



## Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medik di Pendaftaran Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2022

Mega Sara Yulianti<sup>1</sup>, Ni Komang Wijiani Yanti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat, Mataram, Indonesia

Email: megasara74@gmail.com, wijiani16@gmail.com

### Article Info

Received: 05 Februari 2022

Accepted: 17 Maret 2022

**Abstrak:** Pandemi Covid-19 menyebabkan gangguan di seluruh sektor kehidupan. Penyebaran virus yang sangat cepat menyebabkan angka morbiditas dan mortalitas meningkat dengan pesat, untuk mengurangi kontak di Rumah Sakit diberlakukan pembatasan jumlah kunjungan untuk poli rawat jalan, serta pada masa pandemi dibutuhkan waktu lebih lama untuk menjalankan protokol kesehatan, hal ini mengakibatkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu dan menggambarkan ketepatan kedatangan jadwal dokter bertugas sebagai factor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mix method*). Besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan rumus Slovin sebanyak 97 sampel. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi Covid di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2022 adalah 1 jam 33 menit.

**Kata kunci:** Waktu Tunggu; Rekam Medik; Pandemi

**Citation:** Yulianti, M. S., & Yanti, N. K. W. (2022). Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medik di Pendaftaran Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2022. *Medika: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 19-23.

### Pendahuluan

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang mutlak dibutuhkan oleh segenap lapisan masyarakat dalam upaya peningkatan derajat kesehatan baik individu maupun masyarakat secara keseluruhan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk diantaranya peningkatan kualitas pendokumentasian rekam medis (Citra Budi, 2012).

Mutu pelayanan kesehatan dikatakan baik jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur kesehatan serta kebutuhan pasien. Menurut Mupti dalam Dian Nuraini, (2020) Pelayanan kesehatan tidak hanya tentang memberikan layanan demi memuaskan keinginan pasien tetapi juga memberikan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan medis yang profesional. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional.



Waktu tunggu pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Rumah Sakit, apabila waktu tunggu pasien menurun maka akan mempengaruhi mutu pelayanan. Pandemi covid-19 menyebabkan gangguan di seluruh sektor kehidupan. Penyebaran virus yang sangat cepat menyebabkan angka morbiditas dan mortalitas meningkat dengan pesat, karena itu di seluruh negara termasuk negara Indonesia melakukan pengendalian dan pencegahan COVID-19 (Qiao,2020).

Kasus Covid-19 di Nusa Tenggara Barat sejak Maret 2020 mengalami peningkatan, sehingga menyebabkan rumah sakit mengalami kenaikan permintaan layanan kesehatan (WHO, 2020). Hal ini menjadi masalah ketika tenaga dan sumber daya yang dibutuhkan tidak dapat mengimbangi kecepatan, kuantitas, serta kualitas pelayanan yang dibutuhkan pasien sehingga memengaruhi manajemen mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

Penelitian di Uganda pada pasien rawat jalan rumah sakit menjelaskan bahwa lama waktu tunggu lebih dari 2 jam dapat menurunkan kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan kesehatan telah menjadi permasalahan yang terus-menerus terjadi dan memicu ketidakpuasan layanan kesehatan (Nabbuye et al, 2013).

Berdasarkan survey pendahuluan di RSUD Patut Patuh Patju Tahun 2021, di dapatkan hasil aspek mutu pelayanan khususnya waktu tunggu rawat jalan hanya mencapai 50 % capaian indikator penilaian yang artinya terjadi penurunan terhadap waktu tunggu rawat jalan, selain itu pasien yang ingin mendapatkan pelayanan rawat jalan rata-rata sering mengeluh susahnya mendapat nomor antrian hal ini dikarenakan karena terjadi pembatasan jumlah pasien yang dilayani selama pandemic Covid-19.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mix method*) dengan rancangan atau desain bersifat *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen penelitian ini berupa observasi dan wawancara berisi tentang item-item pada lembar panduan wawancara yang berisi tentang kinerja petugas pengelola data rekam medik. Analisis data yang dilakukan adalah analisis deskriptif dengan mendeskripsikan hasil penilaian kuesioner dari kinerja petugas dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi. Informan yang terpilih untuk dijadikan narasumber dalam penelitian ini adalah: 1) Kepala Kasi Keperawatan RSUD Patut Patuh Patju Kab. Lombok Barat. 2) Kepala ruangan unit rekam medis rumah sakit RSUD Patut Patuh Patju Kab. Lombok Barat. 3) Kepala unit pendaftaran poli rawat jalan RSUD Patut Patuh Patju Kab. Lombok Barat.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam medik di pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi Covid di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2022 adalah 1 jam 33 menit dan faktor yang menyebabkan waktu tunggu adalah ketepatan kedatangan dokter. Karakteristik pasien adalah merupakan variabel independen yang terdiri dari status pasien dan Jenis pasien.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Umur	Dewasa Akhir	45	46,3
	Dewasa Awal	23	23,7
	Remaja Akhir	18	18,6
	Remaja Awal	11	11,4
Jumlah		97	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	52,6
	Perempuan	46	47,4
Jumlah		97	100
Pendidikan	Tidak Tamat SD	10	10,3
	Tamat SD	12	12,3
	Tamat SMP	16	16,5
	Tamat SMA	46	47,4
	Diploma	7	7,2
	Sarjana	6	6,2
Jumlah		97	100
Pekerjaan	Tidak Bekerja	55	56,7

	Bekerja	42	43,3
Jumlah		97	100
Jenis	BPJS Kesehatan	63	64,9
Pendaftaran	BPJS Ketenagakerjaan	19	19,5
Pasien	Umum	24	24,7
Jumlah		97	100

Karakteristik pasien penelitian meliputi umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Pada tabel 5.1 menunjukkan kelompok umur yang paling banyak adalah usia Dewasa Akhir dengan persentase sebesar 46,3%. Sebagian besar (52,6%) responden memiliki jenis kelamin laki-laki, pendidikan responden tamat SMA dengan jumlah 46 (47,4%). Pekerjaan yang dimiliki responden paling banyak responden tidak bekerja sebanyak 55 orang (56,7%) dan jenis pendaftaran pasien paling banyak dalam penelitian ini adalah BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 63 responden (64,9%).

### Waktu Tunggu Pasien

Tabel 1. Rata-Rata Waktu Tunggu Pasien di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)	Rata-rata Waktu tunggu
< 60 menit	38	39,2	53 menit
> 60 menit	59	60,8	1 Jam 33 menit
Total	97	100	

Berdasarkan tabel 5.2. didapat data bahwa distribusi pasien berdasarkan waktu tunggu di poli rawat jalan RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022 sebanyak 97 orang. Terdiri atas 38 orang (39,2%) pasien dengan waktu tunggu kurang dari 60 menit dan terbanyak pada waktu tunggu lebih dari 60 menit yaitu 59 orang (60,8%) pasien.

### Jadwal Dokter Bertugas

Hasil wawancara dengan Kepala Kasi Keperawatan, Kepala ruangan unit rekam medis rumah sakit, Kepala unit pendaftaran poli rawat jalan RSUD Patut Patuh Patju Kab. Lombok Barat mengenai ketepatan kedatangan dokter adalah sebagai berikut:

*“Sejak covid-19 melanda tidak terjadi perubahan pada jadwal dokter bertugas, dokter membutuhkan waktu 7 sampai 10 menit untuk menggunakan baju hazmat sebelum memeriksa pasien. (Informan 1)*

*“Ada beberapa dokter spesialis yang tidak tepat waktu sesuai jadwal yang sudah ditetapkan tersebut. Jam pemeriksaan atau jadwal dokter untuk masing-masing poli juga berbeda-beda” (informan 1 dan 2)*

*“Sejak adanya Covid-19 terjadi pembatasan jumlah pasien yang berobat ke poli rawat jalan RSUD Patut patuh patju, setiap harinya masing-masing poli rawat jalan hanya menerima 20 pasien”. (Informan 2)*

*“Jam buka pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan karena masih ada beberapa dokter spesialis yang jam bukanya tidak sesuai ketentuan yang ditetapkan dan tidak memiliki pengganti (terutama jika dokter spesialis harus keluar daerah). (Informan 1,3).*

*“Masih adanya dokter pemberi pelayanan di klinik spesialis yang tidak tepat waktu melayani pasien sesuai jam dan jadwal yang telah ditentukan” (Informan 3)*

### Waktu Tunggu Pasien

Menurut Kemenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu tunggu pelayanan, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh dokter di poliklinik lanjutan, dengan kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit. Rata-rata responden dalam masalah waktu tunggu sebagian besar terjadi selama lebih kurang atau sama dengan 60 menit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam medik pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 pada kategori lambat yaitu >60 menit sebanyak 59 (60,8%) responden dengan rata-rata waktu tunggu 1 jam 33 Menit dan pada kategori cepat <60 Menit sebanyak 38 (39,2%) responden dengan rata-rata waktu tunggu 53 Menit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017) menunjukkan bahwa dari 92 orang responden diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien lama di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit.

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Rudi Setiawan (2014) tentang tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pasien di TPPRJ di RSUD Selasih, rata-rata pasien sering mengeluh lamanya waktu tunggu dalam penyediaan berkas rekam medis mulai dari kedatangan pasien di tempat pendaftaran sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan.

Waktu tunggu rawat jalan belum maksimal karena pada masa pandemi Covid-19 dibutuhkan waktu lebih lama untuk menjalankan protokol kesehatan. Dalam penelitian ini tidak tercapainya SPM (standar Pelayanan Minimum) disebabkan antara lain; waktu tunggu di rawat jalan melebihi 60 menit karena lamanya menunggu antrian pendaftaran di loket, lamanya penyiapan rekam medis sampai ke poliklinik, dan dokter spesialis yang belum dapat memulai pelayanan tepat waktu.

### **Jadwal Dokter Bertugas**

Menurut Chambers (1995:22) menyatakan bahwa jadwal didefinisikan sebagai sesuatu yang menjelaskan di mana dan kapan orang-orang dan sumber daya berada pada suatu waktu. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, jadwal merupakan pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja. Jadwal dokter bertugas adalah tabel kegiatan atau rencana kegiatan dokter dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci.

Hasil penelitian menyebutkan jadwal yang ditetapkan Rumah Sakit untuk dokter spesialis adalah jam 08.00 sampai 14.00 wita. Tetapi kenyataannya ada beberapa dokter spesialis yang datang tidak sesuai jadwal yang telah ditetapkan tersebut. Sebelum dan sesudah covid-19 tidak terjadi perbedaan waktu dokter spesialis memeriksa pasien. Pada masa pandemi covid-19 dokter membutuhkan waktu sekitar 7 sampai 10 menit untuk memakai baju hazmat sebelum memeriksa pasien. Hasil wawancara juga menyebutkan sejak adanya Covid-19 terjadi pembatasan jumlah pasien yang berobat ke poli rawat jalan RSUD Patut Patuh Patju, setiap harinya masing-masing poli rawat jalan hanya menerima 20 pasien". Jam buka pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan karena masih ada beberapa dokter spesialis yang jam bukanya tidak sesuai ketentuan yang ditetapkan dan tidak memiliki pengganti (terutama jika dokter spesialis harus keluar daerah).

Penelitian yang dilakukan oleh David, Hariyanti dan Widayanti L (2014) menunjukkan bahwa bahwa kedatangan dokter spesialis untuk menangani pasien tergolong tidak tepat waktu, ada sebanyak 32,3% tergolong kurang puas dan 61,3% responden menyatakan cukup puas. Hasil menunjukkan ada hubungan bermakna antara tingkat kepuasan pasien dengan ketepatan waktu kedatangan dokter untuk menangani pasien di Unit Rawat Jalan Sebaliknya, apabila dokter datang tidak tepat waktu untuk melayani pasien di Unit Rawat Jalan, maka dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi covid di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2022 adalah 1 jam 33 menit, melebihi waktu yang ditetapkan Menkes nomor:129/menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan rumah sakit bahwa waktu tunggu rawat jalan kurang dan sama dengan 60 menit.

### **Saran**

Bagi Manajemen RSUD Gerung diharapkan dapat menerapkan aturan mengenai disiplin dalam jam pelayanan pasien baik dari petugas, dokter maupun perawat agar waktu tunggu pelayanan dapat diminimalkan kertelambatannya. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lanjutan yang lebih efisien dengan tingkat pembuktian yang lebih tinggi dan akurat

serta meminimalkan kekurangan-kekurangan dalam penelitian tentang waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di RSUD Patut Patuh Patju yang masih belum banyak diteliti di Indonesia.

### Daftar Rujukan

- Depkes RI. (2017). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis di Rumah Sakit Indonesia Revisi I*. Dirjen Yanmed: Jakarta
- Kemenkes, RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008*.
- Laeliyah, N., & Subekti, H, (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2). Available from:  
<https://ejournalhealth.com/index.php/medkes/article/viewFil.go.id>
- Nabbuye, S. J., Makumbi, F. E., Kasangaki, A. (2013). Patient Satisfaction with Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care*, 23(5), 516-523.
- Qiao, J. (2020). What are the risks OF COVID-19 infection in pregnant women? *The Lancet*, 395, 760-762. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30365-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30365-2)
- World Health Organization. (2020). *COVID-19: operational guidance for maintaining essential health services during an outbreak: Interim Guideline, 25 March 2020*. World Health Organization. Available from: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331561>.