

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor kesehatan mendorong transformasi digital pelayanan rumah sakit, termasuk pada pelayanan rawat jalan. Digitalisasi pelayanan seperti pendaftaran online, sistem antrean elektronik, dan rekam medis elektronik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi alur pelayanan serta menekan waktu tunggu pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh digitalisasi pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien Diabetes Melitus rawat jalan sebanyak 2.940 pasien, dengan sampel sebanyak 352 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik simple consecutive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner untuk mengukur tingkat digitalisasi pelayanan dan observasi waktu tunggu pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar digitalisasi pelayanan berada pada kategori baik dan sebagian besar waktu tunggu pasien telah sesuai standar ≤ 60 menit. Analisis bivariat menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara digitalisasi pelayanan rawat jalan dengan waktu tunggu pasien Diabetes Melitus ($p \text{ value} < 0,05$).

Digitalisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan sebagian besar sudah berjalan dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu pasien Diabetes Melitus. Semakin baik penerapan digitalisasi, semakin singkat waktu tunggu yang diperoleh pasien. Perlu peningkatan integrasi sistem digital, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi agar waktu tunggu pasien dapat ditekan secara maksimal dan mutu pelayanan semakin meningkat.

Kata kunci: Digitalisasi Pelayanan, Waktu Tunggu, Diabetes Melitus, Rawat Jalan, Mutu Pelayanan