebih efektif, khususnya dalam hal kecepatan dan ketanggapan petugas administrasi dalam melayani pasien. Daya tanggap petugas administrasi merupakan salah satu faktor penting karena berhubungan langsung dengan proses pendaftaran, pengelolaan administrasi, serta kelancaran alur pelayanan pasien rawat jalan. Penurunan jumlah kunjungan pasien tersebut belum tentu diikuti dengan peningkatan efektivitas

pelayanan, terutama dalam hal daya tanggap petugas administrasi. Berikut tabel jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD Petala Bumi pada tahun 2025, Yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Daftar Kunjungan Pasien RSUD Petala Bumi Provinsi Riau 2025

Ruangan	Total Kunjungan Pasien Tahun 2025			Jumlah Karyawan
	September	Oktober	November	
Rawat jalan	3255	2985	2773	4
Rawat inap	215	297	279	5

Sumber : RSUD Petala Bumi 2025

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan dengan observasi di unit rawat jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau di dapatkan hasil bahwa jumlah pasien rawat jalan yang datang ke rumah sakit tergolong tidak terlalu banyak. Meskipun kondisi tersebut relatif tidak padat, namun peneliti masih menemukan bahwa proses pelayanan administrasi, khususnya pada tahap pendaftaran pasien masih memerlukan waktu yang lama sebelum pasien mendapatkan pelayanan. Melalui observasi awal ini, peneliti menilai bahwa daya tanggap petugas administrasi masih menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam Upaya meningkatkan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan.

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan dengan wawancara terbatas dengan 3 orang pasien rawat jalan. Hasil wawancara terbatas dengan 3 orang pasien rawat jalan bahwa petugas belum tanggap dalam merespon dan melayani pasien, misalnya pasien membutuhkan penjelasan terkait prosedur pendaftaran namun petugas lambat dalam memberikan penjelasan bahkan tidak merespon permintaan dari pasien. Kemudian sering kali petugas membiarkan

pasien menunggu terlalu lama ketika pasien ingin melakukan pendaftaran rawat jalan. Hal ini tentu dapat berdampak efektivitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Petala Bumi. Dengan hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas administrasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Petala Bumi.

Hasil observasi awal di tempat penelitian menunjukkan bahwa belum terdapat SOP yang mengatur batas waktu pelayanan administrasi pendaftaran rawat jalan secara formal. Kondisi ini sejalan dengan studi Rohmania & Mujizah (2022) yang menemukan bahwa faktor-faktor seperti sistem administrasi dan alur layanan merupakan penentu penting dalam waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran (Zein & Mujizah, 2024). Tidak adanya SOP waktu pelayanan administrasi berpotensi menyebabkan ketidakpastian waktu layanan, inkonsistensi kualitas, dan berkurangnya kepuasan pasien, sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian untuk mengevaluasi dan menyusun rekomendasi manajerial berkaitan dengan SOP administrasi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Hubungan Daya Tanggap Petugas Administrasi Dengan Efektivitas Pelayanan di Unit Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau”**.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah Terdapat Hubungan Antara Daya Tanggap Petugas Administrasi Dengan Efektivitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan Respon Petugas Administrasi dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui hubungan Kecepatan Petugas Administrasi dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.
3. Untuk mengetahui hubungan kecermatan petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.
4. Untuk mengetahui kejelasan waktu petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan daya tanggap petugas administrasi di unit rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, sekaligus jadi

panduan untuk evaluasi dan penyusunan kebijakan rumah sakit ke depannya.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan kajian lanjutan dengan topik relevan.

1.4.3 Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan serta pemahaman bagi peneliti terkait masalah yang diteliti terutama yang berkaitan dengan hubungan daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan di unit rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau pada bulan February-Juli 2026. Penelitian ini membahas tentang "Hubungan Daya Tanggap Petugas Administrasi Dengan Efektivitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau". Adapun yang menjadi variable independent (x) pada penelitian ini yaitu : respon petugas, kecepatan petugas, kecermatan petugas, dan kejelasan waktu petugas. Dan yang menjadi variable dependen (y) pada penelitian ini yaitu Efektivitas Pelayanan Administrasi di Unit Rawat Jalan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, dimana pengumpulan data dilakukan pada satu waktu yang sama.

Data diperoleh melalui kuesioner kepada 99 pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.2
Penelitian Terkait

Keterangan	Penelitian Sekarang (2026)	Putry Absary Djohar, dkk (2025)	Widya dkk (2025)	Heni Nuriza dkk (2025)	Muhammad Fachri (2023)	Fransiska Indrayani Marpaung dkk (2025)
Judul Penelitian	Hubungan Daya Tanggap Petugas Administrasi Dengan Efektivitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau	Efektivitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan	Gambaran Sikap Petugas Administrasi Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tahun 2025	Pengaruh Daya Tanggap Dan Pemasaran Media Sosial Terhadap Keputusan Pasien Berkunjung Kembali Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening Pada Pasien Rawat Jalan	Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dirumah Sakit X Tahun 2023	The Impact Of Hospital Administration Service Quality On Patient Satisfaction In Outpatient Installation : A Systematic Review
Metode Penelitian	Kuantitatif	Kualitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif	Systematic Review Terhadap Penelitian Dipublikasikan Antara 2020-2024.
Variabel	Daya Tanggap Petugas Administrasi, Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan	Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi	Kualitas Pelayanan Administrasi, Mencakup Daya Tanggap	Daya Tanggap, Pemasaran Media Sosial, Kepercayaan, Keputusan Pasien	Dimensi Kualitas Pelayanan Termasuk Daya Tanggap, Kepuasan	Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Instalasi Rawat Jalan Dan Kepuasan Pasien

			Kecepatan Pelayanan		Pasien Rawat Jalan	
Tujuan	Untuk Mengetahui Hubungan Daya Tanggap Petugas Administrasi Dengan Efektivitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau	Menganalisis Bagaimana Kinerja Pegawai, Khususnya Dari Aspek Daya Tanggap, Berpengaruh Efektivitas Pelayanan Administrasi	Untuk Mengetahui i Dan Menganali sis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administra si Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan, Serta Mengident ifikasi Aspek Pelayanan Administra si Yang Perlu Ditingkatk an Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit	Menganalisis Pengaruh Daya Tanggap Dan Pemasaran Media Sosial Terhadap Keputusan Pasien Berkunjung Kembali Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening	Untuk Menganalisis Dampak Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Dengan Pendekatan Systematic Antara Dimensi Pelayanan Seperti Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	Untuk Menganalisis Dampak Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Dengan Pendekatan Systematic
Responden	Pasien Rawat Jalan	Pegawai Umum Dan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan	Responden Penelitian Ini Adalah Pasien Rawat	Pasien Rawat Jalan Non-JKN Yang Menggunakan Fasilitas	80 Pasien Rawat Jalan Sebagai Sampel Penelitian	Bukan Responden Primer ; Hasil Diambil Dari Artikel-Artikel Lain Yang Ditelaah

			Jalan Yang Menerima Pelayanan Administra si	Pembayaran Pribadi Dan Asuransi		
Tempat	Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau	Bagian Umum Secretariat Daerah Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara	Rumah Sakit Umum Bhakti Asih	Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bhakti	Rumsh Sakit X	Tidak Ada Lokasi Penelitian Karena Studi Ini Merupakan Review Artikel Dari Berbagai Penelitian Diberbagai Rumah Sakit

Berdasarkan tabel diatas, Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajiannya yang sama-sama membahas pelayanan administrasi di instalasi rawat jalan serta kaitannya dengan efektivitas atau kualitas pelayanan. Seluruh penelitian juga menempatkan daya tanggap petugas sebagai salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu, pendekatan yang digunakan sama-sama bersifat kuantitatif, sehingga data dianalisis secara statistik untuk memperoleh hasil yang objektif dan terukur.

Sedangkan Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada tujuan, variabel, dan metode analisis yang digunakan. Beberapa penelitian terdahulu bersifat deskriptif, yaitu hanya menggambarkan kondisi atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara daya tanggap petugas administrasi dengan efektivitas pelayanan. Selain itu, terdapat penelitian terdahulu yang menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel dependen, sementara penelitian ini menggunakan

efektivitas pelayanan sebagai variabel yang dipengaruhi. Dari segi metode, penelitian terdahulu ada yang menggunakan pendekatan systematic, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis hubungan antarvariabel dalam pelayanan administrasi rawat jalan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian yang paling mendekati dengan penelitian ini adalah penelitian Putry Absary Djohar dkk. (2025) yang membahas efektivitas pelayanan pegawai administrasi kepada pasien di rumah sakit. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai pelayanan administrasi rumah sakit. Namun, penelitian Putry Absary Djohar menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan efektivitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menganalisis hubungan antara daya tanggap petugas administrasi dan efektivitas pelayanan pada unit rawat jalan.

Selain itu, penelitian Widya dkk. (2025) juga memiliki keterkaitan karena sama-sama membahas pelayanan administrasi pada pasien rawat jalan. Perbedaannya, penelitian Widya lebih berfokus pada gambaran sikap atau kualitas pelayanan administrasi terhadap pasien, sedangkan penelitian ini secara khusus menguji hubungan daya tanggap petugas administrasi yang meliputi respon petugas, kecepatan petugas, kecermatan petugas, dan kejelasan waktu petugas terhadap efektivitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan fokus yang lebih spesifik pada hubungan antarvariabel dalam pelayanan administrasi rawat jalan.