



**Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Bunda**

***Analysis Of Influencing Factors Time To Wait Patient Road In Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan***

**Nila Hairani Saragih<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup> Mahasiswa S2 IKM, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia

\*Penulis Korespondensi

**Abstrak**

**Pendahuluan;**Permasalahan Waktu tunggu Pasien di bagian Pendaftaran dan poliklinik di instalasi rawat jalan RSU Permata Bunda medan masih jauh dari standar yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu 60 menit. **Tujuan;**Faktor ini dapat dipengaruhi oleh pelayanan pada bagian pendaftaran dan Rekam Medis juga pada bagian pelayanan dipoliklinik instalasi rawat jalan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai faktor yang memengaruhi waktu tunggu di RSU Permata Bunda Medan.**Metode;**Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan paradigma interpretif.**Hasil;** Hasil penelitian ini diperoleh data bahwa faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan Kesehatan dikarenakan keterlambatan datangnya dokter dan ketidak sabaran dari pasien itu sendiri. Dari segi pendaftaran Ketidak lengkapan berkas terutama untuk pasien BPJS merupakan faktor yang utama. Ditambah lagi dengan ruangan penyimpanan berkas yang sangat jauh dari ruang pendaftaran menambah faktor keterlambatan pasien mendapat pelayanan kesehatan. Faktor kekurangan SDM di bagian pendaftaran juga berpengaruh terhadap waktu tunggu pada bagian pendaftaran.**Kesimpulan;** Yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis yaitu pengambilan rekam medis dan penyimpanan, ditambah lagi dengan ketidak lengkapan berkas yang dibawa pasien. Pada pelayanan di poliklinik, keterlambatan dokter hadir menjadi faktor utama waktu tunggu di bagian rawat jalan di RSU Permata Bunda Medan.**Saran;**Perlu dilakukan pengoptimalan Sistem Informasi Rumah Sakit serta pemindahan ruang penyimpanan berkas rekam medis dan pelatihan bagi petugas rekam medik agar dapat melakukan pekerjaannya secara optimal ditambah lagi rumah sakit membuat suatu kebijakan untuk membagi jadwal poli mnjadi dua bagian untuk menghindari waktu tunggu pasien.

**Kata kunci: Waktu Tunggu, Rekam Medis dan Poliklinik, dan Ketidak Lengkapan Berkas**

**Abstract**

**Background;**Problems Patient waiting time at Registration and polyclinic at outpatient installation RSU Permata Bunda medan is far from the standard set by the government which is 60 minutes. **Objectives;** This factor can be affected by the service on the registration and the Medical Record is also on the service section of the outpatient polyclinic. Therefore it is necessary to do research on the factors that affect the waiting time at Rumah Sakit Permata Bunda Medan.**Method;** This research is a research using qualitative research method with interpretive paradigm.**The results;**The results of this study obtained data that factors that affect the waiting time health services due to delay the arrival of the doctor and impatience of the patient itself. In terms of registration The incompleteness of the file especially for BPJS patients is a major factor. Coupled with the file storage space which is very far from the registration room adds to the factor of delay in getting the patient's health service. The lack of human resources in the registration section also affects the waiting time in the registration section. **Conclusions;**Which greatly affect the waiting time of medical record service that is taking the medical record and storage, plus the incompleteness of file brought by patient. At the service in polyclinic, doctor's delay is the main factor of waiting time in the outpatient at Rumah Sakit Permata Bunda Medan.**Suggestion;** It is necessary to optimize Hospital Information System as well as transfer of medical record file storage space and training for medical recorder officers to do their job optimally plus hospital makes a policy to divide poly schedules into two parts to avoid patient waiting quene time.

**Keywords: Waiting Time, Medical Record and Polyclinic, and File Unable**

**Alamat Korespondensi :**

Nila Hairani Saragih: Institut Kesehatan Helvetia Medan, Indonesia, Hp. 08126070530. Email: nilasiregar00@gmail.com

## PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO), Rumah Sakit (RS) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat(1).

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, RS adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat(2).

Untuk melaksanakan fungsi rumah sakit sebagai tempat menyelenggarakan pelayanan kesehatan, maka sesuai dengan Permenkes RI No. 159b/MenKes/SK/PER/II/1988 menyebutkan kegiatan pelayanan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik(3).

Kegiatan di rumah sakit mencakup pelaksanaan pelayanan kesehatan dan pelaksanaan administrasi, pemeliharaan gedung, peralatan dan perlengkapan dan UU Nomor 44 tahun 2009 tentang membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien(2).

Pemecahan masalahnya bisa dilihat dari sumber masalahnya misalnya pada pencitraan yang buruk dari rumah sakit, promosi yang dilakukan rumah sakit sangatlah kurang sehingga

informasi tentang jasa yang ditawarkan tidak sampai ke konsumen, atau masalah kualitas pelayanan yang kurang memuaskan membuat konsumen cenderung enggan menggunakan jasa tersebut(4).

Memenangkan persaingan dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit perlu untuk mengembangkan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan konsumen. Salah satu hal yang harus diperhatikan pada sistem pelayanan kesehatan di abad ke-21 adalah pelayanan kesehatan yang memperhatikan keinginan individual, kebutuhan, dan kepuasan pasien yang mengarahkan seluruh keputusan pengobatan. Pemenuhan keinginan, kebutuhan dan kepuasan pasien berdampak pada minat untuk membeli ulang atau pemanfaatan produk yang bersangkutan(5).

Rumah Sakit Umum (RSU) mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien(2).

Beberapa survei menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit. Hasan (2014) menyimpulkan bahwa sebagian keluhan pasien berhubungan dengan keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu juga

karena sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat dan lain sebagainya, yang mencerminkan betapa lemahnya posisi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan(7).

Hasil serupa pada penelitian Khairani (2011), menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat(8).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen(6).

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter(6). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien(4).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu

panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementrian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes /SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit(6).

Rumah Sakit Permata Bunda Medan merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang dikelola oleh Pihak Swasta yang melayani masalah kesehatan masyarakat dan merupakan salah satu yang terbaik di Sumatera bagian Utara, sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. RS Permata Bunda termasuk kedalam Rumah Sakit Tipe **B**. Layanan Kesehatan ini telah terdaftar semenjak 30/06/2015 dengan Nomor Surat Izin - HK.07.06/III/3802/10 dan Tanggal Surat Izin 26/07/2010 dari Kementrian Kesehatan Jakarta dengan Sifat Tetap(9).

Berdasarkan data tahun 2014 - 2015 sebelum menerima pasien BPJS terdapat 10.371 pasien, dimana 8.296 merupakan pasien Rawat Jalan dan 2.075 Pasien Rawat Inap. Setelah menerima BPJS pada tahun 2015-2016 Pasien Rumah Sakit Permata Bunda Mengalami Peningkatan yang signifikan hingga mencapai

24.780 Pasien dimana 19.824 Pasien Rawat Jalan dan 4.956 Pasien Rawat Inap. Jika dirata-ratakan berarti setiap harinya ada 68 pasien rawat jalan dan 13 Pasien Rawat Inap. Pada tahun 2016-2017 diperoleh data bahwa terjadi peningkatan pasien kembali dengan jumlah total 52560 Pasien dimana 45625 Pasien Rawat Jalan dan 6935 Pasien Rawat inap, Jika dirata-ratakan berarti setiap harinya ada 125 pasien rawat jalan dan 19 Pasien Rawat Inap dimana yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di RS dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien dapat menjadi semakin lama(9).

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Menurut Saryono (2010) Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional(10).

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut DEPKES RI

Tahun 1997 standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selama 15 menit(11).

Berdasarkan hasil survey awal di loket Rekam Medis Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Bunda Medan selama 1 jam mulai jam 09.00 – 10.00 WIB, dari 12 orang pasien yang berkunjung diwaktu itu menunjukkan rata – rata 18 menit 25 detik waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan dan 15 – 20 Menit untuk mendapatkan pelayanan dokter dipoliklinik.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, Pengertian lain dari metode penelitian ialah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, seperti wawancara, observasi, tes maupun dokumentasi(12).

Informan dalam Penelitian ini adalah petugas pendaftaran sebanyak 1 orang, Petugas Penyimpanan Rekam Medis 1 orang, 2 Orang Dokter Poliklinik, dan 1 orang Perawat

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua cara yaitu: Wawancara dan Pengamatan atau observasi Pengamatan yaitu salah satu kegiatan dari makhluk hidup, yang terdiri dari menerima pengetahuan tentang dunia

luar melalui indera, atau pencatatan data menggunakan instrumen lembar catatan(13).

Data yang telah berhasil diperoleh pada lokasi penelitian, dikumpulkan dan dicatat dalam penelitian, harus diusahakan bukan hanya untuk kedalaman dan kebenarannya tetapi juga bagi kemantapan dan ketepatannya. Triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi pening-katan validitas data dalam desain penelitian kualitatif(14). Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain(15). Dengan cara begini peneliti kemudian dapat mengungkapkan gambaran yang lebih memadai (beragam perspektif) mengenai gejala yang diteliti(16).

## HASIL

### **Pelaksanaan Kegiatan Rekam Medis RSU Permata Bunda Medan**

Pelaksanaan kegiatan rekam medis yang meliputi penerimaan pasien, pencatatan, penyimpanan, dan pengambilan kembali dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### A. Penerimaan pasien

Tahapan penerimaan pasien di TPP Rawat Jalan RSU Permata Bunda Medan dibedakan berdasarkan jenis kedatangannya yaitu pasien baru dan pasien lama.

1. Pasien Baru adalah pasien yang baru pertama kali datang kerumah sakit untuk keperluan berobat.

Pasien baru mendaftar ke Tempat Penerimaan Pasien (TPP) dan diwawancarai oleh petugas guna

mendapatkan data identitas yang meliputi nama pasien, alamat, umur, agama, pekerjaan dan juga menanyakan poliklinik tujuan pasien. Jika pasien belum mengetahui poliklinik tujuannya maka petugas akan mengarah kandungan melihat keluhannya. Petugas juga mencatat identitas pasien kedalam buku register, KIB (Kartu Indek Berobat), rekam medis baru. Petugas TPP mempersilahkan pasien menuju kasir untuk memenuhi administrasi. Setelah pasien sudah menyelesaikan administrasi dikasir, pasien kembali ke TPP. Dan petugas TPP menyerahkan rekam medis dan KIB kepada pasien baru untuk mengantrid ipoliklinik yang dituju.

2. Pasien Lama adalah pasien yang pernah datang sebelumnya untuk keperluan berobat.

Pasien lama datang ketempat pendaftaran pasien (TPP) dengan menunjukkan KIB Kartu Identitas Berobat kepada petugas pendaftaran. Jika pasien tidak membawa kartu berobat maka petugas akan mencari data pasien kedalam komputer kemudian membuat kartu berobat baru dengan nomor yang sama. Petugas melakukan penulisan kedalam buku register dan mencarikan rekam medis pasien lama, setelah ditemukan rekam medis pasien tersebut maka petugas menyerahkan rekam medis pasien untuk mengantri di poliklinik yang dituju.

#### B. Pencatatan

Pencatatan adalah pendokumentasian segala informasi medis pasien ke dalam rekam

medis yang akan menjadi bahan informasi. Rekam medis rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan mempunyai buku register manual. Pencatatan di rekam medis rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan catatan data sosialnya dicatat kedalam buku register yang meliputi nama, alamat, umur, agama dan pekerjaan. Tetapi pada pencatatan nama dan alamat kurang lengkap. Data pasien yang berkunjung setiap hari ditulis di buku register.

#### C. Penyimpanan

Cara penyimpanan yang digunakan di RSUD Permata Bunda Medan adalah desentralisasi yang artinya dilakukan pemisahan tempat penyimpanan untuk berkas pasien poliklinik dan pasien rawat inap. Oleh karena itu sering terjadi duplikasi penggunaan rekam medis karena terpisahnya ruang diantara rekam medis rawat inap dan rawat jalan. Di RSUD Permata Bunda Medan menggunakan Sistem penjajaran secara langsung (*straight Fillingnumerical*). Namun belum sepenuhnya terelisasikan dengan baik dan belum diurutkan dengan benar. Penjajaran yang dilakukan RSUD Datu Sanggul Rantau memang memudahkan dalam proses penyimpanan rekam medis, tapi untuk pengambilan kembali rekam medis apabila sewaktu-waktu dipergunakan memerlukan waktu lebih lama dalam pencarian kembali rekam medis pasien tersebut. Ini dikarenakan tidak urutnya penjajaran.

#### D. Pengambilan Kembali

Di rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan tidak memiliki formulir peminjaman rekam medis rawat jalan. Setelah poliklinik

tutup rekam medis dari poliklinik dikembalikan kerawatjalan. Petugas rekam medis rawat jalan langsung memasukan kekomputer rekam medis yang sudah kembali ke rawatjalan. Yangdimasukan kedalam komputer yaitu nomor rekam medis, nama, pasien baru dan pasien lama. Setelah selesai memasukan, rekam medis langsung difiling oleh petugas.

#### **Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan**

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien ditempat penerimaan pasien sampai berkas rekam medis dibawa pasien ke poliklinik tujuan. Waktu Tunggu Pelayanan meliputi waktu tunggu yang diakibatkan oleh beberapa tahapan dan berbeda untuk pasien baru dan pasien lama. Untuk pasien baru tahapan waktu tunggu terdiri dari waktu tunggu di Tempat Penerimaan Pasien, menulis data pasien kedalam buku register, membuat kartu berobat dan mengisi identitas pasien baru didalam rekam medis. Dan rekam medis di bawa pasien itu sendiri ke poliklinik yang dituju. Sedangkan untuk pasien lama terdiri dari waktu tunggu di Tempat Penerimaan Pasien, penyerahan Kartu Indek Berobat (KIB), menulis data pasien kedalam buku register dan pencarian rekam medis pasien lama, rekam medis di bawa pasien itu sendiri ke poliklinik yg dituju.

#### **Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan**

Mutu pelayanan unit Rawat Jalan (Poliklinik) dapat memberikan persepsi tingkat

mutu rumah sakit secara keseluruhan bagi pelanggan, karena diasumsikan kontak pertama pelanggan dengan rumah sakit adalah melalui unit rawat jalan, sehingga mutu unit rawat jalan harus di desain sedemikian rupa oleh rumah sakit agar mampu mewujudkan kepuasan pelanggan. Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Permata Bunda Medan dimulai dari penerimaan berkas rekam medis dari pendaftaran, kemudian petugas Poliklinik menyalurkan berkas tersebut ke bagian-bagian poliklinik spesialis yang dirujuk sesuai dengan urutan yang sudah ada. Pasien yang mendaftar pertama kali lah yang akan dilayani oleh Dokter dan Perawat dipoliklinik, tidak ada perbedaan antara pasien lama atau pasien baru. Standar Pelayanan Rawat Jalan di poliklinik adalah pasien tidak boleh menunggu lebih dari 60 menit.

#### **SumberDaya Manusia**

Jumlah Total petugas Rekam Medis rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan adalah 6 orang, tetapi dalam penelitian ini hanya diambil informasinya dari 1 Orang di bagian Pendaftaran dan 1 Orang di bagian Rekam medis dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Jenis kelamin petugas rekam medis rawat jalan adalah laki-laki dengan Umur petugas rekam medis rawatjalan 38 Tahun Lulusan Diploma dengan masa kerja 12 Tahun, sedangkan pada bagian pendaftaran jenis kelaminnya adalah wanita dengan umur 23 tahun lulusan SLTA dengan masa kerja 5 Tahun.

Jumlah Total petugas Poliklinik rawat

jalan RSUD Permata Bunda Medan adalah 7 orang Perawat dan 12 Orang Dokter Spesialis, tetapi dalam penelitian ini hanya diambil informasinya dari 2 Orang Dokter Spesialis di bagian Penyakit dalam dan Paru-paru dan 1 Orang Perawat pada bagian Poliklinik dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Jenis kelamin Dokter Spesialis Penyakit dalam adalah laki – laki dengan Umur 48 Tahun lulusan spesialis penyakit dalam dengan masa kerja 15 Tahun dan Jenis kelamin Dokter Spesialis Paru-paru adalah laki – laki dengan Umur 50 Tahun lulusan spesialis Paru-paru dengan masa kerja 18 Tahun, sedangkan perawat Poliklinik jenis kelaminnya adalah wanita dengan umur 29 tahun lulusan Diploma dengan masa kerja 8 Tahun.

#### **Pengaruh waktu Pelayanan Rekam Medis di Instalasi Pendaftaran Rawat Jalan**

Pelaksanaan penerimaan Pasien Baru dan Pasien Lama membutuhkan waktu yang berbeda-beda. Alat yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah dengan menggunakan stopwatch, kemudian peneliti memulai penghitungan waktu pada saat pasien memberi kartu pendaftaran pasien sampai pasien siap diperiksa oleh dokter. Setelah itu peneliti memulai lagi dengan pasien yang baru. Berikut tabel yang menerangkan waktu yang dibutuhkan seorang pasien untuk mendaftar di Instalasi Rawat Jalan.

**Tabel 1. Data pendaftaran Pasien Baru di Rumah Sakit Umum Permata Bunda**

| No.  | Waktu (Menit)                  |                          |                           |                                   |
|--|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
|  | Waktu Tunggu Penerimaan Pasien | Pencatatan Berkas Pasien | Penyimpanan Berkas Pasien | Pengambilan kembali berkas pasien |
| 1  | -                              | 10                       | 5                         | 3                                 |
| 2  | -                              | 9                        | 4                         | 3                                 |
| 3  | -                              | 9,5                      | 6                         | 4                                 |
| 5  | 2                              | 9                        | 5                         | 3                                 |
| 7  | 1                              | 8                        | 4,5                       | 3,5                               |
| 42   | 3                              | 8                        | 3                         | 3                                 |
| 78   | 5                              | 9                        | 4                         | 4                                 |
| 90   | 4                              | 9                        | 3                         | 4                                 |
| 102  | 4                              | 8                        | 3                         | 5                                 |
| 113  | 7                              | 10                       | 4                         | 3                                 |
| Rata-rata  | 2,6                            | 8,95                     | 4,15                      | 3,55                              |
| <b>Total Rata-rata Waktu Pendaftaran Pasien Baru</b> |                                |                          |                           | <b>19,25</b>                      |

**Tabel 2. Data pendaftaran Pasien Lama di Rumah Sakit Umum Permata Bunda**

| Pasien No.   | Waktu (Menit)                  |                          |                           |                                   |
|--|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
|  | Waktu Tunggu Penerimaan Pasien | Pencatatan Berkas Pasien | Penyimpanan Berkas Pasien | Pengambilan kembali berkas pasien |
| 4  | 2                              | 5                        | 2                         | 4                                 |
| 6  | 4                              | 4                        | 3                         | 3                                 |
| 17   | 3                              | 5                        | 3                         | 3                                 |
| 26   | 1                              | 5                        | 2                         | 4                                 |
| 32   | 2                              | 3                        | 2                         | 4                                 |
| 41   | 1                              | 4                        | 2                         | 3                                 |
| 55   | 2                              | 4                        | 3                         | 3                                 |
| 67   | 5                              | 6                        | 3                         | 4                                 |
| 88   | 3                              | 5                        | 2                         | 5                                 |
| 111  | 4                              | 5                        | 2                         | 3                                 |
| Rata-rata  | 2,7                            | 4,6                      | 2,4                       | 3,6                               |
| <b>Total Rata-rata Waktu Pendaftaran Pasien Lama</b> |                                |                          |                           | <b>13,3</b>                       |

Dari tabel 1 dan 2 diperoleh data bahwa waktu pendaftaran pasien baru lebih lama dari pada waktu pendaftaran pasien lama. Total waktu rata-rata pendaftaran pasien baru adalah 19,25 Menit sedangkan untuk pasien lama adalah 13,3 Menit. Hal ini disebabkan oleh banyaknya

isian form pendaftaran yang harus diisi secara manual oleh pasien baru sehingga menyebabkan lamanya waktu pencatatan berkas yang mengakibatkan penumpukan pasien yang hendak mendaftar. Posisi ruangan penyimpanan berkas yang agak jauh juga sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu pasien dimeja pendaftaran, ditambah lagi masih bercampurnya berkas pasien yang aktif dan inaktif diruangan penyimpanan yang mengakibatkan sulitnya mencari berkas yang dimaksud.

### **Pengaruh waktu tunggu pasien di Pendaftaran Rekam Medis Rawat Jalan**

Berdasarkan wawancara mendalam lama waktu tunggu pasien mengenai waktu pelayanan diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan dimulai saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran sesuai dengan nomoratriannya. Adapun kendala yang terjadi selama proses ini antara lain saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran dan pasien adalah peserta BPJS, sering kali berkas-berkas yang dibawa tidak lengkap (tidak difoto kopi, difoto kopi tapi jumlahnya kurang) sehingga mereka harus pergi ke tempat foto kopi dulu baru kemudian kembali ke loket pendaftaran untuk dilayani, pasien tidak membawa kartu pengenal pasien (pasien lama), atau ada juga pasien yang membawa surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi. Selain itu jumlah petugas di loket pendaftaran masih kurang, petugas BPJS juga kurang, terjadi hambatan dalam pembuatan SEP karena terjadi gangguan koneksi internet, terjadi kesalahan penyimpanan berkas rekam medik pasien

(*human error*), adanya petugas yang kurang tepat waktu dalam melaksanakan tugas serta pelayanan dokter belum per sub unit sehingga dalam pelayanan semua pasien harus melewati ruangan yang sama (keterbatasan ruangan).

Berdasarkan hasil observasi langsung dilapangan juga ditemukan hal-hal seperti yang sudah diutarakan oleh informan-informan. Selain itu didapati pendistribusian SEP dari ruang BPJS ke rekam medik menunggu berkas terkumpul dulu begitu juga dengan pendistribusian berkas rekam medik ke ruang pemeriksaan awal (minimal 5-10 berkas). Hal ini terjadi karena kurangnya petugas dan keterbatasan ruangan yang ada sehingga ruang rekam medik harus diletakkan di lantai 2 sehingga hal inilah yang menyebabkan berkas dikumpul dulu baru kemudian di distribusikan karena tidak mungkin petugas harus naik turun untuk membawa berkas satu persatu. Semua hal yang disebut diatas menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan menjadi lama.

Dalam penelitian Murdani mengenai sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di RS dengan menggunakan program komputer juga didapatkan bahwa masalah yang sering muncul di instalasi rawat jalan adalah lamanya waktu tunggu penyampaian data rekam medik pasien kemeja dokter, sehingga diperlukan sistem informasi manajemen RS yang bagus untuk mempercepat proses pencarian data pasien (11).

Hal yang hampir sama juga di sampaikan oleh Sulistiyorini dalam tinjauan faktor penyebab

waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sragen dimana faktor yang yang memengaruhi lama tidaknya waktu tunggu pasien karena pasien lama tidak membawa KIB yang dapat mempengaruhi pencarian dokumen rekam medik, dokumen rekam medik yang tidak ditemukan dalam rak *filing* sehingga berpengaruh pada lama waktu tunggu pasien berikutnya (17).

Hal senada juga disampaikan oleh Febriyanti dalam deskripsi faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013, dimana didapatkan 10 faktor yang memengaruhi waktu tunggu, yaitu: pasien tidak membawa KIB, persyaratan pasien tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien baru, SIM dan printer *error*, kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas sehingga pasien tidak membawa persyaratan pendaftaran dengan lengkap, pasien salah loket pendaftaran, dan pasien baru tidak mengisiform pendaftaran untuk pasien baru.

### **Pengaruh waktu tunggu pasien di Poliklinik Instalasi Rawat Jalan.**

Berdasarkan wawancara mendalam lama waktu tunggu pasien di Poliklinik diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan dimulai saat pasien dipanggil ke ruangan Poliklinik Spesialis sesuai dengan nomor antriannya hingga selesai mendapatkan pelayanan kesehatan di bagian poliklinik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Permata Bunda. Adapun kendala yang terjadi

selama proses ini antara lain adalah keterlambatan datang dokter spesialis yang melebihi dari 60 menit sehingga standar pelayanan minimal rumah sakit untuk instalasi rawat jalan tidak tercapai ditambah lagi keluhan pasien mengenai cepatnya waktu konsultasi dengan dokter sehingga tidak sebanding dengan waktu mereka pada saat menunggu kedatangan dokter spesialis tersebut. Kendala lain yang sering terjadi adalah ketidak patuhan pasien pada saat menunggu antrian untuk mendapat pelayanan dokter dikarenakan alasan-alasan yang bersifat pribadi dari pasien tersebut.

Berdasarkan hasil observasi langsung dilapangan juga ditemukan hal-hal seperti yang sudah diutarakan oleh informan- informan. Selain itu didapati juga bahwa banyak pasien yang tidak sabar menunggu dokter sehingga pasien tersebut meninggalkan ruang tunggu pasien dan ketika dokter sudah datang, pasien tersebut tidak ada diruang tunggu sehingga mengakibatkan tumpang tindih pada saat pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik.

### **Pengaruh Sumber Daya Manusia Yang Meliputi Jumlah Tenaga, Pendidikan, Umur, Dan Masa Kerja**

Dari wawancara mendalam tentang lama waktu tunggu pelayanan mengenai SDM, dikatakan bahwa SDM sangat memengaruhi dalam melakukan pelayanan. Sebagian besar informan mengatakan secara umum Jumlah SDM sudah cukup, hanya saja yang menjadi kendala adalah Posisi penyimpanan berkas Rekam medis yang agak jauh dan ketidak lengkapan berkas pasien terutama pasien BPJS sangat

mempengaruhi waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Permata Bunda medan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Responden sebagai berikut :

Informan I adalah Petugas Pendaftaran

Informan II adalah Petugas Rekam Medik

Informan Triagulasi adalah Kepala Kepegawaian RSUD Permata Bunda Medan

➤ Pertanyaan 1: Bagaimana proses kedatangan (waktudan caradatang) pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda ?

Informan I, II :

“Pasien ada yang sudah datang dari pagi kemudian langsung mengambil nomor antrian walaupun loket pendaftaran belum dibuka. Biasanya Pasien datang tidak sendiri, mereka membawa beberapa anggota keluarga. ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triagulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ Kami menyarankan kepada pasien yang ingin berobat ke RSUD Permata Bunda Medan untuk datang lebih pagi agar menghindari penumpukan pasien, dan tidak perlu membawa anggota keluarga yang banyak cukup 1 orang saja sebagai pendamping, karena petugas kami selalu siaga 24 jam”

➤ Pertanyaan 2: Bagaimana cara pengambilan nomor antrian?

Informan I, II :

“cara mengambil antrian adalah dengan menekan tombol antrian yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit di bagian depan. 1 Pasien hanya boleh mengambil 1 nomor antrian,

kemudian menunggu nomor antrian tersebut dipanggil oleh bagian pendaftaran”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triagulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ Kami memang sudah menyediakan tombol otomatis untuk mengambil urutan antrian pasien, hal ini dimaksudkan agar teratur pada saat melakukan proses pendaftaran dibagian pendaftaran dan untuk menghindari saling berebut pada saat pendaftaran”

➤ Pertanyaan 3: Apakendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan diRSU Permata Bunda mengenai waktu proses/waktu pelayanan dimulai saat dipanggil ke loket pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di Poliklinik?

Informan I :

“Kalo kendala yang sering kami hadapi adalah pada saat penerimaan berkas pendaftaran, terutama pada Pasien BPJS yang berkasnya lupa difoto copy sehingga harus pergi fotocopy dahulu baru balik kembali ke bagian pendaftaran. Ditambah lagi kalau jaringan komputernya lelet menambah lama waktu pasien menunggu di bagian pendaftaran ”

Informan II :

“Tempat penyimpanan menjadi salah satu kendala yang sangat utama bu, penerimaan berkas pasien kan dilantai 1 sedangkan berkas pasien berada di lantai 2, sehingga kami tidak mungkin turun naik tiap ada pasien lama yang berobat. Jadi kami tunggu sampai ada minimal 5 berkas didalam waktu yang berdekatan baru kami ambilkan sekalian semuanya”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ saya rasa kalau kendala di lapangan tidak terlalu banyak, semua masih bisa terkendali dengan sebaik-baiknya.”

- Pertanyaan 4 : Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah mendukung cepatnya pelayanan pasien rawat jalan RSU Permata Bunda Medan?

Informan I :

“Kami rasa sarana dan prasarana tidak ada masalah bu, mungkin yang agak mengganggu itu masalah jaringan Komputer dibagian pendaftaran”

Informan II :

“Posisi Ruangan Penyimpanan berkas yang menjadi masalah bu ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ Kami dari pihak manajemen berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi semua permintaan mengenai sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Jika masih ada keluhan maka secepatnya akan kami evaluasi mengenai sifat kebutuhannya, jika dikira harus segera dilaksanakan maka akan secepatnya kami penuhi kebutuhannya”

- Pertanyaan 5 : Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSU Permata Bunda?

Informan I dan II :

“Faktor Kesiapan dan kesiapan Pasien itu sendiri yang sangat berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya pasien itu berobat. Jika berkas sudah lengkap dan mengikuti aturan yang diterapkan mudah-mudahan semuanya lancar ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Kepala Bagian Kepegawaian sebagai berikut :

“ cepat atau lambatnya seorang pasien mendapat pelayanan tergantung dirinya sendiri. Jika semua berkas yang persyaratan sudah ada, tidak mungkin petugas dan dokter kami memperlambat pelayanan terhadap si pasien”

Dari wawancara mendalam tentang lama waktu tunggu di pelayanan Kesehatan diperoleh data bahwa lamanya waktu tunggu di pelayanan kesehatan disebabkan oleh keterlambatan kehadiran Dokter spesialis dan Ketidaksiplinan dan kurang perhatiannya pasien terhadap intruksi-intruksi yang sudah dilakukan oleh petugas kesehatan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Responden sebagai berikut :

Informan III adalah Dokter Poliklinik Penyakit Dalam

Informan IV adalah Dokter Poliklinik Paru-paru

Informan V adalah Petugas Perawat

Informan Triangulasi adalah Dokter Kepala Poliklinik RSU Permata Bunda Medan

- Pertanyaan 1 : Apakah kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan di RSU Permata Bunda mengenai waktu proses/waktu pelayanan dimulai saat penerimaan berkas hingga diperolehnya Pelayanan Kesehatan?

Informan III :

“Secara keseluruhan tidak banyak kendala yang kami alami, paling yang sering terjadi ketika pasien dipanggil sering lambat datangnya. Alasannya dari kamar mandi, sehingga ketika kami sudah memanggil pasien yang selanjutnya sering menyebabkan adu argumentasi antara pasien dan perawat yang menyebabkan penumpukkan pasien”

Informan IV :

“Masalah yang paling sering itu pasien kurang faham akan penjelasan yang sudah saya sampaikan, padahal saya sudah menyampaikan sebaik mungkin. Sehingga pasien terus bertanya hal itu-itu saja, sehingga membuat antrian semakin lama ”

Informan V :

“Masalah yang sering kami hadapi adalah mengenai ketidak patuhan pasien yang ingin dilayani duluan, padahal sudah ada nomor antriannya dari pendaftaran. Alasannya berbagai macam ada yang mau cepat karena mengejar mau kerja, mau jemput anak, dsb. Tetapi masalah utamanya adalah kedatangan dokter yang tidak tepat waktu sesuai jadwal prakteknya, sehingga banyak pasien yang komplain ke kami bu. Pasien juga sering komplain waktu konsultasi dengan dokter juga sangat terbatas dikarenakan bertumpuknya pasien, sehingga pasien kurang puas dengan hasil diagnosa terhadap penyakitnya. Ditambah lagi kalo ada berkas

yang salah, terpaksa kami balikkan lagi ke bagian pendaftaran ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Dokter Kepala Poliklinik sebagai berikut :

“ memang banyak ketidak fahaman pasien akan aturan dan kedisiplinan yang sudah diterapkan Rumah Sakit ini, setiap Pasien Ingin mendapat pelayanan kesehatan secepatnya, akan tetapi karena ketidak disiplinannya menyebabkan waktu tunggu semakin lama. Mengenai keterlambatan dokter spesialis, memang ada ketidak sesuaian kehadiran beberapa dokter spesialis di instalasi rawat jalan hal itu rutin terjadi, keterlambatan dokter tersebut sering dikarenakan kondisi jalan raya kota medan yang sering macet”

- Pertanyaan 2 : Apakah saran dan prasarana yang ada sudah mendukung cepatnya pelayanan pasien rawat jalan RSUD Permata Bunda Medan?

Informan III, IV, dan V :

“sarana dan prasarana saat ini sudah sangat mendukung ”

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Dokter Kepala Poliklinik sebagai berikut :

“ saya rasa sarana dan prasarana tidak ada masalah, semuanya sesuai dengan standar minimal pelayanan kesehatan”

- Pertanyaan 3 : Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Permata Bunda?

Informan III dan IV :

“Faktor kepatuhan dan kedisiplinan pasien sangat mempengaruhi waktu tunggu pasien. Semakin tidak patuh si pasien maka waktu tunggu semakin lama”.

Informan V :

“Faktor kehadiran dokter adalah faktor utama penyebab lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik di instalasi rawat jalan RSUD Permata Bunda”.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil triangulasi kepada Dokter Kepala Poliklinik sebagai berikut :

“pasien itu sendiri yang menyebabkan terjadinya masalah, apabila mereka sabar dan mengikuti aturan yang sudah dijalankan, maka tidak akan terjadi penumpukan pasien

## PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Kegiatan Rekam Medis

#### 1. Penerimaan pasien

Kartu Berobat Pasien adalah salah satu cara untuk menunjang kelancaran pelayanan terhadap pasien, karena apabila seorang pasien lupa membawa kartu berobat maka berimbas pada lamanya waktu untuk mencari berkas rekam medis pasien. Kartu Berobat Pasien akan membantu untuk mencarikan data pasien yang diperlukan. Kartu Berobat merupakan kunci utama bagi setiap pasien, sehingga mutlak harus dibuat, baik itu pasien berobat jalan maupun pasien untuk dirawat. Kartu Berobat Pasien adalah suatu kartu tanda pengenal setiap pasien

baru yang disimpan selamanya pada instansi yang bersangkutan.

Untuk pasien lama yang tidak membawa kartu berobat dan setelah dicari ternyata nomornya tidak ditemukan maka petugas akan membuat kartu dan berkas baru dan pasien tersebut dianggap sebagai pasien baru. Sebaiknya hal ini sedapat mungkin dihindari karena merugikan pihak pasien dan pihak rumah sakit. Kerugian bagi pihak pasien adalah dokter yang memeriksa tidak mengetahui riwayat penyakit pasien sehingga harus dilakukan pemeriksaan ulang. Sedangkan kerugian bagi pihak rumah sakit dengan satu nama bisa memiliki lebih dari satu nomor, dan menyebabkan jumlah berkas yang disimpan bertambah.

#### 2. Pencatatan

Dalam pencatatan data pasien yang diperoleh saat penerimaan pasien di Tempat Pendaftaran pasien, nama dan alamat pasien kurang lengkap. Hal yang perlu ditekankan adalah penulisan nama dan alamat pasien. Petugas hendaknya menuliskan nama pasien secara benar dan menuliskan alamat pasien dengan lengkap. Penulisan nama dan alamat sangatlah penting karena berpengaruh pada lama pencarian berkas.

Pencatatan adalah pendokumentasian segala informasi medis pasien ke dalam rekam medis yang akan menjadi bahan informasi. Catatan berdasarkan sumber datanya dibedakan menjadi catatan sosial dan catatan medis. Catatan sosial diperoleh saat penerimaan pasien pendaftaran yang meliputi nama, alamat, umur, agama, dan pekerjaan. Sedangkan data medis

diperoleh pasien setelah mendapatkan pelayanan dari dokter, perawat atau petugas lainnya seperti petugas laboratorium dan radiologi (18).

Prinsip utama yang harus di taati oleh petugas pencatatan adalah : nama pasien harus lengkap, minimal terdiriduasuku kata. Dalam sistem penamaan rekam medis, diharapkan :

- a. Nama ditulis dengan huruf cetak dan mengikuti ejaan yang disempurnakan;
- b. Sebagai pelengkap bagi pasien perempuan di akhir nama lengkap ditambah Ny. Atau Nn. Sesuai dengan statusnya;
- c. Pencantuman titel selalu diletakkan sesudah nama lengkap pasien;
- d. Perkataan Tuan, Saudara, Bapak, tidak dicantumkan dalam penulisan nama pasien (19).

### 3. Penyimpanan

Cara penyimpanan yang digunakan RSU Permata Bunda Medan adalah cara desentralisasi. Desentralisasi memiliki keuntungan yaitu efisiensi waktu sehingga pasien mendapat pelayanan lebih cepat dan juga beban kerja petugas lebih ringan. Sedangkan kekurangan desentralisasi terjadi duplikasi dalam pembuatan rekam medis dan biaya yang diperlukan untuk peralatan dan ruangan lebih banyak. Di RSU Permata Bunda Medan juga menggunakan Sistem penjajaran secara langsung (*straight Filling numerical*).

#### **Pengambilan Kembali**

Peminjaman dan pengembalian kembali berkas rekam medis dijelaskan sebagai berikut:

- a. Permintaan rutin dari poliklinik atau dokter yang melakukan riset, harus diajukan kebagian rekam medis, setiap hari pada jam yang telah ditentukan.
- b. Poliklinik yang meminta berkas rekam medis harus mengisi kartu permintaan. Petugas harus menulis dengan benar dan jelas nama pasien dan nomor kartu rekam medisnya.
- c. Permintaan atau peminjaman rekam medis yang tidak rutin, seperti untuk pertolongan gawat darurat, harus dipenuhi sesegeramungkin.
- d. Permintaan lewat telpon juga dilayani dan petugas bagian rekam medis harus mengisi kartu permintaan. Petugas dari bagian lain yang meminta harus datang sendiri untuk mengambil berkas rekam medis dan diminta dan harus mengisi kartu permintaan.

Semua rekam medis yang dari poliklinik dikembalikan secara tepat waktu. Rekam medis langsung dimasukkan ke komputer yaitu nomor rekam medis, nama, pasien baru dan pasien lama setelah selesai semua rekam medis langsung difiling.

#### **Waktu Tunggu Pelayanan**

##### **a. Pelayanan Rekam Medis di bagian Pendaftaran**

Waktu tunggu pelayanan pasien baru di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan rata-rata adalah 19,25 Menit. Sedangkan waktu tunggu untuk pasien lama adalah 13,3 Menit. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit<sup>6</sup>. Hal ini masih jauh dari standar yang

ditetapkan oleh Depkes Republik Indonesia. Keterlambatan Waktu tunggu pelayanan ini disebabkan oleh ketidak lengkapan data pasien dan letak ruang penyimpanan berkas rekam medis yang jauh dari tempat pendaftaran, sehingga mengakibatkan lamanya waktu tunggu pelayanan terhadap pasien. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman.

#### **b. Pelayanan Poliklinik di Instalasi Rawat Jalan**

Waktu tunggu pelayanan Poliklinik di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan rata-rata baik untuk pasien lama dan baru adalah 76,6 Menit. Berdasarkan standar minimal pelayanan poliklinik di instalasi rawat jalan adalah 60 menit. Hal ini masih jauh dari standar yang ditetapkan oleh Depkes Republik Indonesia. Keterlambatan Waktu tunggu pelayanan ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu Ketidak sesuaian/ Terlambat kehadiran dokter dengan Jam Praktek yang tertera di Poliklinik RSU Permata Bunda dan ketidak sabaran/disiplin pasien dalam mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan oleh pihak RSU Permata Bunda Medan sehingga menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum permata Bunda Medan.

Dalam penelitian Murdani mengenai sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di RS dengan menggunakan program komputer juga didapatkan bahwasalah yang sering muncul di instalasi rawat jalan adalah lamanya waktu tunggu penyampaian data rekam medik pasien ke meja dokter, sehingga diperlukan

sistem informasi manajemen RS yang bagus untuk mempercepat proses pencarian data pasien (11)

#### **Sumber Daya Manusia**

Dari wawancara mendalam tentang lama waktu tunggu pelayanan mengenai SDM, dikatakan bahwa SDM sangat memengaruhi dalam melakukan pelayanan. Sebagian besar informan mengatakan secara umum jumlah SDM sudah cukup, hanya saja ada bagian-bagian tertentu seperti loket pendaftaran (3-6 orang) dan petugas BPJS (2-3 orang) masih kurang dibandingkan jumlah kunjungan pasien per hari sebanyak 130-170 orang. Kecakapan dan kecermatan pasien juga sangat dibutuhkan untuk membantu petugas dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan, semakin sedikit waktu yang terpakai untuk menyediakan dokumen rekam medis, maka waktu tunggu pelayanan akan semakin pendek. Dalam penelitian raja juga menyebutkan ada pengaruh sumber daya manusia terhadap waktu tunggu pasien.

#### **Sumber Daya Material**

Penyelenggaraan kegiatan rekam medis perlu didukung keberadaan sumber daya material yang meliputi bahan, peralatan, dan fasilitas. Bahan adalah formulir dan kartu atau sejenisnya yang telah di cetak sesuai ketentuan yang menunjang pelaksanaan rekam medis. Fasilitas dan peralatan adalah segala sesuatu yang menunjang kemudahan pelaksanaan tugas dan pengelolaan rekam medis.

Peralatan yang dibutuhkan sebagian besar telah tersedia meliputi ATK, komputer untuk entry data, buku pedoman pelaksanaan rekam medis, Prosedur Tetap, rak berkas dan telpon. Ketersediaan peralatan tersebut seperti komputer harus ditunjang dengan pemanfaatan yang optimal. Pemanfaatan optimal akan memperlancar pelaksanaan kegiatan sehingga berakibat pada waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat.

Fasilitas yang dimiliki bagian Rekam Medis sudah tergolong lengkap dan ruang pengelola data dekat dengan ruang penerimaan pasien. Ruang penyimpanan rekam medis dengan kondisi ruangan yang meliputi keadaan lantai yang bebas banjir, dinding permanen, penerangan, serta suhu telah terpenuhi. Yang menjadi kekurangannya adalah posisi tempat pendaftaran terlalu jauh dengan ruangan penyimpanan berkas rekam medis sehingga mengakibatkan lamanya waktu pengambilan berkas. Hal ini sesuai dengan penelitian maya yang menyebutkan adanya pengaruh penyimpanan berkas yang jauh terhadap waktu tunggu pasien.

#### **Ketidak lengkapan berkas pasien**

Faktor ketidak lengkapan berkas pasien merupakan faktor utama keterlambatan waktu tunggu pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum permata Bunda medan. Ketidak lengkapan berkas ini terutama terjadi pada pasien pemakai BPJS yang sering lupa memfoto copy berkas rujukan dan data pendukung lainnya. Sehingga membutuhkan waktu tambahan untuk bolak-balik memfoto copy berkas tersebut. Oleh karena

itu perlu kesigapan pasien untuk mempersiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran dirumah sakit umum permata bunda medan dan juga sangat berpengaruh terhadap waktu tunggu pelayanan.

Berdasarkan teori dikatakan apabila pada suatu sistem pelayanan dengan kapasitas C akan dimasuki oleh input sebesar I. Jika tingkat pelayanan S dalam sistem untuk merespon tingkat input i lebih lambat dari laju input i, maka akan terjadi antrian sebesar Q. Dapat dikatakan bahwa terjadinya antrian yang menyebabkan lama waktu tunggu pada dasarnya ialah representasi dari perbandingan antara tingkat input i dengan tingkat pelayanan dari sistem S dengan nilai  $>1$ . Sebaliknya apabila nilai perbandingan tersebut  $<1$  maka antrian yang menyebabkan waktu tunggu tidak akan terjadi bahkan sistem mengalami *idle* atau waktu jeda. Hal ini sesuai dengan penelitian febriyanti tentang salah satu faktor yang memengaruhi waktu tunggu adalah ketidaklengkapan berkas.

#### **KESIMPULAN**

Hasil kesimpulan dalam penelitian ini adalah yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis yaitu pengambilan rekam medis dan penyimpanan, ditambah lagi dengan ketidak lengkapan berkas yang dibawa pasien. Pada pelayanan di poliklinik, keterlambatan dokter hadir menjadi faktor utama waktu tunggu di bagian rawat jalan di RSUD Permata Bunda Medan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Rumah Sakit Permata Bunda, manajemen dan seluruh staff yang telah memberikan tempat untuk dilaksanakannya penelitian hingga selesainya tesis ini.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Aditama T, Wardhani LP. Distribusi Waktu Tunggu pada Antrian dengan Menggunakan Disiplin Pelayanan Prioritas (Studi Kasus: Instalasi Rawat Jalan di RSUD Pandanarang Boyolali. *J Sains dan Seni POMITS*. 2013;1(1):1-6.
2. Ii BAB, Sakit PR. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit. 2002;17-50.
3. Asmuni S. Pengaruh Karakteristik dan Kompetensi Perekam Medis Terhadap Waktu Tunggu Pasien Pada Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum DR. Pirngadi Medan Tahun 2008. 2009;
4. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. p. Ed III.
5. Indonesia DR. Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis Rumah Sakit. 1993;
6. Medik DJP. Pedoman Pengelolaan rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I. Jakarta Dep Kesehat RI. 1997;
7. Dhamanti I. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi di Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya). *Penelit Ilmiah Univ Airlangga* Surabaya. 2003;
8. Esti A. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri. 2012;
9. Gemala HR. Pedoman Manajemen Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. II. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia; 2009.
10. Huffman EK. Health information management (formerly Medical records management). 1994;
11. Murdani E. pengembangan sistem informasi rekam medis rawat jalan untuk mendukung evaluasi pelayanan di rsu bina kasih ambarawa. 2007;
12. Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: rineka cipta; 2010.
13. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. II. Jakarta: Rineka Cipta; 2005.
14. Saifuddin A. Metode Penelitian. II. Yogyakarta: Pustaka Belajar; 2010.
15. Saryono. Metodologi Penelitian Kesehatan. I. Jokjakarta: Mitra Cendikia; 2010.
16. J S. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. II. Jakarta: Rineka Cipta; 2001.
17. Sulistiyorini C, Lestari T, Rohmadi RMD. Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Rekam Medis*. 2008;2(1).
18. DepKes RI. Standar Pelayanan Minimal

Rumah Sakit. 2008.

19. Boy SS. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. II. Yogyakarta: Konsorsium; 2004.