

**ANALISIS LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI BAGIAN PENDAFTARAN RUMAH SAKIT X BANDUNG**

---

**Tasya Farida H, Sali Setiatin****Politeknik Piksi Ganesha****(Naskah diterima: 20 November 2021, disetujui: 28 Desember 2021)*****Abstract***

*Hospital is a health service institution that provides health services that provide inpatient, outpatient, and emergency services. The hospital also functions to provide medical services, support services, nursing services, rehabilitation services and disease prevention. Outpatient installation is a functional unit for outpatient treatment. In outpatient care there will be registration of outpatient treatment and patients will have waiting time to get services. Patient waiting time is the time used by patients to get outpatient health services. In this study using a qualitative method with a descriptive approach by using primary data and conducting interviews and direct observation. The results of this study found that the average patient visiting was 86 people per day with the average time for new patients was 9 minutes 31 seconds and old patients 15 minutes 52 seconds. This time is categorized as long because the average outpatient registration time is 10 minutes. The research also shows several obstacles that cause waiting times to be long such as the destination poly is full, the lack of registration officers, the lack of available computers and printers as well as network errors and crowded storage areas. Suggestions in this problem for hospitals are to evaluate services, especially in waiting times and the storage section and suggestions to officers are to do more equitable teamwork and create more effective queues such as opening additional counters in the outpatient registration section.*

**Keyword :** *patient waiting time, outpatient, registration*

**Abstrak**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga berfungsi memberikan pelayanan medik, pelayanan penunjang, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi dan pencegahan penyakit. Instalasi rawat jalan adalah unit fungsional untuk berobat rawat jalan. Dalam rawat jalan akan ada pendaftaran pasien berobat rawat jalan dan pasien akan memiliki waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu pasien adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan data primer dan melakukan wawancara serta observasi secara langsung. Hasil dari penelitian ini mendapatkan bahwa rata-rata pasien berkunjung adalah 86 orang perhari dengan rata-rata waktu pasien baru adalah 9 menit 31 detik dan pasien lama 15 menit 52 detik. Waktu ini dikategorikan lama karena rata-rata waktu pendaftaran rawat jalan adalah 10 menit. Dalam

penelitian juga menunjukkan beberapa kendala yang mengakibatkan waktu tunggu menjadi lama seperti penuhnya poli yang dituju, kurangnya petugas pendaftaran, kurangnya *computer* dan *printer* yang tersedia serta jaringan yang *error* dan tempat penyimpanan yang sudah padat. Saran dalam permasalahan ini bagi rumah sakit adalah melakukan evaluasi terhadap pelayanan terutama dalam waktu tunggu dan bagian penyimpanan dan saran kepada petugas adalah melakukan *teamwork* yang lebih merata dan membuat antrian yang lebih efektif seperti membuka loket tambahan dibagian pendaftaran rawat jalan.

**Kata Kunci :** waktu tunggu pasien, rawat jalan, pendaftaran

## I. PENDAHULUAN

**R**umah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (UU No. 44, 2009).

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983, 1992 Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan berdaya, berhasil, serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta melaksanakan upaya rujukan.

Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah tempat menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi, dan pelayanan pencegahan penyakit. Dengan demikian rumah sakit merupakan institusi yang multi produk, padat modal, padat karya, dan padat teknologi, sehingga memerlukan manajemen

yang baik dalam pengelolaannya (Jacobalis, 2000).

Tujuan Rekam Medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa didukung suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, mustahil tertib administrasi rumah sakit sebagaimana yang diharapkan (Depkes RI, 1994).

Agar pelayanan unit rekam medis bagian pendaftaran terselenggara dengan baik dan efektif, dibutuhkan kecepatan dan ketepatan saat pendaftaran pasien, baik pasien baru ataupun pasien lama sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada untuk menciptakan kepuasan pada pasien terutama dengan waktu tunggu yang singkat.

Salah satu penyebab yang membuat lamanya waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan, yang diduga disebabkan oleh kurangnya petugas rekam medis ataupun sarana

dan prasarana guna mendukung penuh pelayanan dalam pendaftaran rawat jalan.

Rumah Sakit X telah memberikan pelayanan sesuai dengan alur yang ditetapkan DepKes, sistem pelayanan yang digunakan di Rumah Sakit X dalam menyediakan berkas rekam medis masih bersifat manual, hal ini menjadi kendala lamanya waktu tunggu pasien.

## **II. KAJIAN TEORI**

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit yang akan melakukan pemeriksaan rawat jalan. Perekam medis rawat jalan akan memberi layanan pertama kali dilakukan di TPP (tempat pendaftaran pasien) (Depkes RI, 1997).

Waktu tunggu pasien adalah waktu tunggu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ruangan pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2007).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan dan kurang memuaskan. Waktu tunggu dalam pemberian pelayanan dari memperoleh kartu identitas berobat (KIB) 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).

Bagian pendaftaran memegang peran penting dalam menyediakan data rekam medis pasien. Selain itu bagian pendaftaran merupakan elemen utama dalam koordinasi kegiatan unit lain di rumah sakit yang diawali dengan pendaftaran pasien. Mariani, (2010) mengemukakan pelayanan pendaftaran juga menjadi *front office* karena pelayanan pertama yang berinteraksi secara langsung dengan pasien, sehingga memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.

## **III. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell (2016) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna sejumlah individu atau sekelompok yang berasal dari masalah sosial. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara, atau angket (Resseffendi, 2010). Melalui hal tersebut kita dapat mengumpulkan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan.

Peneliti menggunakan sumber data primer sebagai sumber data, menurut Sugiyono, (2017) sumber data primer adalah sumber data yang langsung dapat memberikan data kepada pengumpul data.

Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan wawancara kepada petugas Rekam Medis dibagian pendaftaran dan melakukan observasi secara langsung di unit rekam medis bagian pendaftaran.

#### **IV. HASIL PENELITIAN**

##### **Alur Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X terdapat 1 loket pendaftaran untuk pasien umum dan BPJS sekaligus. Dalam satu loket terdiri dari empat petugas diantaranya dibagian depan satu petugas akan menerima pasien yang akan berobat dan menulis ke poli mana pasien tersebut akan berobat dan menerima berkas yang diperlukan untuk BPJS, dua orang petugas lainnya akan menginput data yang diterima dari petugas yang berada didepan, dan petugas terakhir akan mencari berkas rekam medis yang diperlukan dibagian *filling*. Setiap meja terdapat 3 *computer* sebagai sarana pelayanan. Didalam ruang pendaftaran juga tersedia kursi untuk pasien menunggu.

Sesudah pasien pengambilan nomor antrian, pasien akan dipanggil sesuai dengan nomor urut antrian dan melakukan pendaftaran untuk pemeriksaan.

##### **Tingkat Kedatangan**

Sumber kedatangan pasien di rumah sakit X terbatas dikarenakan menyesuaikan jumlah nomor antrian yang tersedia. Kedatangan pasien ada yang satu persatu ada juga yang rombongan. Tingkat kedatangan dapat diperoleh dari nomor antrian yang telah diambil. Tempat pengambilan nomor antrian pendaftaran terletak di meja depan pendaftaran. Pengaturan antrian di TPPRJ:

1. Antrian yang di pergunakan untuk pasien rawat jalan adalah "*first in first out*" yaitu pasien akan mengambil nomor urut sesuai yang datang lebih dulu akan dipanggil terlebih dahulu.
2. Waktu kedatangan pasien *Konstan* yaitu teratur sesuai dengan jadwal dibuka pendaftaran rawat jalan dari jam 06.30-08.00.
3. Berdasarkan tempat fasilitas pelayanan, loket pendaftaran menggunakan *multi channel* yaitu tempat fasilitas pelayanan menerima banyak layanan.

Hasil dari tingkat kedatangan pasien dalam seminggu rata-rata pasien datang 86 pasien perhari. Hari sibuknya terjadi pada hari

senin dan jumat. Jenis pembayaran yang paling sering adalah BPJS.

Rumah sakit X menetapkan setiap poli yang akan dituju memiliki kapasitas maksimum dalam pendaftaran untuk melakukan pemeriksaan pada hari yang sama. Jika poli tertentu penuh maka pasien harus melakukan pendaftaran kembali esok harinya. Rumah Sakit X juga menetapkan jam dilakukan pelayanan pendaftaran dari jam 06.30-08.00.

**Tabel 1. Maksimal Pendaftaran Dalam 1 Hari TPPRJ**

TPPRJ	Max. Pendaftaran
Poli Gigi	15
Poli Obgyn	55
Poli Penyakit Dalam	20
Poli Bedah	20
Poli Anak	15
Jumlah	125

Dalam hal ini masih banyak pasien yang belum kebagian pemeriksaan dokter dikarenakan penuhnya jadwal pemeriksaan dalam sehari. Jika pasien tidak mendapatkan antrian pemeriksaan maka petugas akan menjadwalkan kapan pasien tersebut bisa melakukan pemeriksaan sesuai dengan poli yang diinginkan.

Hal ini menjadi kendala waktu tunggu pasien dimana pasien harus menunggu jadwal yang disediakan terlebih dulu sehingga baru bisa mendapatkan pelayanan.

### **Waktu Pelayanan**

Di rumah sakit X terdapat 2 kategori pasien yaitu pasien lama dan pasien baru. Proses penerimaan pasien baru dan lama juga berbeda. Saat pasien berada di bagian pendaftaran petugas akan menanyakan apakah pasien tersebut sudah pernah atau belum berkunjung ke rumah sakit tersebut untuk berobat. Jika pasien umum baru maka petugas akan mendaftarkan identitas pasien dan membuat KIB yang akan dibawa saat pasien akan berobat kembali.

Untuk pasien lama umum petugas akan menanyakan KIB dan akan mencari berkas rekam medis pasien tersebut. Untuk pasien baru dan lama BPJS wajib membawa berkas yang diperlukan. Pasien baru oleh Petugas akan membuat rekam medis baru serta membuat SEP. Untuk pasien lama petugas akan menanyakan KIB pasien, membuat SEP dan mencari berkas rekam medis pasien dibagian *filling*. Jika berkas telah siap maka petugas akan mengantarkan ke ruang pemeriksaan pasien tersebut.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama observasi mengenai waktu pelayanan pasien. Dalam proses pasien dipanggil sesuai dengan nomor antrian ke loket pendaftaran, terdapat kendala dalam proses ini antara lain saat

pasein BPJS, seringkali tidak melengkapi berkas sesuai dengan yang dibutuhkan, pasien tidak membawa identitas diri dan juga tidak membawa KIB dalam berobat serta tidak membawa surat rujukan dari faskes pertama. Hal ini dibutuhkan agar memudahkan petugas dalam mencari data pasien, selain itu petugas di loket masih kurang. Petugas juga sering kali terjadi hambatan dalam pembuatan SEP seperti gangguan jaringan koneksi *error*, kurangnya *computer* dan tempat *printer*, dan kesalahan dalam penyimpanan berkas rekam medis (*human error*).

Hasil observasi juga ditemukan hal-hal seperti pendistribusian berkas rekam medis ke ruang pemeriksaan, berkas akan dikumpulkan terlebih dulu kemudian akan didistribusikan. Hal ini terjadi karena kurangnya petugas dan juga tempat penyimpanan yang cukup padat sehingga cukup sulit untuk mencari berkas rekam medis.

#### **Sumber Daya Manusia dan Material**

Jumlah Petugas rawat jalan rumah sakit X adalah 5 orang petugas perekam medis. Petugas seluruhnya berjenis kelamin perempuan, dengan kisaran umur 21-27 tahun. Tingkatan pendidikan petugas pendaftaran semuanya adalah tamatan D-III Rekam Medis. Dalam hal ini pentingnya Pendidikan yang sesuai dengan

jabatan petugas juga. Dimana petugas akan tau bagai mana SOP yang akan dilakukan dalam melakukan pendaftaran.

Dalam mengurangi waktu tunggu ketersediaan sarana dan prasarana juga dibutuhkan guna mengurangi waktu tunggu pasien. Sarana yang dibutuhkan seperti computer, printer dan jaringan yang memadai untuk melakukan pendaftaran.

Dalam wawancara masih banyak kendala yang terjadi ketika melakukan pendaftaran seperti kurangnya *computer* yang dibutuhkan, kurangnya *printer* dan juga jaringan yang lancar. Untuk prasarana juga dibutuhkan dimana penyimpanan rak rekam medis mulai banyak sehingga dibutuhkan ruangan yang lebih untuk menyimpan berkas rekam medis sehingga memudahkan dalam mencari berkas pasien.

#### **Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit X**

**Tabel. 2 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Dalam Tahapan Pasien Baru dan Pasien Lama**

<b>Tahapan</b>	<b>Pasien Baru</b>	<b>Pasien Lama</b>
Waktu Tunggu Di Pendaftaran	5 menit 7 detik	3 menit 12 detik
Memberikan KIB	-	2 menit 15 detik
Membuat KIB Dan Mengisi Identitas Pasien Baru	4 menit 24 detik	-

Waktu Tunggu Pencarian Berkas Rekam Medis Pasien Lama	-	10 menit 25 detik
<b>Total Waktu</b>	9 menit 31 detik	15 menit 52 detik

Dari masing-masing tahapan berdasarkan jenis waktu tunggu pasien mendapatkan rata-rata pasien baru adalah 9 menit 31 detik dan pasien lama adalah 15 menit 52 detik.

Dapat dilihat dari tabel diatas kendala dari waktu tunggu pasien baru adalah saat penginputan data identitas pasien, dalam melakukan penginputan hal yang cukup sering terjadi adalah pasien yang lupa membawa kartu identitas.

Untuk pasien lama masalah yang sering terjadi dalam waktu tunggu adalah saat pengambilan berkas rekam medis, di rumah sakit X untuk berkas lama dan baru diletakkan terpisah, serta berkas yang keluar tidak menggunakan *tracer* sehingga sulit untuk mencari berkas yang tidak ada.

## V. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan tentang waktu tunggu pasien di rumah sakit x terhitung lama karena kategori dalam pelayanan rawat jalan dari pasien mengambil antrian hingga mendapatkan pelayanan adalah maksimal 10 menit dengan rata-rata pendaftaran pasien baru 9 menit 31 detik dan pasien

lama 15 menit 52 menit adapun hal yang membuat lamanya pendaftaran adalah penuhnya poli pemeriksaan yg dituju sehingga pasien perlu menunggu penjadwalan pemeriksaan yang akan dijawabkan oleh petugas. Adapun kendala dalam waktu tunggu adalah kurangnya petugas yang ada dan hanya membuka 1 loket untuk semua pendaftaran umum ataupun BPJS, banyaknya pasien yang lupa membawa kartu berobat ataupun identitas disaat berobat, gangguan jaringan saat menginput data, *error* pada computer dan kendala pada printer yang digunakan, serta kurangnya tempat penyimpanan rak rekam medis dan penggunaan *tracer* yang belum dimaksimalkan. Sehingga untuk pendaftaran pasien baru akan membutuhkan 9 menit 15 detik dan 15 menit 52 detik untuk pasien lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang – undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: DepKes RI.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Irmayanti, Rima. 2021. *Pemantapan Pilihan Jurusan Di Perguruan Tinggi Melalui Wawancara Genogram Pada Siswa Smk*

- Fuanasari, Ayu Diana; Suparwati, Anneke; Wigati, Putri Asmita. 2014. *Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*
- Bustani, Neti M.; Rattu, A. Joy; Saerang, Josephine Sm. 2015. *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara*
- Mariani, Retno. 2010. *Analisis Penerapan standard Operating Procedure (Sop) Padapelayanan Pendaftaran Di Puskesmasrondol Kota Semarang*
- Fatrida, Dedi; Saputra, Andesma. 2019. *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*
- Adiprana, Risky; Kuntoadi, Gama Bagus. 2017. *Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Di Tempat Penerimaan Pasien Rumah Sakit Kepolisian Pusat Rs Sukanto*
- Simanjuntak, Marta. 2015. *Tinjauan Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud. Dr. Rm Djoelham Binjai*
- Ovania, Octaviani. 2016. *Metode Time Management Terhadap Waktu Tunggu Pasien Di Bagian Loker Pendaftaran Di Puskesmas Bandarharjo Semarang*
- Depkes RI. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*
- Ulfa, Henny Maria. 2017. *Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsud Petala Bumi Provinsi Riau*