

## Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Kasih Ibu

Susi Susilawati<sup>1</sup>, Erix Gunawan<sup>2</sup>

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia<sup>1,2</sup>

Piksi.susi.18303386@gmail.com<sup>1</sup>, erix.gunawan@piksi.ac.id<sup>2</sup>

---

### Abstrak

Received: 29-10-2021  
Revised : 10-03-2022  
Accepted: 25-03-2022

Kecepatan pelayanan di pendaftaran rawat jalan sangat berpengaruh dalam jalannya kegiatan di pelayanan. Waktu tunggu yang digunakan pasien untuk mendapatkan sebuah pelayanan kesehatan rawat jalan sampai ke pemeriksaan oleh dokter. Salah satu faktor yang menyebabkan waktu tunggu melebihi Standar Pelayanan Minimal (SPM) harus diteliti lebih lanjut demi kenyamanan pasien saat menunggu. Lama waktu tunggu juga menggambarkan kinerja dari petugas dengan kualitas mutu pelayanan terhadap pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan meninjau waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan, serta meninjau secara langsung faktor penyebab yang mempengaruhi waktu tunggu yang cukup lama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan cara observasi. Penelitian ini terdapat Langkah-langkah dalam mengumpulkan data dimulai dari klasifikasi data, pengolahan data dan analisis data, kemudian membuat kesimpulan dan laporan. Rata-rata waktu tunggu pasien di Klinik Kasih Ibu, Cimahi selama  $\pm 70$  menit sampai pasien pulang, yang berarti sudah melebihi Standar Pelayanan Minimal yaitu  $\leq 60$  menit. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien perhari didapati 80% pasien dengan waktu tunggu  $>60$  Menit dan 20% pasien dengan waktu tunggu  $<60$  Menit. Hasil yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dikarenakan klinik ini tidak memiliki KIB, KIUP, Buku Register sehingga pasien yang datang baik pasien lama maupun pasien baru petugas akan mendaftarkan ulang kembali, kurangnya pemahaman akan waktu standar pelayanan minimal (SPM) baik petugas maupun dokter, faktor lain juga dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai yaitu tidak adanya ruang penyimpanan atau rak penyimpanan berkas rekam medis.

**Kata kunci:** pelayanan; rawat jalan; waktu tunggu

### Abstract

*The speed of service in outpatient registration is very influential in the course of activities in the service. The waiting time used by the patient to get an outpatient health service until the examination by a doctor. One of the factors that causes waiting times to exceed the Minimum Service Standards (SPM) should be investigated further for the convenience of patients while waiting. The length of waiting time also describes the performance of the officers with the quality of service to patients. The purpose of this study is to determine and review the waiting time of patients in outpatient registration services, as well as to directly review the causal factors that affect the long waiting time. This study uses a qualitative method with a descriptive approach by means of observation. In this study, there are steps in collecting data starting from data classification, data processing and data analysis, then making conclusions and reports. The average waiting time for patients at the Kasih Ibu Clinic, Cimahi is  $\pm 70$  minutes until the patient goes home, which means that the Minimum Service Standard is 60 minutes. Based on the number of patient visits per day, it was found that 80% of patients with waiting time  $>60$  minutes and 20% of patients with waiting time  $<60$*

---

---

*minutes. The results that greatly affect the waiting time for services at outpatient registration are because this clinic does not have KIB, KIUP, Register Book so that patients who come, both old patients and new patients, will re-register, lack of understanding of the minimum service standard time (SPM). officers and doctors, other factors are also seen from inadequate facilities and infrastructure, namely the absence of storage space or storage racks for medical record files.*

**Keywords:** service; outpastient; waiting time

\*Correspondence Author: Susi Susilawati

Email: Piksi.susi.18303386@gmail.com



## PENDAHULUAN

Klinik merupakan sebuah pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan dasar medik. Klinik juga terdapat beberapa pelayanan antara lain pelayanan rawat jalan dan pelayanan pada rawat inap (Nugraheni, 2018). Pelayanan ini dapat dikatakan baik apabila memiliki kualitas mutu yang baik juga. Ciri-ciri kualitas mutu pelayanan kesehatan ditandai dengan waktu tunggu pasien (Nuraini & Wijayanti, 2018).

Bagian pendaftaran pasien di tempat penerimaan pasien (TPP) di unit rawat jalan menjadi tempat tujuan pertama bagi pasien saat berkunjung. Apabila terjadi permasalahan ditempat pendaftaran maka akan memberikan dampak negatif terhadap klinik ini untuk kedepannya (Putra & Yulia, 2021). Apabila pasien mengeluh dalam mendapatkan pelayanan yang tidak maksimal seperti antrian yang cukup lama, maka akan mempengaruhi ketidaknyamanan pasien saat menunggu (Yusri, 2015).

Waktu tunggu adalah salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimulai dari pendaftaran sampai ke tempat pemeriksaan dokter. Departemen kesehatan telah menetapkan Standar Minimal Pelayanan (SPM) untuk waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan yaitu selama 60 menit (Depkes RI, 2007). Jika pada waktu tunggu pasien melebihi aturan standar pelayanan minimal, perlu diteliti lebih lanjut faktor faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran (Simanjuntak, 2016).

Standar pelayanan minimal merupakan layanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit, dipanggil jika waktu tunggu lama lebih dari 10 menit (DepKes, 2006). Sebagaimana dalam penelitian (Sulistiyorini et al., 2008) Dipahami bahwa faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu adalah pasien lanjut usia tidak membawa KIB, yang mempengaruhi pencarian rekam medis lama, dan rekam medis yang tidak dapat ditemukan di rak filing/misfiling, yang mempengaruhi waktu tunggu dan waktu layanan panjang. Temukan catatan medis lama dan rekam medis tidak ditemukan di arsip/misfile efek pada waktu tunggu layanan panjang.

Pendaftaran adalah salah satu cara dari penerimaan pasien pada saat berkunjung untuk berobat ke poliklinik ada sebuah pelayanan klinik (Bustani et al., 2015). Rekam medis merupakan sebuah catatan yang berisi identitas pasien, hasil pemeriksaan pasien, diagnosa dan semua pelayanan dan tindakan medik yang telah diberikan kepada pasien selama pasien menjalani perawatan (Jaya & Apsari, 2018). Pelayanan rekam medis yang bermutu tinggi terbukti dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman. Klinik rawat jalan ini akan dimulai di tempat pendaftaran pasien sampai Anda menerima rekam medis untuk layanan perawatan kesehatan (Torry et al., 2016).

Beberapa penelitian serupa juga dilakukan (Valentina, 2018), bahwa hasil penelitian menunjukkan 33 berkas rekam medis (34,25%) mencapai standar 10 menit, dan 48 berkas rekam medis (65,75%) tidak memenuhi standar pelayanan minimal (>10 menit), dengan durasi rata-rata. Distribusi 12.30 menit.

Adapun dalam penelitian Telah diketahui dengan baik bahwa faktor-faktor yang berkontribusi terhadap waktu tunggu yang lama, yaitu pasien lanjut usia tanpa KIA, berpengaruh. (Ritonga & Wannara, 2020) melakukan penelitian di RSUD Tugurejo Semarang tentang gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran rawat jalan, berdasarkan hasil perhitungan rata-rata waktu tunggu adalah 6 menit 33 detik untuk pasien baru dan 7 menit 2 detik untuk pasien lama. Sebanyak 18 staf memiliki 33,3% lulusan diploma rekam medis mencari rekam medis lama dan rekam medis tidak ditemukan di rak arsip/salah arsip, berdampak pada waktu tunggu pelayanan yang lama. Sarana dan prasarana, yaitu tidak ada speaker. Sumber daya material, yaitu tanpa KIUP dan register. Petugas tidak melakukan proses penyerahan rekam medis pasien baru yang dibawa ke poliklinik. dapat dipahami bahwa 36,4% dari 100 pasien tidak membawa kartu indeks untuk pengobatan.

Selanjutnya penelitian (Soebarto & Ness, 2011) menunjukkan bahwa faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis adalah pengambilan berkas yang tersimpan pada saat pendaftaran rawat jalan di RS Datu Sanggul Rantau. Sumber daya manusia adalah pendidikan dan sumber daya material adalah bahan atau fasilitas. Waktu tunggu rata-rata adalah 7 menit 27 detik untuk pasien baru dan 14 menit 16 detik untuk pasien yang lebih lama.

Klinik kasih ibu yang berlokasi di jalan kolonel masturi No.126, Citeureup, Kota Cimahi merupakan sebuah klinik yang buka selama 24 jam dan menyediakan pelayanan rawat jalan maupun pelayanan rawat inap. Permasalahan yang terdapat di klinik ini yaitu pada saat pasien menunggu antrian pendaftaran mengalami antrian yang cukup lama sehingga waktu tunggu pasien terbilang lama. Terdapat beberapa faktor juga yang menyebabkan waktu tunggu di klinik ini lumayan lama. Dalam sehari pasien yang datang berkunjung ke klinik ini terdapat  $\pm 25-40$  pasien/hari.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan meninjau waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan, serta meninjau secara langsung faktor penyebab yang mempengaruhi waktu tunggu yang cukup lama (Silitonga, 2016).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2018). Penelitian ini terdiri dari langkah-langkah yang dimulai dengan klasifikasi data, pengolahan data dan analisis data untuk mengumpulkan data, dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan dan pelaporan. Pengumpulan datanya mengadopsi teknologi observasi yaitu observasi langsung dalam proses penerimaan pasien baru dan lama di poliklinik rawat jalan, kemudian menggunakan teknologi analisis kualitatif untuk menganalisis waktu tunggu pasien di klinik kasih ibu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kunjungan Rawat Jalan

Klinik kasih ibu ini melayani selama 24 jam. Pada shift pagi dan sore untuk melayani pasien rawat jalan, untuk pasien rawat inap melayani selama 24 jam. Berdasarkan observasi rata-rata angka kunjungan pasien rawat jalan sebanyak  $\pm 25-40$  pasien/hari.

### Waktu Tunggu Pelayanan Pasien

**Tabel 1. Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan**

Lama Waktu Tunggu Pasien Baru	Frekuensi	Persentase (%)
-------------------------------	-----------	----------------

>60 Menit	20	80
<60 Menit	5	20
Total	25	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 25 pasien yang diambil dalam 1 hari diperoleh rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan sebanyak 80% pasien dengan waktu tunggu >60 menit dan 20% pasien dengan waktu tunggu <60 menit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien pada indikator standar pelayanan minimal rawat jalan dimulai dari pasien datang mendaftar sampai pasien diperiksa oleh dokter yaitu 60 menit. Hasilnya sebagian besar rata-rata waktu tunggu pada pasien yaitu >60 menit yang merupakan kategori waktu tunggu yang cukup lama.

Dari jumlah banyaknya pengunjung yang ditemukan bahwa pada saat pasien baru ini mendaftar tidak dibuatkan kartu identitas berobat (KIB) sehingga pada saat pasien lama berkunjung kembali untuk berobat terjadi waktu tunggu yang cukup lama. Situasi ini merupakan penyebab terjadinya waktu tunggu yang lumayan lama karena petugas kembali mewawancarai pasien dengan menanyakan identitas pasien kembali untuk didaftarkan ulang.

Berdasarkan hasil penelitian di bagian pendaftaran klinik kasih ibu pasien memerlukan waktu tunggu dimulai dari pasien datang ke pendaftaran sampai mendapatkan rekam medis dari petugas membutuhkan waktu ±20 menit, sedangkan departemen kesehatan menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) waktu penyediaan berkas rekam medis pada pelayanan rawat jalan yaitu ±10 menit. Pada saat dokter memeriksa pasien terjadi waktu tunggu yang cukup lama karena dokter menanyakan secara detail, sehingga total waktu tunggu setiap orang pasien dari awal datang sampai dengan pulang bisa mencapai ±70 menit.

#### Kegiatan di Tempat Penerimaan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, bahwa kegiatan yang dilakukan pada saat penerimaan pasien untuk rawat jalan baru yaitu : wawancara identitas pasien, mengisi biodata pasien pada buku pendaftaran, menyiapkan formulir untuk pasien baru, sedangkan untuk rawat jalan pasien lama kegiatan pada saat penerimaan yaitu : mewawancarai kembali pasien, mengisi ulang Kembali di buku pendaftaran dan menyiapkan formulir baru. Pasien baru maupun pasien lama sama-sama tidak memiliki KIB, sehingga petugas harus mengisi Kembali identitas pasien, Klinik ini juga melayani berbagai jenis pelayanan di antaranya :

1. Suntik Saraf
2. Suntik Vitamin C
3. Suntik Keloid
4. KB
5. USG Kandungan dan Penyakit Dalam
6. Cek Laboratorium
7. Khitan/Sunat
8. Rapid Test Antigen

**Tabel 2. Sumber Daya Matherial**

Sumber Daya Matherial	Keterangan
Nomor Antrian	Tidak Ada
Formulir Pasien Baru	Ada
KIB	Tidak Ada
Buku Register	Tidak Ada
KIUP	Tidak Ada
Map Rekam Medis Pasien Baru	Tidak Ada

---

Dokumen Rekam Medis Pasien Lama

Tidak Ada

---

Ketersediaan sumber daya material tersebut meliputi bahan, formulir, dan dokumentasi untuk membantu pelaksanaan rekam medis rawat jalan. Berdasarkan sumber daya material tersebut ditemukan bahwa KIB, KIUP, Buku Register, Map Rekam Medis, Dokumen Rekam Medis tidak terdapat pada pelayanan rawat jalan.

#### **Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan**

Berdasarkan dari pengamatan secara langsung di tempat penerimaan pasien rawat jalan (TPPRJ) faktor yang menjadi penyebab terhambatnya pelayanan di TPPRJ adalah:

- 1) Tidak terdapat Nomor Antrian, KIB, KIUP, Buku Register, Map Rekam Medis, Dokumen Rekam Medis Pasien Lama. Hal ini memicu pada waktu tunggu pelayanan karena pada saat pasien datang petugas klinik harus mendata ulang pasien dan harus menyiapkan kembali formulir untuk pasien. Tidak adanya kartu identitas berobat pasien sehingga pasien baru dan pasien lama sama-sama mengalami waktu tunggu yang cukup lama.
- 2) Kurangnya tempat untuk penyimpanan berkas-berkas pasien. Klinik ini tidak terdapat ruangan atau rak penyimpanan khusus untuk dokumen rekam medis pasien, pada saat pasien data berobat petugas hanya menyiapkan formulir saja, sehingga pada saat pasien lama berkunjung Kembali petugas membuat formulir baru.
- 3) Kurangnya sosialisasi antara petugas dan dokter akan pentingnya mempertimbangkan standar pelayanan minimal sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar tidak terjadi pelayanan yang lama, karena akan mempengaruhi kenyamanan pasien. Petugas pada bagian pendaftaran tidak kurang memahami standar minimal pelayanan, sedangkan dokter memiliki 2 klinik yang dipegang menjadikan waktu tunggu pasien untuk diperiksa cukup lumayan lama.

Minimnya petugas Pendaftaran Pasien (TPP), pelayanan yang diberikan tidak seefisien dan seefisien mungkin dan kualitas pelayanan terpengaruh dari waktu ke waktu. Petugas pendaftaran hanya 1 orang saja, jadi pada saat kunjungan pasien penuh, pasien harus mengantri giliran satu persatu.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien perhari didapati 80% pasien dengan waktu tunggu >60 Menit dan 20% pasien dengan waktu tunggu <60 Menit. Hasil yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di pendaftaran rawat jalan yaitu dikarenakan klinik ini tidak memiliki KIB, KIUP, Buku Register sehingga pasien yang datang baik pasien lama maupun pasien baru petugas akan mendaftarkan ulang kembali, kurangnya pemahaman akan waktu standar pelayanan minimal (SPM) baik petugas maupun dokter, faktor lain juga dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai yaitu tidak adanya ruang penyimpanan atau rak penyimpanan berkas rekam medis. Faktor-faktor tersebut lah yang menjadikan waktu tunggu pelayanan di klinik ini sangat lama.

#### **BIBLIOGRAFI**

- 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>
- DepKes, R. I. (2006). *Petunjuk Teknis Peyelenggaraan Rekam Medis, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik*. Jakarta: DepKes RI.

- Depkes RI. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI.
- Jaya, M. K. A., & Apsari, D. P. (2018). Gambaran Waktu Tunggu Dan Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat Atas Resep Dokter Di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 4(2), 94–99. <https://doi.org/10.36733/medicamento.v4i2.861>
- Nugraheni, R. (2018). Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 4(2), 165–172.
- Nuraini, N., & Wijayanti, R. A. (2018). Optimalisasi Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Metode Lean Healthcare Di Klinik Pratama. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.33560/v6i1.182>
- Putra, R. M., & Yulia, Y. (2021). *Tinjauan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di beberapa fasilitas kesehatan*. 2(2), 351–356.
- Ritonga, Z. A., & Wannara, A. J. (2020). Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 85–97. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.341>
- Silitonga, T. M. (2016). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *Jurnal Skripsi*, 4(2), 161–172. <http://dx.doi.org/10.7454/arsi.v4i2.2568>
- Simanjuntak, M. (2016). Tinjauan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD.Dr.R.M. DJOELHAM BINJAI. *Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 1(1), 21–28.
- Soebarto, V., & Ness, D. (2011). Rethinking the adoption of green building rating systems in developing countries. *Journal of Architecture&ENVIRONMENT*, 10(1), 105–120. <https://doi.org/10.12962/j2355262x.v10i1.a523>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sulistiyorini, C., Lestari, T., & Rohmadi, R. M. D. (2008). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Rekam Medis*, 2(1). <https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/29>
- 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 Factors Influencing Service Waiting Times in Relation to Internist Clinic Outpatient ' s Satisfaction*. 29(3), 252–257. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.3>
- Valentina, V. (2018). Tinjauan Lama Waktu Pendistribusian Rekam Medis Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), 251–257. [www.neliti.com/publications/299178/tinjauan-lama-waktu-pendistribusian-rekam-medis-pada-pasien-rawat-jalan-di-rsu-i#id-section-content](http://www.neliti.com/publications/299178/tinjauan-lama-waktu-pendistribusian-rekam-medis-pada-pasien-rawat-jalan-di-rsu-i#id-section-content)
- Yusri, M. (2015). *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr . Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015*. 2, 64–71. <http://dx.doi.org/10.7454/arsi.v2i1.2189>



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).