

Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022

Fingky Rizki Wulandari¹, Puteri Fannya², Deasy Rosmala Dewi³, Daniel Happy Putra⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul

Email: ¹fingkyrizkiw5@gmail.com, ²puteri.fannya@esaunggul.ac.id

³deasyidris@gmail.com, ⁴daniel.putra@esaunggul.ac.id

Abstract

Patient is a person who, directly or indirectly, consults a doctor or medical service about a health problem in order to receive the medical care the patient needs. After registering, patients need to wait until they get health services from the intended poly. The waiting time is understood as the time required from the arrival of the patient to the moment when the specialist performs the service. This study aims to review the length of waiting time for cardiac outpatient services at the Cilandak Marine Marine Hospital in 2022 using a quantitative approach with descriptive research methods, namely conducting direct interviews with outpatients and directly reviewing the length of waiting time for patients. 74 patient samples, there were 23 patients (31.08%) whose waiting time was appropriate or below the minimum service standard of waiting time (≤ 60 minutes), while for 51 patients (68.92%) the waiting time did not meet the minimum service standard of time. waiting time (> 60 minutes), with an average patient waiting time of 96 minutes. The fastest waiting time for patients is 41 minutes, while the longest waiting time for patients is 173 minutes. Factors that cause long waiting times for outpatients are the inadequate number of medical record officers and medical personnel, the number of patients who come at the same time, causing queues at the registration counter and queues at the poly, doctors' practice hours are quite at odds with registration hours at the counter, negligence of the patient when registering, not carrying a medical card, not carrying the necessary documents, and not the patient concerned who registers, and the number of medical personnel and officers is not sufficient.

Keywords: Patient, Outpatient, Cardiac Clinic

Abstrak

Pasien adalah orang yang, secara langsung atau tidak langsung, berkonsultasi dengan dokter atau layanan medis tentang masalah kesehatan untuk menerima perawatan medis yang dibutuhkan pasien. Setelah melakukan pendaftaran, pasien perlu menunggu sampai mendapatkan pelayanan kesehatan dari poli yang dituju. Waktu tunggu dipahami sebagai waktu yang dibutuhkan dari kedatangan pasien hingga saat spesialis melakukan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022 menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif yaitu melakukan wawancara langsung kepada petugas rawat jalan serta meninjau langsung lama waktu tunggu terhadap pasien. Dari 74 sampel pasien, 23 pasien (31,08%) memiliki waktu tunggu di bawah waktu tunggu layanan minimum (≤ 60 menit), sedangkan 51 pasien (68,92%) memiliki waktu tunggu yang tidak memenuhi waktu tunggu layanan minimum. (%) adalah. Standar waktu tunggu (> 60 menit), waktu tunggu pasien rata-rata adalah 96 menit. Waktu tunggu pasien tercepat adalah 41 menit dan paling lama adalah 173 menit. Faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu jumlah petugas rekam medis dan tenaga medis yang

Received Maret 30, 2023; Revised April 22, 2023; Accepted Mei 31, 2023

* Fingky Rizki Wulandari, fingkyrizkiw5@gmail.com,

belum memadai, banyaknya pasien yang datang di saat bersamaan sehingga menyebabkan antrian di loket pendaftaran maupun antrian di poli, jam praktik dokter buka cukup berselisih dengan jam pendaftaran diloket, kelalaian pasien saat melakukan pendaftaran, tidak membawa kartu berobat, tidak membawa surat-surat yang diperlukan, dan bukan pasien yang bersangkutan yang melakukan pendaftaran, serta jumlah tenaga medis dan petugas yang belum memadai.

Kata kunci: Pasien, Rawat Jalan, Poli Jantung

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan secara komprehensif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Kemenkes RI, 2018). Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia no 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit memiliki tugas memberikan pelayanan kesehatan berupa penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan yang paripurna (Pemerintah RI, 2009).

Dalam menunjang pelayanan kesehatan rumah sakit membutuhkan unit rekam medis. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2008b). Pembuatan rekam medis dimulai ketika seseorang pasien dirawat dirumah sakit untuk layanan medis dan diteruskan dengan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu menerima pelayanan medis di rumah sakit serta dilanjutkan menggunakan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk tujuan lainnya. Pelayanan rekam medis yang diberikan harus berkualitas serta sesuai dengan standar pelayanan yang ada untuk menciptakan kepuasan pada pasien (Kemenkes RI, 2006).

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi tentang masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan oleh pasien baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter ataupun pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Setelah melakukan pendaftaran, pasien perlu menunggu sampai mendapatkan pelayanan medis. Waktu tunggu pasien merupakan menjadi salah satu sumber komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen layanan mereka untuk memenuhi kondisi dan harapan pasien. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan standar pelayanan minimal. Tujuan dari masa tunggu adalah untuk memastikan ketersediaan layanan rawat jalan hari kerja masing-masing rumah sakit dan untuk memungkinkan pasien

yang memenuhi syarat mengakses layanan di rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan sangat berpengaruh untuk kepuasan pasien, waktu tunggu bisa dikatakan lama jika lebih dari 90 menit, bisa dikatakan sedang jika 30-60 menit dan bisa dikatakan cepat jika kurang dari 30 menit (Nugraheni, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Wowor (2022) dari 74 sampel pasien pelayanan rawat jalan klinik saraf, 28 pasien (37.83 %) mematuhi kriteria waktu tunggu kurang dari 60 menit waktu (tepat waktu), sedangkan 46 pasien (62.16%) tidak memenuhi standar lama waktu tunggu. Berdasarkan penelitian Neti M. Bustani, A. Joy Rattu, Josephine S. M. Saerang, rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di BKMM Provinsi Sulawesi Utara masih tergolong lama yaitu 157 menit (Bustani et al., 2015). Berdasarkan penelitian Muthiah Rissa Pratiwi dan Fakhruddin Nasrul Sani Rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta mayoritas <60 menit sebanyak 53 orang (61,6%) (Pratiwi & Sani, 2017). Berdasarkan penelitian Kuntoadi dan Adiprana yang menjadi faktor penyebab keterlambatan pelayanan di Unit Pendaftaran Pasien (TPP) yaitu 1) Kurangnya kesadaran pasien akan pentingnya membawa kartu berobat saat kunjungan berobat di RS. 2) Kurangnya sosialisasi R.S sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan akan pentingnya membawa kartu berobat sehingga terhambatnya pelayanan dari segi waktu pelayanan. 3) Karena kekurangan staf Unit Registrasi Pasien (TPP), pelayanan yang diberikan tidak seefektif dan seefisien yang diharapkan, sehingga berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan dari segi waktu. (Kuntoadi & Adiprana, 2017).

Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak adalah rumah sakit militer Kelas II Korps Marinir TNI-AL yang terakreditasi oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang berlokasi di wilayah Jakarta Selatan. Dari hasil observasi awal, yang dilakukan pada 10 pasien di Unit Pendaftaran Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak, menunjukkan waktu tunggu rata-rata 95 menit, yang menyebabkan inefisiensi dalam perawatan pasien dan tingkat layanan menjadi kurang. Dimana masih terlihat pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan, yang dimulai sejak pasien melakukan pendaftaran sampai dengan pasien tersebut dipanggil atau masuk ke ruang poliklinik yang dituju pasien, serta masih terdapat pasien yang menanyakan kembali ke petugas pendaftaran mengenai pelayanan terhadap pasien, dan masih terdapat petugas/perawat yang datang ke tempat pendaftaran pasien/menelpor petugas rekam medis untuk mengkonfirmasi kepada petugas rekam medis mengenai status rekam medis pasien yang belum sampai ke ruang dokter. Akibatnya, pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ke dokter.

Salah satu poliklinik yang paling ramai pasien di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir

Cilandak adalah poliklinik jantung. *World Health Organization* (WHO) memperkirakan bahwa penyakit jantung koroner (PJK) adalah salah satu penyebab utama kematian di seluruh dunia. Pada tahun 2008, menunjukkan data 17 juta orang meninggal setiap tahun. Pada tahun 2030, jumlah kematian diperkirakan akan meningkat menjadi 23,4 juta, lebih dari 80% diantaranya akan terjadi di negara-negara berkembang. Penyakit jantung merupakan penyebab kematian nomor satu di Indonesia dan jumlah kasusnya terus meningkat setiap tahunnya (Setyaji et al., 2018). Penyakit jantung adalah kondisi ketika jantung mengalami gangguan. Penyakit itu sendiri dapat mengambil banyak bentuk dan mungkin melibatkan kerusakan pada pembuluh darah jantung, katup jantung, atau otot jantung. Penyakit jantung juga bisa disebabkan oleh infeksi atau cacat lahir. Penyakit arteri koroner (PJK) adalah istilah yang mengacu pada penyakit yang terjadi ketika dinding arteri koroner menyempit karena akumulasi bertahap bahan lemak.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menghasilkan tinjauan tahun 2022 tentang waktu tunggu perawatan rawat jalan untuk pasien polipsikiatri di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan bertujuan untuk memberikan gambaran deskriptif tentang waktu tunggu pelayanan rawat jalan, khususnya pada pasien poli jantung. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Angkatan Laut Cilandak. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien rawat jalan yang terdaftar di Poliklinik penyakit jantung pada Juni 2022. Dari populasi ditentukan sampel penelitian dengan bantuan rumus estimasi proporsi sehingga diperoleh 74 pasien rawat jalan poli jantung. Teknik pengumpulan data penelitian meliputi observasi dan wawancara. Sumber utama data penelitian adalah hasil wawancara langsung dengan petugas kantor pendaftaran rawat jalan dan survei langsung masa kerja pasien. Mengeksplorasi teknik analisis data menggunakan teknik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis deskriptif terdiri dari menjelaskan atau menggambarkan data yang dikumpulkan dan diolah menjadi hasil analisis untuk menentukan lama menunggu layanan pasien. Dalam penelitian ini, patokan dalam mengukur variabel dapat dilihat dalam tabel operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
SPO	Observasi	Pedoman Wawancara	Ada	-
Waktu tunggu pelayanan	Observasi	Stopwatch Buku	Tepat waktu, jika waktu tunggu ≤ 60 menit. Tidak tepat waktu, jika waktu tunggu > 60 menit	Nomina
Faktor penyebab lama waktu <u>Tunggu</u>	Wawancara	Pedoman wawancara	-	-

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dari Rumah Sakit Angkatan Laut Marnil Cilandak mengenai SPO (prosedur operasi standar) untuk waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Angkatan Laut Maritim Cilandak, rumah sakit telah mengidentifikasi SPO (Standart Operating Procedure) terkait lama waktu tunggu pelayanan. Rumah Sakit sudah memilikinya, tetapi SPO (Standard Operating Procedure) rumah sakit tidak menentukan secara tertulis bahwa waktu tunggu adalah 60 menit atau kurang. Hal ini dikarenakan SPO (Standar Prosedur Operasional) yang ada di Rumah Sakit Angkatan Laut Mariner Cilandak Masih dalam Proses revisi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa SPO (Standar Prosedur Operasional) baru ditetapkan pada bulan Maret 2022, namun sudah terlaksana dengan baik untuk pelayanan terhadap pasien. SPO (Standar Prosedur Operasional) tersebut berisi pengertian, tujuan, kebijakan, serta prosedur yang dijadikan sebagai pedoman bagi petugas agar pelayanan terhadap pasien berjalan dengan baik, namun di dalam SPO (Standar Prosedur Operasional) belum tertera waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit sehingga beberapa pasien harus menunggu lebih lama dari waktu tunggu standar 60 menit di klinik

rawat jalan poli jantung.

Tabel 2. Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak

Lama Waktu Tunggu	Frekuensi	Presentase
>60 menit	51	68,92%
≤60 menit	23	31,08%
Total		100%

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dari pendaftaran pasien hingga pemanggilan pasien ke ruang dokter spesialis, dari 74 sampel pasien, 23 pasien (31,08%) yang waktu tunggu sudah sesuai atau kurang dari standar standar pelayanan minimum. Di sisi lain, waktu tunggu 51 pasien (68,92%) tidak memenuhi standar waktu tunggu pelayanan minimum (≥ 60 menit), dan waktu tunggu rata-rata pasien adalah 96 menit untuknya. Untuk waktu tunggu pasien paling cepat memakan waktu 41 menit lamanya, sedangkan untuk waktu tunggu pasien paling lama memakan waktu 173 menit lamanya.

Tabel 3 Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

No	Lama Waktu Tunggu pendaftaran	Frekuensi	Presentase
1.	>10 menit	20	27,02%
2.	≤10 menit	54	72,98%
Total			100%

Dari hasil penelitian terhadap 74 sampel pasien dari tempat pendaftaran pasien rawat jalan didapatkan 54 pasien rawat jalan yang waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 10 menit (≤ 10) dan 20 pasien yang waktu tunggu lebih dari 10 menit (>10 menit). Hal ini disebabkan karena pasien yang belum menfotocopy seperti KTP, BJPS dan lainnya yang diperlukan pada saat melakukan pendaftaran, bukan pasien yang bersangkutan yang melakukan pendaftaran, dan surat rujukan yang tidak ditemukan serta SEP yang belum muncul. Dari hasil observasi dan

wawancara dengan kepala rekam medis, serta petugas rawat jalan mengungkapkan bahwa faktor-faktor berikut berkontribusi pada waktu tunggu yang lebih lama untuk perawatan rawat jalan yaitu :

1. Sumber Daya Manusia (SDM) di loket pendaftaran

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan subjek yang sangat penting dan harus dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi atau bisnis. Jumlah petugas yang ada di loket pendaftaran masih terbatas yaitu 4 loket pendaftaran pasien umum dan BPJS, 1 loket pendaftaran anggota atau keluarga TNI dan 1 loket pendaftaran untuk pasien pensiunan, latar belakang pendidikan dari sebagian petugas yang ada di loket pendaftaran bukan merupakan lulusan rekam medis. Ada beberapa petugas yang kapabilitasnya kurang memadai di dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien sehingga proses penginputan data pasien perlu memakan waktu yang cukup lama.

2. Jam Praktek Dokter

Salah satu penyebab dari keterlambatan pasien adalah waktu tunggu yang sangat lama karena jam tunggu buka praktek dokter memakan waktu yang lama yaitu pukul 08.00 pagi, sedangkan untuk jam pelayanan di loket pendaftaran sudah dibuka pada pukul 05.30 pagi, dan pada saat ini ketersediaan dokter di poli jantung hanya ada 1 yang melakukan pelayanan terhadap pasien karena untuk dokter yang lain masih melakukan pendidikan dari internal rumah sakit.

3. Pasien

Faktor ini disebabkan karena banyaknya pasien yang datang secara bersamaan diwaktu yang sama sehingga membuat loket pendaftaran menjadi padat dan mengantri, jumlah pasien pada pagi hari bisa mencapai kurang lebih 100 pasien dengan tujuan poliklinik yang berbeda, Kurangnya kesadaran pasien akan pentingnya membawa kartu kesehatan saat berkunjung ke rumah sakit, kurangnya pengetahuan tentang pasien yang membutuhkan perawatan, dan masih banyak pasien yang datang ke rumah sakit pada saat pendaftaran namun hanya wali yang datang. Padahal untuk pendaftaran di poliklinik jantung tidak bisa diwakilkan karena membutuhkan sidik jari pasien untuk memverifikasi identitas pasien yang bersangkutan.

4. Fasilitas

Faktor ini disebabkan karena komputer yang ada pada bagian loket pendaftaran masih ditemui kendala seperti koneksi jaringan kurang bagus.

5. Pendistribusian berkas rekam medis

Faktor ini disebabkan karena proses pendistribusian berkas rekam medis ke tiap poli memakan waktu kurang lebih (± 10 menit) karena menunggu petugas mencari berkas di rak rekam medis dan di distribusikan ke tiap-tiap poli jika sudah terkumpul cukup banyak berkas.

PEMBAHASAN

SPO Mengenai Lama Waktu Tunggu

SPO (Standard Operating Procedure) adalah seperangkat instruksi tertulis standar untuk berbagai proses untuk melaksanakan kegiatan organisasi, kapan, di mana, oleh siapa dan bagaimana (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2012). SPO (Standard Operating Procedure) adalah seperangkat pedoman atau pedoman untuk melakukan tugas kerja sesuai dengan alat penilaian fungsional dan kinerja lembaga non-pemerintah atau pemerintah, nirlaba atau perusahaan (Tjipto Atmoko, 2011).

Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak sudah memiliki SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berkaitan dengan lama waktu tunggu pelayanan yang telah dibuat pada bulan Maret 2022, namun meskipun SPO (Standard Operating Procedure) tidak menyatakan secara tertulis bahwa waktu tunggu adalah 60 menit atau kurang, rumah sakit mematuhi standar waktu Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan untuk layanan rawat jalan yaitu kurang lebih 60 menit. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa SPO (Standar Prosedur Operasional) baru ditetapkan pada bulan Maret 2022, namun sudah terlaksana dengan baik untuk pelayanan terhadap pasien.

SPO (Standar Prosedur Operasional) tersebut berisi pengertian, tujuan, kebijakan, serta prosedur yang dijadikan sebagai pedoman bagi petugas agar pelayanan terhadap pasien berjalan dengan baik, namun di dalam SPO (Standar Prosedur Operasional) tidak ada waktu tunggu kurang dari 60 menit, sehingga beberapa pasien harus menunggu lebih lama dari waktu tunggu standar 60 menit di klinik rawat jalan polip jantung. Hal ini dikarenakan Standar Operasional Prosedur (SPO) Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak masih dalam proses revisi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wowor, 2022) bahwa di Rumah Sakit St. Carolus sudah terdapat SPO (Standar Prosedur Operasional) yang dibuat pada 8 Agustus 2018. SPO (prosedur bedah standar) berjalan lancar, namun mengenai dampak waktu tunggu dalam perawatan rawat jalan, tidak ada manajemen, seperti menetapkan prosedur tetap dan standar waktu tunggu untuk penggunaan rawat jalan. Akan lebih baik untuk menetapkan SPO

(prosedur operasi standar) untuk latensi layanan.

Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung

Setiap rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan minimum waktu tunggu rawat jalan berdasarkan petunjuk kebijakan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit yang dihitung mulai dari pasien mendaftar di loket pendaftaran rawat jalan sampai dengan pasien tersebut dipanggil ke ruang dokter (Kemenkes RI, 2008a).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 74 sampel pasien rawat jalan poli jantung dihitung dengan stopwatch/jam untuk menghitung durasi layanan poli jantung rawat jalan. Hasil penelitian ini diperoleh dari ukuran sampel 74 pasien, dengan 23 pasien (31,08%) memiliki waktu tunggu hingga 60 menit, sedangkan 51 pasien (68,92%) yang waktu tunggu tidak memenuhi kriteria waktu tunggu minimum.

Hasil dari 74 sampel pasien rawat jalan yang dilakukan dalam registri rawat jalan diperoleh 54 pasien rawat jalan dengan waktu tunggu 10 menit atau kurang (≤ 10) dan 20 pasien dengan waktu tunggu >10 menit (>10 menit), dan waktu tunggu rata-rata untuk mendaftar adalah 8 menit 56 detik. Hal ini disebabkan karena, pasien yang belum melakukan fotokopi KTP, BJPS, dan dokumen lain yang dipersyaratkan pada saat akan melakukan pendaftaran, bukan pasien yang bersangkutan yang melakukan pendaftaran sehingga menghambat proses saat registrasi, dan beberapa kendala lainnya seperti belum ditemukannya surat rujukan serta SEP yang belum muncul. Hasil waktu tunggu pelayanan pasien ini menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang menunggu lebih dari 60 menit. Kecepatan waktu pelayanan pasien merupakan tanggung jawab petugas rawat jalan, penjaga rekam medis dan dokter yang berjuang untuk memberikan layanan yang lebih baik di Rumah Sakit Angkatan

Laut Marinir Chilandak. Dampak dari cepatnya waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien akan membawa pengaruh terhadap kepuasan pasien yang berkunjung dan dapat meningkatkan mutu pelayanan serta meningkatkan citra Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Chilandak.

Akibat dari lamanya pelayanan pasien rawat jalan dapat dilihat dari pasien yang seharusnya mendapatkan pelayanan kesehatan menjadi menunggu karena antrian diloket pendaftaran dan antrian di poli yang cukup banyak serta adanya berkas rekam medis pasien yang belum ditemukan/belum sampai ke poli. Untuk menghindari berkas rekam medis pasien yang tidak ada/belum sampai ke poli biasanya petugas poliklinik menelpon petugas untuk mengkonfirmasi apakah rekam medis pasien sudah ditemukan apa belum, apabila pada waktu pasien mendapatkan pelayanan sedangkan rekam medisnya belum ada, biasanya

petugas/perawat poliklinik menggunakan lembaran catatan dokter yang baru, setelah rekam medis pasien ditemukan maka lembaran yang baru tadi disatukan kedalam berkas rekam medis pasien yang bersangkutan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan pada sampel acak dari 74 pasien rawat jalan di klinik saraf. Dua puluh delapan pasien (37,83%) memenuhi kriteria waktu tunggu kurang dari 60 menit (tepat waktu), sedangkan 46 (62,16%) tidak. (Wowor, 2022). Berdasarkan penelitian Neti M. Bustani, A. Joy Rattu, Josephine S. M. Saerang, rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di BKMM Sulawesi Utara relatif lama yaitu 157 menit (Bustani et al., 2015). Berdasarkan penelitian Muthiah Rissa Pratiwi dan Fakhruddin Nasrul Sani, rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta sebagian besar kurang dari 60 menit, hingga 53 orang (61,6%) (Pratiwi & Sani, 2017).

Dari hasil peneliti lainnya yang dilakukan oleh Yuni Listiawaty, waktu tunggu rata-rata untuk pendaftaran pasien di klinik Bedah Onkologi di Poliklinik Swasta Di Rumah Sakit Kanker Dharmais menghasilkan tingkat presesi 70,27% ketika waktu tunggu melebihi 60 menit dalam sampel 74 pasien, diperoleh jumlah presesntase sebesar 70,27% sedangkan untuk waktu tunggu ≤ 60 menit di peroleh dengan jumlah presentase 29,73% (Listiawaty, 2020). Berdasarkan penelitian Torry, Mulyatim Koeswo, Sujianto di Rumah Sakit Dr.Iskak Tulungagung waktu tunggu rata-rata pelayanan rawat jalan penyakit dalam adalah 157,13 menit (Torry et al., 2016). Waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit Angkatan Laut Cilandak masih belum memenuhi standar waktu tunggu minimum yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu waktu tunggu tidak lebih dari 60 menit. Peneliti menemukan bahwa lama waktu tunggu yang kurang dari atau sama dengan 60 menit tetapi persentasenya lebih sedikit dibandingkan waktu tunggu yang lebih dari 60 menit. Sebaiknya Rumah Sakit memperhatikan lagi waktu tunggu pelayanan terhadap pasien agar pasien tidak menunggu terlalu lama.

Faktor yang Menyebabkan Lama Waktu Tunggu

Berdasarkan hasil observasi secara langsung dan wawancara dengan kepala unit rawat jalan dan staf di loket pendaftaran rawat jalan terkait faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak yang terjadi karena beberapa faktor yaitu: Jumlah petugas yang ada di loket pendaftaran masih terbatas yaitu 4 loket pendaftaran pasien umum dan BPJS, 1 loket pendaftaran anggota atau keluarga TNI dan 1 loket pendaftaran untuk pasien pensiunan, latar belakang pendidikan dari sebagian petugas yang ada di loket pendaftaran bukan merupakan lulusan rekam medis

dan masih terdapat petugas yang merangkap pekerjaan, seperti petugas A yang meninggalkan loket pendaftaran dikarenakan membantu kegiatan pendistribusian rekam medis serta petugas B yang meninggalkan loket pendaftaran dan membantu mencari berkas rekam medis. Ada beberapa petugas yang kapabilitasnya kurang memadai di dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien sehingga proses penginputan atau pengentryan data pasien masih memakan waktu yang cukup lama.

Berikutnya keterlambatan dari pelayanan pasien yaitu karena jam tunggu buka praktek dokter memakan waktu yang lama yaitu pukul 08.00 pagi, sedangkan untuk jam pelayanan di loket pendaftaran sudah dibuka pada pukul 05.30 pagi, sedangkan pasien banyak melakukan pendaftaran pada pagi hari karena takut jumlah kuota pelayanan terhadap pasien penuh, dan pada saat ini ketersediaan dokter di poli jantung hanya ada 1 yang melakukan pelayanan terhadap pasien karena untuk dokter yang lain masih melakukan pendidikan dari internal rumah sakit.

Faktor berikutnya disebabkan karena banyaknya pasien yang datang secara bersamaan di waktu yang sama sehingga membuat loket pendaftaran menjadi padat dan mengantri, jumlah pasien pada pagi hari bisa mencapai kurang lebih 100 pasien dengan tujuan poliklinik yang berbeda, kurangnya kesadaran pasien akan pentingnya membawa kartu berobat saat berkunjung ke rumah sakit, kurangnya pengetahuan tentang pasien yang membutuhkan perawatan dan masih banyak pasien pada saat melakukan pendaftaran namun diwakilkan. Padahal untuk pendaftaran di poliklinik jantung tidak bisa diwakilkan karena membutuhkan sidik jari pasien untuk memverifikasi identitas pasien yang bersangkutan, dan masih terdapat pasien yang pada saat nomor antriannya di panggil, pasien tidak dengar atau tidak ada di ruang tunggu pendaftaran. Faktor berikutnya disebabkan karena komputer yang ada pada bagian loket pendaftaran masih ditemui kendala seperti koneksi jaringan kurang bagus, dan sistem yang loading. Pendistribusian berkas rekam medis yang masih ditemui kendala seperti berkas rekam medis yang tidak ditemukan atau berkas rekam medis yang belum dikembalikan pada saat dipinjam sehingga membuat lamanya pendistribusian rekam medis. Proses pendistribusian berkas rekam medis ke tiap poli memakan waktu ± 10 menit karena menunggu petugas mencari berkas di rak rekam medis dan di distribusikan ke tiap-tiap poli jika sudah terkumpul cukup banyak berkas.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Ingrida Sero Tena, faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu dapat di lihat dari sumber daya manusia, petugas diloket pendaftaran terdapat 15 petugas yang ada diloket pendaftaran, yang dibagi menjadi 3 (tiga) zona (tempat) pendaftaran pasien, beberapa tugas yang dilakukan oleh petugas pendaftaran

yaitu, mendaftarkan pasien, mencetak SEP, mencetak traser dan menaikan traser, berikutnya ada sarana dimana SIMRS / sistem masih mengalami kendala seperti macet dan pasien yang tidak membawa kartu berobat, tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan seperti kartu asuransi, dan dokumen-dokumen lainnya yang dibutuhkan(Tena, 2017).

Berikutnya berdasarkan penelitian Kuntoadi dan adiprana Faktor-faktor penyebab keterlambatan pelayanan di TPP. 1) Kurangnya kesadaran pasien akan pentingnya membawa kartu berobat saat berkunjung ke RS. 2) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak R.S sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan akan pentingnya membawa kartu berobat ke masyarakat/pasien sehingga terhambatnya pelayanan dari segi waktu pelayanan. 3) Unit Pendaftaran Pasien (TPP) kekurangan staf, layanan yang diberikan tidak seefektif dan seefisien yang diharapkan, dan segi waktu memiliki dampak signifikan pada kualitas layanan (Kuntoadi & Adiprana, 2017). Berdasarkan penelitian Torry, Mulyatim Koeswo, Sujianto di Rumah Sakit Dr.Iskak Tulungagung waktu tunggu memiliki rata-rata pelayanan rawat jalan penyakit dalam adalah 157,13 menit (Torry et al., 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa SPO (Standar Prosedur Operasional) waktu tunggu di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak sudah ada, tetapi SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berkaitan dengan lama waktu tunggu belum tertera secara tertulis namun Rumah Sakit mengikuti standar waktu yang telah ditetapkan oleh kementerian kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan yaitu kurang dari atau sama dengan 60 menit. Dari 74 sampel pasien pelayanan rawat jalan poli jantung, terdapat terdapat 23 pasien (31,08%) yang waktu tunggu sudah memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit, sedangkan untuk 51 pasien (68,92%) yang waktu tunggu belum memenuhi standar pelayanan minimal waktu tunggu. Faktor penyebab terjadinya lama waktu tunggu pasien rawat jalan yaitu dikarenakan banyaknya pasien yang datang di saat bersamaan sehingga menyebabkan antrian di loket pendaftaran maupun antrian di poli, jam praktik dokter buka cukup berselisih dengan jam pendaftaran diloket, kelalaian pasien saat melakukan pendaftaran, tidak membawa surat-surat yang diperlukan dan bukan pasien yang bersangkutan yang melakukan pendaftaran, serta jumlah tenaga medis dan petugas yang belum memadai.

Hasil penelitian memberikan saran kepada pihak rumah sakit untuk melakukan pembaharuan terhadap SPO (Standar Prosedur Operasional) rawat jalan untuk mencantumkan waktu tunggu sesuai standar pelayanan minimal. Selain itu juga perlu lebih memperhatikan

lama waktu tunggu pasien sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama dengan menambah jumlah petugas di loket pendaftaran atau menambah sistem APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) agar pasien bisa melakukan pendaftaran sendiri sehingga tidak terjadi penumpukan pasien di loket pendaftaran. Pihak rumah sakit juga diharapkan dapat menambah fasilitas tempat duduk pasien terlebih di ruang tunggu sehingga pasien tidak harus menunggu sambil berdiri atau pergi ke tempat lain yang cukup jauh dari ruang tunggu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan pikiran dalam menyelesaikan penelitian serta rekan-rekan yang membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Tanpa adanya dukungan dari beberapa pihak penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, 3(3). <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>
- Gubernur, P., Daerah, P., Jakarta, I., Teknis, P., Dan, P., Dar, S., Prosedur, O., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., Provinsi, G., Khusus, D., & Jakarta, I. (2012). 8J~g;~PIJ~QY~.
- Kemendes, R. (2007). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia KMK No. 1165 ttg Pola Tarif RS BLU (pp. 1–2).
- Kemendes RI. (2006). Pedoman Penyelenggaraan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit.
- Kemendes RI. (2008a). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Mendes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kemendes RI. (2008b). PMK Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis.
- Kemendes RI. (2012). Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur. PERMENPAN Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, 3–4.
- Kemendes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban pasien.
- Kemendes RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Kuntoadi, G. B., & Adiprana, R. (2017). Tinjauan lama waktu tunggu pendaftaran di tempat penerimaan pasien Rumah Sakit Kepolisian Pusat RS Sukanto. *Medicordhif*, 4, 39–43.
- Listiawaty, Y. (2020). Tinjauan Waktu Tunggu Pasien Klinik Bedah Onkologi di Rumah Sakit Kanker Dharmais. 1–124.
- Nugraheni, R. (2017). Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 165–172.
- Pemerintah RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Permenkes RI. (2009). Undang – Undang No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan. 57, 3.
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24. <https://doi.org/10.26576/profesi.211>
- Setyaji, D. Y., Prabandari, Y. S., & Gunawan, I. M. A. (2018). Aktivitas fisik dengan penyakit

- jantung koroner di Indonesia. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 14(3), 115.
<https://doi.org/10.22146/ijcn.26502>.
- Tena, inggrida seno. (2017). Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu di Bagian Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul. 6, 5–9.
- Torry, Koeswo, M., & Sujianto. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr . Iskak Tulungagung. 29(3), 252–257.
- Wowor, A. Y. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien BPJS. 3, 120–126.