

Tinjauan Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RS DKT Sidoarjo

Eiska Rohmania Zein¹, Ahfil Mujizah²

^{1,2} Prodi D3 RMIK Poltekkes Kemenkes Malang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jan 25, 2024

Revised Feb 27, 2024

Accepted Feb 28, 2024

Keywords:

Service Waiting Time
Outpatient Registration
Medical Records

ABSTRACT

One form of administrative service at the hospital is the medical record service. The problem in the medical record installation at DKT Sidoarjo Hospital is the waiting time for outpatient medical record services. Based on Permenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 for patient medical record services at outpatient registration, namely > 10 minutes. This study aims to determine the factors that influence the waiting time for medical record services at outpatient registration at DKT Sidoarjo Hospital. The research method is descriptive with instruments in the form of observations and interviews conducted with the head of medical records and medical records officers in the registration section. The results of this study indicate that the factor that greatly influences the waiting time for medical record services at TPPRJ DKT Sidoarjo Hospital is medical record activities, namely the provision of medical records in the storage section. On the Man Factor, namely the number of officers and educational qualifications of officers who are not from medical records. On the Money Factor there are no funds for the education and training of registration officers and no rewards for officers who are disciplined and friendly in service. In the Methode Factor the use of Registration SOP is not optimal. In Material Factors there is no use of tracers on storage racks. On the Machine Factor, namely frequent errors on SIMRS when performing services.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Eiska Rohmania Zein,
Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,
Poltekkes Kemenkes Malang,
Jalan Besar Ijen No. 77c, Oro-Oro Dowo, Klojen, Malang, Jawa Timur
Email: eiskazein@poltekkes-malang.ac.id

1. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, Rumah sakit mempunyai 4 fungsi, yaitu: penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit; Menjaga dan meningkatkan kesehatan perindividu melalui layanan

perawatan sekunder dan tersier yang komprehensif menyesuaikan pada kebutuhan medis perindividu; penyelenggaraan pelatihan sumber daya manusia dan pendidikan lanjutan dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta mempelajari teknologi skrining di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, dengan memperhatikan etika ilmu kesehatan. Selain itu, semua rumah sakit wajib menyimpan rekam medis [1].

Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 tahun 2022, rekam medis adalah suatu berkas yang berisi catatan dan dokumen mengenai identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, prosedur, dan pelayanan lainnya terhadap pasien. Pengorganisasian rekam medis sebagai suatu proses aktivitas yang diawali sedari pasien masuk rumah sakit lalu berkelanjutan melalui pencatatan informasi medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit, dimana file rekam medis tersebut kemudian petugas memprosesnya, termasuk memproses permintaan pasien atau mengatur perangkat penyimpanan untuk keperluan lain [2].

Pelayanan yang ramah, cepat dan akurat mencerminkan mutu pelayanan rekam medis. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien dan berlanjut hingga pengadaan dokumentasi rekam medis yang digunakan untuk memperoleh pelayanan medis [3]. Ada empat standar pelayanan minimal (SPM) rekam medis. Artinya, sejak pasien pulang sampai dengan 1 x 24 jam, dokter yang merawat melengkapi riwayat kesehatan dan memberikan rekam medis rawat jalan dalam waktu ≤ 10 menit, dan rawat inap dalam waktu ≤ 15 menit, dan kelengkapan keterisian *informed consent* [4]. Sesuai standar, waktu yang diperlukan untuk penyerahan rekam medis rawat jalan adalah 10 menit, dan waktu yang diperlukan untuk penyerahan rekam medis rawat inap adalah 15 menit [3]. Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan masih menjadi permasalahan yang sering terjadi dalam praktik pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan.

Studi pendahuluan di RS DKT (Dinas Kesehatan Tentara) Sidoarjo pada tanggal 13 Desember 2022 diperoleh data dari 10 pasien rata rata waktu tunggu pada pelayanan rekam medis unit rawat jalan dari pendaftaran sampai penyediaan dokumen rekam medis pada poliklinik yaitu 13.3 menit.

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan rekam medis dapat diketahui melalui unsur 5M, Peneliti memilih unsur 5M karena menurutnya cara penyelesaian ini paling tepat untuk tema penelitiannya. Unsur 5M yaitu (*Man, Money, Methods, Materials, Machine*) [5]. Faktor *Man* dimana petugas pendaftaran pasien rawat jalan tidak memiliki kualifikasi pendidikan rekam medis, selain itu juga tidak terdapat petugas filling sehingga menyebabkan petugas pendaftaran bertugas rangkap (*double job*) sehingga berdampak terhadap durasi tunggu pelayanan. Faktor *Money* belum terdapat faktor *money* pada kegiatan penelitian kali ini, Faktor *Methods* yaitu beberapa pasien atau staf tidak memahami metode atau alur pendaftaran pasien rawat jalan, Faktor *Materials* sering terjadi kekurangan dalam pengisian identitas pasien di buku register, tidak adanya *tracer*. Faktor *Machines* yaitu proses kerja komputer (SIM-RS) yang lama, terkadang *error*, sangat menghambat pekerjaan petugas karena (SIM-RS) merupakan pusat penghubung semua sistem dalam pelayanan.

Waktu tunggu pelayanan sangat mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit, pentingnya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit khususnya lama waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di pendaftaran rawat jalan rumah sakit, maka peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk memperoleh data tentang faktor faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit DKT Sidoarjo.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara deskriptif kualitatif. Cara pengumpulan data yaitu dengan menggunakan metode wawancara satu orang Kepala rekam medis dan 9 orang petugas yang ada di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) dan observasi di RS DKT Sidoarjo. Penggunaan instrumen penelitian oleh peneliti meliputi: *stopwatch*, pedoman wawancara dan lembar *checklist* untuk petugas rekam medis dan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dengan alat penunjang lembar kertas dan *handphone* sebagai sarana untuk merekam hasil wawancara dan untuk mengumpulkan data berupa foto atau video.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

1. Identifikasi Kegiatan Rekam Medis RS DKT Sidoarjo Meliputi Penerimaan Pasien, Pencatatan Data dan Penyediaan Rekam Medis

Berdasarkan hasil wawancara penelitian terhadap kepala rekam medis pada instalasi rekam medis bagian penerimaan pasien di RS DKT Sidoarjo sistem pendaftaran dilakukan secara sentral melalui satu tempat pendaftaran pasien (TPP) untuk pasien rawat jalan, rawat inap dan unit gawat darurat. Pemberian nomor rekam medis pasien menggunakan *Unit Numbering System* (UNS), dimana setiap pasien memiliki 1 nomor rekam medis untuk semua jenis pelayanan kesehatan baik rawat jalan maupun rawat inap. Tahapan penerimaan pasien di TPP rawat jalan RS DKT Sidoarjo dibedakan berdasarkan jenis kedatangannya yaitu pasien baru dan pasien lama.

2. *Respon*time Waktu Tunggu Yang Digunakan Pasien Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS DKT Sidoarjo

Tabel 1. *Respon*time Waktu Tunggu Pelayanan

Tahapan	Pasien Baru	Pasien Lama
Dipanggil Ke TPP setelah memiliki No. antrian	1 menit 17 detik	-
Pengisian KIUP	1 menit 20 detik	-
Pendaftaran No.RM dan pembuatan KIB	4 menit	-
Pengisian Map dan Formulir	3 menit 17 detik	
Pencarian No. RM dan Pendaftaran Kunjungan	-	4 menit 24 detik
Pencarian DRM di <i>Filing</i>	-	7 menit 22 detik
Distribusi ke Poliklinik	1 menit 38 detik	3 menit 54 detik
Jumlah	11 menit 32 detik	15 menit 40 detik

3. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Faktor *Man, Money, Methode, Materials, Machine*

a. Faktor *Man*

Berdasarkan hasil observasi pada tabel 1 dapat diketahui masing masing tahapan untuk kedua jenis pasien didapatkan rata-rata untuk keseluruhan waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan pasien baru adalah 11 menit 32 detik, sedangkan waktu tunggu untuk pasien lama adalah 15 menit 40 detik dikategorikan lama.

Tabel 2. Kualifikasi Petugas Pendaftaran

Faktor yang diukur	Jumlah (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	1	11%
Perempuan	8	89%
Umur		
20 tahun	1	11%
24 tahun	4	45%
30 tahun	3	33%
40 tahun	1	11%
Pendidikan Terakhir		
SMA	6	67%
Diploma (D3)	-	-
Sarjana (S1)	3	33%
Lama Bekerja		
1 tahun	2	22%
3 tahun	1	11%
4-7 tahun	6	67%

Berdasarkan tabel 2 di atas, pengukuran terhadap faktor SDM di instalasi Rekam Medis Rawat Jalan, diketahui untuk jumlah petugas 9 orang dengan presentase 100%, untuk presentase tertinggi petugas yaitu jenis kelamin perempuan dengan jumlah 89%, presentase tertinggi umur petugas 24 tahun 45%, tingkat pendidikan terakhir petugas di pendaftaran tertinggi yaitu SMA dengan presentase 67%. Masa kerja tertinggi dengan presentase 67% yaitu 4-7 tahun.

b. Faktor Money

Dari hasil penelitian diketahui terdapat dana untuk membeli kebutuhan di unit rekam medis, namun tidak ada reward bagi petugas yang disiplin dan ramah dalam memberikan pelayanan dibagian pendaftaran pasien.

c. Faktor Methode

Dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan sudah sesuai dengan SOP yang ada, saat bertugas di pelayanan pendaftaran 1 orang pernah mengalami kesalahan alur saat pelayanan dikarenakan petugas tersebut baru bekerja di bagian pendaftaran.

d. Faktor Material

Terdapat komputer pada tempat pendaftaran pasien. Ditemukan mesin antrian untuk mencetak nomor antrian, dan temuan adanya monitor yang menampilkan penghitungan nomor antrian. Terdapat sarana dan prasarana di unit pendaftaran yaitu karcis di loket pendaftaran, buku register, map rekam medis, KIUP, KIB, mesin antrian, layar antrian, alat tulis, komputer, meja kerja, telepon, pengeras suara. Dan yang tidak ada yaitu tracer.

e. Faktor Machine

Temuan adanya mesin cetak sesuai dengan ketersediaan jumlah komputer, saat mengakses SIMRS pernah terdapat kendala. Pernah terkendala komputer mati atau error, dan tidak ada tracer untuk peminjaman berkas rekam medis.

3.2 Pembahasan

1. Identifikasi Kegiatan Rekam Medis RS DKT Sidoarjo meliputi Penerimaan Pasien, Pencatatan Data dan Penyediaan Rekam Medis

Berdasarkan hasil penelitian kegiatan perekaman medis pada tempat pendaftaran rawat jalan RS DKT Sidoarjo diantaranya: penerimaan pasien, pencatatan, serta penyediaan rekam medis pasien untuk penerimaan pasien sering tidak membawa identitas atau KIB. Padahal jika pasien membawa identitas membantu petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat dan optimal. Penyediaan rekam medis untuk pasien lama petugas sering mengalami pelayanan di ruang penyimpanan atau *filing*. Penyimpanan RS DKT Sidoarjo yaitu sentralisasi, secara teori sentralisasi lebih baik dari pada desentralisasi. Sentralisasi memiliki keuntungan yaitu meminimalisir kejadian terduplikasi penyimpanan rekam medis, mengurangi jumlah biaya yang digunakan. Sedangkan kekurangannya petugas menjadi lebih sibuk karena harus menangani unit rawat jalan dan rawat inap.

Sistem penomoran RS DKT Sidoarjo menggunakan *Straight Numerical Filing* (SNF) dengan cara mensejajarkan folder atau map penyimpanan rekam medis secara runtut sesuai nomor rekam medis, oleh karena itu sering terjadi kekeliruan saat meletakkan DRM karena nomor yang hampir sama sehingga membuat mata petugas terkecoh apabila tidak benar benar teliti sehingga rekam medis banyak yang terselip atau salah letak dan hilang. Karena dokumen hilang petugas kebingungan mencari, sehingga membuat pasien menunggu lama mengingat petugas penyimpanan tersebut juga petugas pendaftaran.

Kegiatan rekam medis faktor yang paling mempengaruhi waktu tunggu adalah pengambilan DRM untuk pasien lama di ruang *filing* atau rak penyimpanan, karena rekam medis yang sering terselip dan hilang terkadang dokumen juga belum kembali ke ruang rekam medis, melainkan masih di ruang poli dan pelaporan. Mengingat di rak penyimpanan tracer tidak digunakan oleh petugas. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.24, salah satu hal mendasar yang harus diperhatikan dalam hal penyimpanan adalah rekam medis tidak boleh keluar dari ruang rekam medis, tanpa tanda keluar atau kartu peminjaman [6].

Hal ini sudah sesuai dengan penelitian Dhamanti mengenai “Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan RSU Haji Surabaya” bahwa mayoritas rekam medis sulit ditemukan, penyebab diantaranya berkas rekam medis tidak tersusun dengan rapi didalam rak penyimpanan, tidak adanya *tracer* sehingga berkas rekam medis tidak diketahui keberadaannya yaitu dipinjam atau sudah dikembalikan tetapi tidak sesuai urutan nomor rekam medisnya. Hal tersebut membuat petugas kesusahan dalam mencari DRM dan berdampak bagi kegiatan pelayanan pada pasien menjadi lama [7].

Dapat diketahui untuk kegiatan pelayanan rekam medis di RS DKT Sidoarjo yaitu tracer yang tidak digunakan dan juga kurang tersedianya rak penyimpanan yang membuat dokumen rekam medis sering *missfile*. Dampak dari hal tersebut pencarian berkas rekam medis pada pasien lama menjadi terhambat atau membutuhkan waktu lebih dari Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Kesehatan 129/MENKES/SK/II/2008. Penggunaan *tracer* yang dilakukan secara maksimal akan membantu proses penyediaan rekam medis dan akan menambah mutu dalam pelayanan pendaftaran RS DKT Sidoarjo.

2. *Respon*time Waktu Tunggu Yang Digunakan Pasien Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS DKT Sidoarjo

Waktu Tunggu untuk pelayanan perekaman medis rawat jalan sedari tempat pendaftaran hingga berkas ditemukan atau tersediakan, yang selanjutnya akan berguna sebagai memperoleh pelayanan pemeriksaan dokter [8]. Berdasarkan hasil penelitian dan

observasi yang dilakukan peneliti terkait waktu tunggu pelayanan rekam medis pendaftaran rawat jalan RS DKT Sidoarjo dapat diketahui dari hasil 40 responden yaitu 12 pasien baru dan 28 pasien lama bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan untuk pasien baru 11 menit 32 detik dan untuk waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan pasien lama adalah 15 menit 40 detik. Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 tahun 2008 disebutkan bahwa standart pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan rekam medis pasien rawat jalan adalah 10 menit dan waktu tunggu pelayanan rekam medis pasien rawat inap adalah 15 menit [3]. Rata-rata waktu tunggu untuk pasien baru dikategorikan sedikit lambat dan pasien lama dalam pelayanan rekam medis rawat jalan tersebut dikategorikan lama.

Pada penelitian Putri dengan judul “Tinjauan Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Temanggung” diperoleh hasil rata-rata waktu tunggu pasien pendaftaran rawat jalan yaitu 1 jam 8 menit tidak terhitung pasien baru dan pasien lama, pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien kurang maksimal karena loket pendaftaran RSUD Kabupaten Temanggung hanya terdapat 3 loket sehingga respon time terhadap pelayanan membutuhkan waktu lebih lama [9].

Semakin waktu tunggu pelayanan yang diberikan cepat maka akan memberikan penilaian kepada pasien pasien yang mendaftar akan merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit. Sebaliknya jika pasien merasakan lama saat mendapat pelayanan yang pendaftaran maka pasien akan menganggap kurang baik dengan ketersediaan pelayanan dan memberikan dampak pasien akan malas untuk berobat kembali ke Rumah Sakit tersebut.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Faktor *Man, Money, Methode, Materials, Machine*

a. Faktor *Man*

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya manusia yang sangat berperan penting bagi pelayanan rumah sakit [10]. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan wawancara terkait faktor Sumber Daya Manusia ditemukan bahwa petugas rekam medis RS DKT Sidoarjo ada 9 orang, dan hanya satu yang memiliki latar belakang pendidikan rekam medis dengan hasil lulusan terbanyak yaitu SMA yaitu 6 orang (66,6%). Hal ini belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. HK 01.07/MENKES/312 Tahun 2020 terkait Strandart Profesi Perkam Medis yang mengisyaratkan untuk kualifikasi dan pendidikan staff rekam medis minimal lulusan diploma tiga sebagai ahli madya rekam medis dan informasi kesehatan.

Petugas yang lulusan bukan memiliki latar belakang pendidikan sebagai rekam medis dan tidak pernah mengikuti pelatihan mengenai ilmu rekam medis dirasa kurang bisa memahami dan melaksanakan tugas perekam medis sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 377 Tahun 2007 tentang Kompetensi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan. Sejalan dengan penelitian Simanjutak, dengan judul “ Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr.M.Djoelham Binjai” yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di sumber daya manusia yaitu pendidikan petugas [11].

Menurut sumber daya manusia di RS DKT Sidoarjo, bagian instalasi rekam medis petugas pendaftaran belum ada yang berlatar belakang rekam medis dan tidak mengikuti pelatihan seputar rekam medis lebih ditekankan untuk mengikuti perkembangan atau seminar terkait rekam medis agar kinerja petugas lebih sesuai dengan kompetensi perekam medis. Serta kurangnya jumlah petugas pendaftaran akan memberikan dampak bagi kegiatan pelayanan menjadi tidak maksimal, karena petugas kurang berfokus dengan bidangnya masing-masing membuat pelayanan pendaftaran menjadi lama.

b. Faktor Money

Berdasarkan kegiatan observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan di RS DKT Sidoarjo, faktor money ini berkaitan dengan reward yang diberikan kepada petugas, insentif untuk petugas, maupun anggaran untuk kebutuhan rekam medis. Faktor money sebagai alasan penyebab terlambatnya penyediaan rekam medis rawat jalan, karena tidak adanya reward yang diberikan kepada petugas sehingga kegiatan rekam medis menjadi tidak optimal [12]. Sejalan dengan penelitian Illanisa yang menyebutkan bahwa dengan adanya pemberian balas jasa berupa finansial maupun pemberian nonfinansial dapat memotivasi dan meningkatkan kinerja petugas, sehingga petugas yang tidak mendapatkan reward akan berdampak kurangnya termotivasi bekerja secara tepat waktu sehingga rekam medis rawat jalan disediakan dengan terlambat [10].

Penelitian Aprilia menyatakan bahwa ketersediaan dana belum menyeluruh bagi pelatihan, pendidikan, ataupun kebutuhan perluasan ruang penyimpanan sehingga kegiatan rekam medis menjadi tidak optimal [1]. Sejalan dengan Permenkes no. 24 RI yang menyebutkan bahwa anggaran dana yang tersedia dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan rekam medis dan pemenuhan hak petugas rekam medis [6]. Pada regulasi tersebut, dijelaskan bahwa setiap petugas rekam medis berhak mendapatkan pembinaan dan pengawasan dalam menjalankan kewenangannya.

Petugas rekam medis RS DKT Sidoarjo menyatakan bahwa belum pernah memperoleh hak pembinaan dan pelatihan dalam bentuk kegiatan seminar rekam medis ataupun yang lainnya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan.

c. Faktor Metode

Metode tersebut terkait dengan suatu prosedur dan kebijakan untuk mendukung kegiatan penyediaan. Berdasar pada penelitian Aprilia, faktor metode sebagai penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan dengan menjalankan Standar Operasional Prosedur (SPO) yang belum diterapkan maksimal sehingga timbul konsekuensi dari keterlambatan penyediaan catatan rawat jalan [1]. Hal ini sesuai dengan manfaat Standar Prosedur Operasional (SPO) untuk syarat akreditasi rumah sakit, sebagai dokumentasi tata cara pelaksanaan kegiatan, dan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan pekerjaan kepada petugas yang ada di rumah sakit, sehingga kurang optimalnya penggunaan SPO mengakibatkan penyediaan rekam medis menjadi terlambat [3].

Sementara itu, penelitian Puspita menjelaskan mengenai keterlambatan penyediaan rekam medis disebabkan karena tidak tersedianya alur pendaftaran rawat jalan sehingga pasien tidak mengetahui prosedur pendaftaran dan mengakibatkan pasien harus menyiapkan persyaratan terlebih dahulu sehingga menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan yang cepat [13]. Dapat disimpulkan bahwa di bagian pendaftaran RS DKT Sidoarjo dalam penggunaan SOP belum optimal, dan juga sering terdapat pasien yang masih bingung terhadap alur pendaftaran sehingga menyebabkan pelayanan pendaftaran pasien terhambat.

d. Faktor Material

Material ini sebagai penunjang penyediaan yang berkaitan dengan kondisi rekam medis yang ditemukan. Berdasarkan pada penelitian Aprilia bahwa faktor materilas yang menyebabkan penyediaan rekam medis rawat jalan menjadi terlambat yaitu adanya rekam medis yang berupa lembaran formulir saja maupun adanya map yang terbuat dari kertas tipis dimana nomor rekam medis pasien tidak terlihat karena seringkali ditemui penarikan dokumen dan berisiko dokumen rekam medis robek [1]. Sejalan dengan penelitian Puspita

bahwa map yang rusak dan misfile rekam medis dapat berpengaruh terhadap lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan [13].

Penyelenggaraan kegiatan rekam medis perlu adanya dukungan ketersediaan sarana dan prasarana yang meliputi bahan dan peralatan. Bahan dan peralatan yang terdiri dari karcis, buku register, map rekam medis, KIUP, KIB, mesin antrian, layar antrian, alat tulis, komputer, meja kerja, telepon, pengeras suara. Berdasarkan hasil observasi terkait dengan sarana prasarana semuanya sudah tersedia, untuk tracer sudah tersedia namun belum digunakan dengan alasan petugas menggunakan tracer akan membuat pelayanan menjadi semakin lama. Menurut *Internasional Federation of Health Information Management Associations* (IFHIMA) Tracer yaitu pengganti dokumen rekam medis yang akan dikeluarkan dari rak penyimpanan untuk tujuan apapun.

e. Faktor *Machine*

Faktor machine ini berkaitan dengan alat-alat yang digunakan sebagai penunjang dalam kegiatan penyediaan. Berdasarkan penelitian Indawati bahwa penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) seringkali mendadak loading atau error yang menyebabkan keterlambatan pelayanan karena SIMRS tersebut tidak bisa dijalankan [5]. Sejalan dengan Indawati bahwa ketika mengakses sistem berbasis elektronik, dapat terjadi gangguan maupun hambatan seperti aliran listrik yang putus, kerusakan media penyimpanan, gangguan virus komputer, hacker, pencurian, software yang tidak stabil, memori yang terbatas, operator yang lupa password. Berdasarkan hambatan tersebut mengakibatkan timbulnya gangguan pengaksesan dan menyebabkan kecepatan serta ketersediaan informasi menjadi terganggu [5].

Sesuai dengan hasil penelitian di RS DKT Sidoarjo dengan penelitian pendukung sarana prasarana yang dapat menghambat pelayanan rekam medis di pendaftaran pasien rawat jalan yaitu sistem jaringan dan komputer. Hal tersebut membuat petugas tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal dan pelayanan menjadi lama. Hambatan yang terjadi itu akan memberikan dampak yang tidak bagus yaitu pandangan pasien kurang baik terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kegiatan pelayanan rekam medis rawat jalan di RS DKT Sidoarjo meliputi penerimaan pasien, pendokumentasian, dan penyediaan rekam medis. Kondisi yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan adalah penyediaan rekam medis, dengan rata-rata waktu tunggu pasien baru 11 menit 32 detik dan untuk pasien lama 15 menit 40 detik. Faktor yang sangat berpengaruh bagi waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan di pendaftaran RS DKT Sidoarjo yaitu pendidikan dan jumlah petugas karena petugas pendaftaran merangkap tugas di bagian *filing, assembling*, dan distribusi.

REFERENCES

- [1] A. K. D. Aprilia, I. Nurmawati, and R. A. Wijayanti, "Identifikasi Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya Tahun 2020," *J-Remi J. Rekam Med. Dan Inf. Kesehat.*, vol. 1, no. 4, pp. 630–638, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2130.
- [2] F. J. Nursanti, T. Hariyanti, and N. D. Harjayanti, "Pengembangan Sistem Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum X Malang Tahun 2017," *J. Ners dan Kebidanan (Journal Ners Midwifery)*, vol. 5, no. 2, pp. 154–158, 2018, doi: : <https://doi.org/10.26699/jnk.v5i2.ART.p154-158>.
- [3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "KMK No. 129 ttg Standar Pelayanan Minimal RS.pdf," 129. 2008.

- [4] S. N. Bayu, “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017,” no. R Medicine > RA Public aspects of medicine > RA0421 Public health. Hygiene. Preventive Medicine, 2017, [Online]. Available: <http://repository.stikes-bhm.ac.id/379/>
- [5] L. Indawati, “Identifikasi Unsur 5M Dalam Ketidaktepatan Pemberian Kode Penyakit Dan Tindakan (Systematic Review),” *Indones. Heal. Inf. Manag. J.*, vol. 5, no. 2, pp. 59–64, 2017, [Online]. Available: <https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/127>
- [6] Permenkes RI No 24, “Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis,” *Peratur. Menteri Kesehat. Republik Indones. Nomor 24 Tahun 2022*, vol. 151, no. 2, pp. 10–17, 2022.
- [7] I. Dhamanti, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan,” *Stud. di Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya, Penelit. Ilmiah. Surabaya Univ. Airlangga*, 2003.
- [8] N. Laeliah and H. Subekti, “Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu,” *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 1, no. 2, pp. 102–112, 2017, [Online]. Available: <https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>
- [9] Antik Pujihastuti, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di Tpprj,” *Indones. J. Heal. Inf. Manag.*, vol. 1, no. 2, 2021, doi: 10.54877/ijhim.v1i2.13.
- [10] N. Illanisa, W. Zulkarnaen, and A. Suwana, “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sekolah Dasar Islam Binar Indonesia Bandung,” *J. Semar Sain Ekon. Manaj. Akunt. Riviui*, vol. 1, no. 3, pp. 16–25, 2019, [Online]. Available: <https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/semar/article/view/235/81>
- [11] M. Simanjuntak, “Tinjauan faktor–faktor yang mempengaruhi waktu tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD. Dr. RM Djoelham Binjai Tahun 2015,” *J. Ilm. Perekam dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 1, no. 1, pp. 22–29, 2016, [Online]. Available: <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/5>
- [12] L. MARLINA, “KARYA TULIS ILMIAH LITERATURE REVIEW FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAKTU TUNGGU PASIEN DITINJAU DARI ASPEK KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN RAWAT JALAN (TP2RJ) RUMAH SAKIT”, [Online]. Available: <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/cf69e0571f02a44613114f12d2aa3c59.pdf>
- [13] N. Puspita and A. T. Iman, “Literature Review Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Factors Causing Delay in Provision of Outpatient Medical Records: Literature Review,” *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 5, no. 1, 2022, doi: <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i2.7962>.

BIOGRAPHIES OF AUTHORS

Eiska Rohmania Zein, S.ST, M.Kes, berprofesi sebagai Seorang dosen pada Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang. Gelar D4 diperoleh dari Program Studi D4 Rekam Medik Politeknik Negeri Jember dan tamat pada tahun 2017. Gelar S2 diperoleh dari Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Jember dan tamat pada tahun 2020.



Ahfil Mujizah, AMd.Kes, berprofesi sebagai Seorang PMIK. Gelar D3 Diperoleh dari Program Sudi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang dan tamat pada tahun 2023.