

STANDAR PELAYANAN MINIMAL WAKTU TUNGGU DI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU

Henny Maria Ulfa

Dosen Prodi D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan
STIKes Hang Tuah Pekanbaru
e-mail: hennyulfa84@gmail.com

ABSTRACT

The waiting time is the time it takes from the patient to register until the medical record file is sent to the polyclinic. RSUD Petala Bumi Provinsi Riau for service still not good because it still uses manual system. Minimum standards of service time wait patients in outpatient registration in RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Research methodology used in this research is descriptive approach with a combination of quantitative and qualitative, samples to this research a total of 97 patients.

Produce research waiting time in registration outpatients included in a category slow (≥ 10 minute) as much as 66 patients (68,0 %) While in the category of fast (≤ 10 minute) 31 patients (31,9 %). From 97 outpatients at the hospital Petala Bumi, Riau. Seen from workload by officers additional resources is needed, especially at distribution so that the medical officer no longer working concurrently again, education and training record medical officer has already been done, SPO in TPPRJ already exists but not run optimally, and facilities in unit medical record hospital in Petala Bumi Riau has been sufficient.

Advice on this research is should be increased again the quality and quantity of the of officer so that patient do not wait longer in registration of outpatient. For medical officers are expected to perform their duties in accordance with SOPs that have been established so as to increase the value of productivity so that patient services faster and can improve the quality of service in TPPRJ.

Keywords: *Minimum standards of service, Waiting time patients in TPPRJ*

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien dirumah sakit, diteruskan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (DepKes RI, 2006). Untuk itu pelayanan rekam medis yang diberikan harus berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada untuk menciptakan kepuasan pada pasien terutama dengan waktu tunggu yang singkat.

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftarkan sampai dilayani oleh dokter spesialis. Tujuan waktu tunggu tersedianya pelayanan rawat jalan spesialistik pada hari kerja di setiap rumah sakit yang mudah dan cepat diakses oleh pasien (DepKes RI, 2008). Salah satu faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan, yang diduga

disebabkan oleh kinerja perekam medis yang belum sesuai dengan kompetensi perekam medis. Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Waktu tunggu dalam pemberian pelayanan dari memperoleh kartu registrasi sampai memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, dan penataan dokumen rekam medis. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit (DepKes RI, 2008).

Untuk mempersingkat waktu tunggu dalam penyediaan dokumen rekam medis harus didukung dari sumber daya yang baik dan sarana prasarana yang mendukung penuh dalam melaksanakan tugas di TPPRJ dan keterampilan petugas dalam menjalani tugasnya.

Berdasarkan survei awal di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau, khususnya di bagian tempat pendaftaran rawat jalan, rumah sakit tersebut telah memberikan pelayanan pasien rawat jalan sesuai dengan alur yang ditetapkan oleh DepKes, namun sistem pelayanan yang digunakan di Rumah Sakit

Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau masih menggunakan sistem manual sehingga menghambat pelayanan terhadap pasien dalam penyediaan berkas rekam medis di bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Pasien yang ingin mendapatkan pelayanan rawat jalan rata-rata sering mengeluh lamanya waktu tunggu dalam penyediaan dokumentasi berkas rekam medis mulai dari kedatangan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan.

Tabel 1
Waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Di RSUD Petala Bumi

No	Paien Baru/Lama	Waktu tunggu
1	Pasien baru	11 Menit 22 Detik
2	Pasien baru	13 Menit 07 Detik
3	Pasien baru	12 Menit 31 Detik
4	Pasien baru	12 Menit 20 Detik
6	Pasien baru	13 Menit
7	Pasien baru	12 Menit 11 Detik
8	Pasien baru	11 Menit 31 Detik
9	Pasien baru	10 Menit 48 Detik
10	Pasien baru	10 Menit 50 Detik
11	Pasien Lama	13 Menit 20 Detik
12	Pasien Lama	13 Menit 18 Detik
13	Pasien Lama	14 Menit 22 Detik
14	Pasien Lama	12 Menit 43 Detik
15	Pasien Lama	14 Menit
16	Pasien Lama	14 Menit 41 Detik
17	Pasien Lama	12 Menit 30 Detik
18	Pasien Lama	13 Menit 26 Detik
19	Pasien Lama	14 Menit 31 Detik
20	Pasien Lama	13 Menit 20 Detik

Sumber: RSUD Petala Bumi Pekanbaru Provinsi Riau

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian adalah penelitian deskriptif dengan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian dilakukan di ruang unit rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016 pada bulan Mei tahun 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan yang datang ketempat pendaftaran rawat jalan di RSUD Petala Bumi sebanyak 3.703 pasien dan jumlah rata-rata perhari 148 pasien, berarti ada 148 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *quota sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. waktu tunggu pasien di pendaftaran rawat jalan di rumah sakit umum daerah petala bumi provinsi riau

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil observasi yang dilakukan penulis dapat dilihat Standar pelayanan minimal waktu tunggu di pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2
Hasil Rekapitulasi Perhitungan Standar pelayanan minimal Waktu Tunggu di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Variabel	pasien	Waktu Tunggu				jumlah	
		≤ 10 menit		≥ 10 menit		n	%
lamanya Waktu Tunggu	Pasien baru	n	%	n	%		
		20	48,7	21	51,2	41	100
Pasien lama	Pasien lama	n	%	n	%	n	%
		11	19,6	45	80,3		
total		31	32,9	66	68,0	97	100

Sumber Data Primer: RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Berdasarkan hasil penelitian waktu tunggu di bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang dilakukan menunjukkan total pasien 97 pasien terdiri dari 41 pasien baru dan 56 pasien lama. Pasien baru rata-rata waktu tunggu pasien baru termasuk kategori lambat (≥ 10 menit) sebanyak 20 pasien (48,7 %), kategori cepat (≤ 10 menit) 21 pasien (51,2 %). Sedangkan waktu tunggu pasien lama kategori lambat (≥ 10 menit) sebanyak 11 pasien (19,6 %) sedangkan dalam kategori cepat (≤ 10 menit) 45 pasien (80,3 %). Dengan total

2. Sumber Daya Manusia (SDM) Dibagian Rekam Medis Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

a. Kuantitas Sumber Daya Manusia

Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, jumlah SDM rekam medis sudah mencukupi, tetapi untuk pendistribusian belum ada, karena itu petugas masih melakukan kerja secara merangkap, seperti pernyataan petugas dibawah ini:

“tenaga rekam medis pada saat ini berjumlah 12 orang yaitu 1 orang kepala rekam medis dan 11 orang staf sekaligus untuk shif IGD dan rawat inap. Untuk khusus bagian pelayanan pasien saat ini masih kurang, yang mengakibatkan sistem kerja disini merangkap, sehingga petugas khusus bagian pendistribusian belum ada”(informan 1).

“Untuk petugas di TPPRJ sudah cukup, hanya untuk bagian pendistribusian yang masih kurang, sehingga kerja petugas di pendaftaran harus merangkap (informan 2 dan 3)”.

b. Kualitas Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, tentang pendidikan dan pelatihan petugas rekam medis, bahwa kegiatan pelatihan telah pernah dilakukan namun jarang diadakan. Seperti pernyataan informan berikut ini:

“pendidikan petugas rekam medis terdiri dari latar belakang yang berbeda-beda, ada yang tamatan SMA, dan DIII rekam medis, kalau saya dari DIII rekam medis juga. Pelatihan petugas rekam medis di rumah sakit ini sudah pernah, tapi itu jarang sekali diadakan (informan 1)”.

“Saya dari tamatan SMA (informan 2 dan 3)”.

“Pelatihan petugas rekam medis disini ada yang sudah pernah dan ada yang belum pernah dalam mengikuti pelatihan atau seminar. Pelatihan yang pernah dilakukan yaitu tentang ICD X dan SIRS on-line dan yang pernah mengikuti dari petugas rekam medis hanya 2 orang (informan 2)”.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian TPPRJ di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Berdasarkan hasil wawancara dari informan tentang SOP di bagian pendaftaran pasien rawat jalan, sudah ada tetapi belum berjalan optimal, seperti pernyataan petugas dibawah ini:

“SOP diruang pendaftaran sudah ada, menurut saya sudah berjalan dengan semestinya (informan 1)”.

“SOP diruang pendaftaran ini sudah ada dan telah dilaksanakan, namun pelaksanaannya belum optimal (informan 2 dan 3)”.

4. Sarana dan Prasarana di TPPRJ di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Tabel 3

Hasil observasi sarana dan prasarana di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

No	Variabel yang diamati	keterangan	
		ada	Tidak
1	Alur penerimaan pasien baru	√	
2	Alur penerimaan pasien lama	√	
3	Karcis penerimaan pasien TPPRJ	√	
4	Alat Tulis Kantor (ATK)	√	
5	Komputer untuk entry data	√	
6	Peosedur tetap (protap)	√	
7	Ruang kerja lengkap dengan meja kursi	√	
8	Telepon	√	
9	Rak arsip dokumen	√	
10	Ruang penyimpanan berkas rekam medis	√	
11	Formulir rekam medis	√	
12	SIMRS		√

Berdasarkan hasil observasi di atas dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana di unit rekam medis di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sudah mencukupi.

Pembahasan

1. Waktu Tunggu Pasien Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Berdasarkan hasil penelitian waktu tunggu di bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yang dilakukan menunjukkan total pasien 97 pasien terdiri dari 41 pasien baru dan 56 pasien lama. Pasien baru rata-rata waktu tunggu pasien baru termasuk

kategori lambat (≥ 10 menit) sebanyak 20 pasien (48,7 %), kategori cepat (≤ 10 menit) 21 pasien (51,2 %). Sedangkan waktu tunggu pasien lama kategori lambat (≥ 10 menit) sebanyak 11 pasien (19,6 %) sedangkan dalam kategori cepat (≤ 10 menit) 45 pasien (80,3 %).

Waktu tunggu dalam pemberian pelayanan dari memperoleh kartu registrasi sampai memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, dan penataan dokumen rekam medis. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit (DepKes RI, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Rudi Setiawan (2014) tentang tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pasien di TPRJ 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.

Berdasarkan asumsi penulis waktu tunggu berkaitan dengan pelayanan pasien, apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Kuantitas Dan Kualitas SDM di Rekam Medis RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

a. Kuantitas sumber daya manusia

Berdasarkan hasil penelitian jumlah SDM nya sudah mencukupi, tetapi dilihat dari jumlah pasien perhari masih diperlukan penambahan SDM khususnya untuk bagian distribusi sehingga petugas tidak lagi bekerja merangkap.

Kuantitas sumber daya manusia adalah menyangkut jumlah sumber daya manusia atau penduduknya dalam sebuah organisasi (Notoatmodjo, 1009).

b. Kualitas sumber daya manusia

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, diperoleh bahwa petugas rekam medis terdiri dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Yakni 2 orang tamatan SMA dan 1 orang tamatan DIII rekam

medis. Untuk pelatihan yang di adakan yaitu pelatihan yang penah di adakan yaitu pelatihan tentang ICD 10 dan SIRS online, yang mengikuti tugas tersebut hanya 1 orang.

Pendidikan adalah suatu upaya mengembangkan potensi manusia sehingga mempunyai kemampuan untuk mengolah sumber daya alam yang tersedia untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Notoatmodjo, 2009).

Pelatihan merupakan bagian dari suatu proses pendidikan, yang bertujuan untuk mneingkatkan kemampuan atau keterampilan khusus perorangan atau kelompok (Notoatmodjo, 2009)

Menurut asumsi penulis dengan jumlah sumber daya manusia, pendidikan pelatihan dan bimbingan atau ikut serta dalam organisasi dapat menambah ilmu dan wawasan petugas dalam melayani pasien, menambah pengetahuan petugas dalam menanggapi masalah dalam bekerja dan bisa bekerja lebih baik.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sudah memiliki SOP di TPRJ, namun belum berjalan dengan baik.

Menurut UU RI No 44 tahun (2009: 51), standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dilakukan untuk proses kerja rutin tertentu. Standar operasional prosedur (SOP) memberikan langkah yang besar dan terbaik berdasarkan consensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan.

Penulis berasumsi bahwa dengan adanya SOP sangat memberi wewenang untuk petugas dalam melakukan pekerjaan sehingga petugas sadar akan kewajiban dan tugas yang harus dilakukan, dan apabila terjadi kesalahan petugas dapat perlindungan di dalam wawasan SOP.

4. Sarana dan Prasarana di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan rekam medis di TPPRJ sudah mencukupi.

Moenir (1992: 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/membantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Uraian di atas dapat diketahui sarana yang ada untuk menunjang pelaksanaan pelayanan rekam medis sudah mencukupi untuk pelayanan rekam medis di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

Menurut asumsi penulis bahwa sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap pelayanan pasien rawat jalan di TPPRJ, karena dengan sarana dan prasarana yang memadai petugas rekam medis tidak mengalami kendala dalam pekerjaannya.

4. KESIMPULAN

1. Waktu tunggu pelayanan pasien di bagian pendaftaran TPPRJ di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau masih tergolong lama, berdasarkan pengamatan peneliti sebanyak 97 pasien yaitu ≥ 10 menit sebanyak 66 pasien dan ≤ 10 menit sebanyak 31 pasien.
2. Sumber daya manusia di bagian penyimpanan 1 orang, untuk perugas distribusi 1 orang, Secara kualitas 1 orang sudah pernah mengikuti pelatihan yang berhubungan dengan rekam medis.
3. Standar operasional prosedur (SOP) rekam medis di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sudah ada, tetapi belum optimal.
4. Sarana dan prasarana di TPPRJ sudah mencukupi untuk pelayanan rekam medis di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Depkes RI. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*, Jakarta

(2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta

Fhatoni, Abdurrahmat. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta

Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

(2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta

(2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Nurfitriana, (2014). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Belum Terlaksananya Pengkodean Penyakit di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Tahun 2014*. DIII Perkam dan Informatika Kesehatan Pekanbaru

Rudi Setiawan, (2014). *Tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pasien di TPPRJ di RSUD selasih Tahun 2014*. DIII Perkam dan Informatika Kesehatan Pekanbaru

Rustiyanto, E. (2011). *Manajemen filling dokumen rekam medis dan informasi kesehatan*. Yogyakarta: Politeknik Kesehatan

Soebroto, kusnul.(2011). *Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan RSUD Datu Sanggul Rantau Tahun 2011*. (<http://perpustakaanhb.files.wordpress.com/2011/11/Karya-Tulis-Ilmiah-khusnul-khatimah-soebarto.pdf>, diakses tanggal 03 maret 2014)

Tambunan, Rudi M. (2013). *Standard Operating Procedures (SOP)*