

**Analisis Waktu Tunggu Pasien BPJS Studi Kasus Pada Poli Internis Rumah Sakit Haji  
Jakarta Tahun 2018**

M. Toto Sugiharto, Yuli Prapancha Satar, Teguh Wiyono.  
Universitas Respati Indonesia  
Email: dogito\_s@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Rumah sakit adalah institusi layanan kesehatan, di era globalisasi persaingan yang tinggi di sektor kesehatan mengharuskan rumah sakit untuk memberikan kualitas layanan satu atap di mana kebutuhan pasien harus dilayani dengan mudah, cepat, akurat, berkualitas tinggi, dan biaya terjangkau. Berdasarkan hasil survei di Rumah Sakit Haji pada 2016 dan 2017 waktu tunggu menjadi salah satu keluhan utama. Keluhan tersebut didukung oleh data kecepatan layanan rawat jalan yang belum mencapai standar, yaitu kurang dari enam puluh menit. Berdasarkan hasil penelitian di unit klinik rawat jalan Rumah Sakit Haji rata-rata waktu tunggu proses pendaftaran adalah 5,3 menit, dan 28 menit untuk persiapan file rekam medis. Penyebab tertundanya layanan registrasi karena berbagai hal seperti tidak memiliki operasi standar, kurangnya operator, operator yang kurang berpengalaman, fasilitas yang buruk, dan kendala dalam departemen kedokteran internal karena standar sudah ada tetapi masih lama, operator yang kurang perawatan dan tanggung jawab dalam bekerja, dokter sering terlambat memulai jam praktik, tugas memasukkan data di komputer tidak baik oleh perawat dan tidak adanya waktu standarisasi departemen penyakit dalam di rumah sakit akan mempersingkat waktu tunggu. pasien di rumah sakit.  
Kata Kunci: Waktu Tunggu, Poli Internis, Pasien BPJS

**ABSTRACT**

Hospital is an institution of health services, in the era of globalization high competition in the health sector requires hospitals to provide one-stop service quality where the needs of patients should be served easily, quickly, accurately, high quality, and affordable costs. Based on survey results at Haji Hospital in 2016 and 2017 waiting time became one of the main complaints. The complaint is supported by the data of outpatient service speed that has not reached the standard, which is less than sixty minutes. Based on the results of research in outpatient clinic unit of Haji Hospital the average waiting time of registration process is 5.3 minutes, and 28 minutes for the preparation of medical record file. The cause of the delay in the registration service due to various things such as not having standard operation, lack of operators, less experienced operators, poor facilities, and obstacle in departement internal medicine because the standarisation already exist but still the old one, operator who lack the care and responsibility in working, doctors often late start the hours of practice, the task of entering the data on the computer is not well by the nurse and the absence of standardization time of department internal medicine in the hospital.  
Keyword: Stay Time, Internist room, BPJS Patient

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan (ambulatory services) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Karena tingginya biaya perawatan pasien yang kompleks maka diperlukan suatu fasilitas yang bisa memberikan pengobatan yang adekuat dengan biaya yang lebih sedikit dan lebih sedikit intervensi.

Di era Globalisasi berdampak pada tingginya kompetisi dalam sektor kesehatan, saat ini masyarakat mulai menuntut untuk dapat pelayanan *one step quality service*, artinya seluruh kebutuhan pasien harus dilayani dengan mudah, cepat, akurat, bermutu dan biaya terjangkau. Penyelenggaraan pelayanan rawat jalan di rumah sakit merupakan suatu proses penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan rawat jalan yaitu perencanaan, pengorganisasian, ketenagaan, pengarahan dan pengawasan. Jika fungsi dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan rawat jalan akan meningkat, dan perawat sebagai pemberi pelayanan rawat jalan akan terus meningkatkan kompetensi dan profesionalismenya serta adanya inovasi perkembangan ilmu dan teknologi rumah sakit.

Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu permasalahan yang banyak ditemukan di instalasi rawat jalan. Waktu tunggu merupakan salah satu komponen yang dirasakan langsung oleh pelanggan yang tidak hanya mencerminkan waktu tunggu sebenarnya tetapi juga lebih dipengaruhi persepsi pasien.

Permasalahan kinerja lain yang ditemukan adalah kecepatan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan medik yang berkualitas, kecepatan pelayanan rawat jalan masih belum memenuhi standar minimal rumah sakit di unit rawat jalan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien tahun 2016 dan 2017 dapat digambarkan bahwa pelayanan

rawat jalan di RS. Haji sudah cukup baik. Meskipun demikian terdapat angka complain yaitu 35% dari total pasien yang berkunjung ke rawat jalan pada survei tahun 2016 dan 2017 dalam hal kecepatan respon petugas, keramahan petugas, pelayanan dokter dan kenyamanan ruang tunggu. Kecepatan pelayanan juga menjadi keluhan utama atau saran yang banyak diberikan pelanggan pada survei tahun 2016 dan 2017. Kecepatan pelayanan yang dikeluhkan diantaranya adalah waktu pendaftaran, waktu pelayanan dokter (ketepatan waktu pelayanan). Keluhan tersebut didukung data kecepatan pelayanan rawat jalan yang belum mencapai standar (<60 menit).

Rumah Sakit Haji Jakarta merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berada di Kota Jakarta Timur sebagai rumah sakit rujukan BPJS sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Berdasarkan data tahun 2016 terdapat 34.068 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Haji Jakarta dan meningkat menjadi 39.207 pasien pada tahun 2017, yaitu ada kenaikan sekitar 20% secara keseluruhan, dimana kenaikan jumlah kunjungan pasien meningkat di poli internis yaitu 25% dari tahun sebelumnya yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di RS dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien dapat menjadi semakin lama.

Berdasarkan latar belakang diatas dan sampai saat ini belum ada laporan tertulis tentang lama waktu tunggu pelayanan di Rumah Sakit Haji Jakarta yang dilaporkan, maka penulis melakukan penelitian kualitatif tentang lama waktu tunggu pelayanan pasien BPJS poli internis di Rumah Sakit Haji Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Haji Jakarta.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu Time Motion Study. Penelitian dilakukan dengan mengikuti proses pelayanan di unit pendaftaran sampai pasien selesai mendapatkan pelayanan di poli internis. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan waktu yang dialami pasien di unit pendaftaran dan pelayanan di poli internis sampai selesai.

Penelitian dilakukan di unit pendaftaran rawat jalan dan poli internis di rumah Sakit Haji Jakarta beralamat di Jl. Raya Pondok Gede No.4, RT.1/RW.1, Pinang Ranti, Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Unit kerja yang diambil adalah unit pendaftaran rawat jalan. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada periode waktu tanggal bulan Mei sampai dengan Bulan Juni 2018 dengan pertimbangan kecepatan dalam memberikan pelayanan sangatlah penting dengan tanpa mengurangi kualitas dari pelayanan tersebut.

Informan yang terpilih untuk dijadikan narasumber dalam penelitian ini adalah:

1. Direktur RS
2. Kepala bagian rekam medis rumah sakit
3. Kepala unit pendaftaran rawat jalan poli internis
4. Koordinator pendaftaran dan rekam medik
5. Kepala unit poli internis
6. Pasien jumlah 4 orang dengan kriteria inklusi pasien yaitu sesuai kriteria inklusi Pasien dewasa (usia > 12 tahun), Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi, Pasien bersedia menjadi responden, Pasien yang mendapatkan pelayanan, Pasien

sudah berobat minimal 3 kali/pasien lama.

Cara Pengumpulan data Observasi Lapangan, Dilakukan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan factor apa saja yang mempengaruhi waktu tunggu, Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) Wawancara dilakukan kepada Kepala bagian medis, Koordinator pendaftaran, Koordinator poli internis, petugas pendaftaran serta rekam medik, Asisten poli untuk memperoleh data primer mengenai pelayanan rawat jalan di RS Haji Jakarta dengan metode wawancara, Telaah Dokumen Mempelajari dokumen dokumen serta catatan RS yang berhubungan dengan objek penelitian. Pengukuran waktu dengan jam henti (stopwatch) dari setiap elemen kerja dan Pengamatan langsung.

## 3. HASIL

### Karakteristik Responden

Pembahasan pada penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan cara melakukan analisa dari gambaran hasil penelitian yang ditemukan pada saat penelitian melalui wawancara dengan berbagai pihak yang terkait, dan digabungkan berlandaskan teori yang ada, dan telaah dokumen yang ada maka dapat di bahas mengenai berbagai macam aspek yang mempengaruhi pelayanan di unit rawat jalan RS Haji Jakarta.

Rata-rata waktu tunggu pasien di pendaftaran di RS. Haji didapatkan 5.3 menit dari 30 pasien yang diteliti yang mendaftar ke poli internis selama waktu penelitian. Dengan nilai tengah/median adalah 3 menit. Hal ini tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (Permenkes 2008) waktu pelayanan di di Pendaftaran adalah kurang dari atau sama dengan 2 menit. Pasien lama menunggu di bagian pendaftaran disebabkan kesulitan petugas pendaftaran dalam menginput data

pasien akibat pasien tidak membawa kartu berobat. Kesulitan mencari status pasien lama akan lebih sulit apabila pasien lupa nomor rekam medis, mempunyai alamat yang tidak jelas dan mendaftar dengan nama yang berbeda. Dan jika pasien adalah pasien pasca rawat inap dan berkas rekam mediknya belum kembali ke ruang rekam medik, hal ini karena resume medis yang belum di isi. Kurangnya tenaga di tempat pendaftaran jika pasien penuh dan mendaftar pada waktu yang bersamaan sehingga harus menunggu karena loket hanya ada 2 dengan 2 petugas.

Waktu tunggu di poli internis rata-rata waktu tunggu yang paling lama adalah 146.1 Menit, diikuti 107.3 Menit. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lama yaitu pada saat pasien mau diperiksa, asisten poli menunggu berkas rekam medik, terutama untuk pasien dimana pasien harus di periksa dahulu tanda vitalnya (Tekanan Darah, berat badan), dan dalam hal pengambilan berkas rekam medik asisten poli mengambil sendiri tanpa di distribusikan oleh distributor RS karena jumlah ptugas distributor yang hanya 1 orang. Kemudian dipengaruhi juga oleh kedatangan dokter yang terlambat dari jadwal yang sudah ada. Sehingga mempengaruhi juga asisten poli yang membantu dokter, karena ketika dokter datang terlambat dan pada saat dokter tersebut datang terlambat asisten poli harus mengikuti jadwal ke poli dokter yang lain yang memang sudah masuk waktu jadwal prakteknya. Sehingga asisten poli menjadi harus bolak balik dari poli 1 ke poli lainnya.

Minimal sama dengan batas waktu standar yaitu minimal 90 menit. Dengan rincian untuk waktu tunggu pelayanan yaitu kurang dari atau sama dengan 60 Menit dan waktu pemeriksian oleh dokter yaitu minimal 15 menit .

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa mulai dari

pasien mendaftar sampai diperiksa oleh dokter dengan waktu lebih dari sama dengan 90 menit termasuk kategori lama, 30-60 menit termasuk kategori sedang, kurang dari sama dengan 30 menit termasuk kategori cepat (Kemenkes, 2008).

Jumlah petugas dibagian pendaftaran sejumlah 8 orang. Terbagi menjadi 3 shift. Setiap pagi harinya hanya ada 2 orang yang bertugas di pendaftaran 1 orang di bagian operator telepon. Dengan jumlah ini sebenarnya tidak dapat memenuhi siklus dinas 24 jam di loket pendaftaran. Apalagi jika pasien sangat ramai. Berdasarkan keterangan dari responden petugas pendaftaran.

Kepala unit pendaftaran dalam hal ini juga sebagai kepala rekam medik merupakan penanggung jawab kegiatan unit pendaftaran sehari – hari dan bertanggung jawab langsung kepada Kabag Medis.

Pembagian waktu tugas unit pendaftaran dibagi atas tiga shift dalam sehari, dengan perincian sebagai berikut:

<b>No</b>	<b>Shift</b>	<b>Waktu kerja</b>	<b>Jumlah Personil</b>
1	I	07.00-14.00	3
2	II	14.00-21.00	3
3	III	21.00-06.00	1

Berdasarkan tabel diatas unit pendaftaran dalam 24 jam, membutuhkan personil sebanyak 7 orang. Dari data yang didapat personil unit pendaftaran memiliki 8 orang. Keadaan ini dinilai belum cukup ideal dalam menjalankan kinerja pelayanan secara optimal. 10 petugas pendaftaran yang ada, sudah cukup untuk memenuhi tugas di bagian pendaftaran. Berdasarkan pertimbangan pembagian dinas :

1. Petugas pendaftaran loket pasien 3 (pagi) + 1 petugas Operator Telepon
2. Petugas pendaftaran loket pasien 3 (sore) + 1 petugas Operator telepon
3. Petugas pendaftaran malam 1 dengan tugas rangkap sebagai petugas loket pendaftaran pasien baru dan loket pendaftaran pasien lama.
4. Petugas pendaftaran lepas dinas/ libur.

Jika pasien sedang ramai operator telepon ikut membantu di pendaftaran sehingga jika ada telepon dari eksternal maupun internal tidak dapat terjawab padahal mungkin telepon itu sangat penting ketika pasien membutuhkan informasi tentang rumah sakit. Atau ketika ada petugas yang tidak masuk kerja, cukup merepotkan.

Tingkat pendidikan petugas pendaftaran di RS Haji Jakarta adalah SMU. Belum ada yang memiliki pendidikan rekam medis secara formal maupun informal, pendidikan Diploma atau Sarjana Rekam Medis. Kebutuhan kualitas tenaga rekam medis di pendaftaran RS Haji Jakarta belum terpenuhi. Minimnya pengetahuan petugas pendaftaran mengenai rekam medis, perlu untuk diadakan pelatihan terhadap SDM. Pelatihan SDM sangat diperlukan agar terselenggara pelayanan yang bermutu guna menjamin pelayanan sesuai dengan standar dan kebutuhan. (Hartojo, 2015).

Total jumlah perawat di rawat jalan RS. Haji sebanyak 6 orang. Karakteristik perawat yang bertugas di rawat jalan RS. Haji terbilang cukup senior, sedangkan 2 orang lainnya adalah perawat yang usianya masih sangat muda. Sehingga minim pengalaman.

Berdasarkan tingkat pendidikan perawat di rawat jalan RS Haji Jakarta sudah cukup sesuai dengan tugasnya. Seluruh perawat yang bertugas di poli internis sudah mempunyai lama tugas

diatas satu tahun, tapi hanya dua perawat yang telah bekerja baru satu tahun di poli internis RS. Haji. Dalam Hal ini tidak pernah ada rolling. Penanggung jawab poli dibuat tetap yang tidak sesuai jadwal harian poli, jadi memang menjadi kendala karena akhirnya jika tidak bertugas di hari itu penanggung jawab harus menanyakan yang bertugas di hari tersebut.

Pada jam tertentu jumlah pasien akan meningkat, seperti pagi hari (jam 08.00-11.00 WIB), dan sore hari (jam 17.00-18.00 WIB). Pada jam tersebut, pelayanan poli internis bukan hanya poli umum, tapi juga poli spesialis. Tenaga perawat akan banyak digunakan pada waktu tersebut.

Asisten poli internis bertugas melakukan pemeriksaan tanda vital pasien sebelum pasien diperiksa oleh dokter, selain itu juga mengisi NTRJ (Nota Rawat jalan) yang belum diisi dari pendaftaran. Dan asisten poli internis memasukkan data pasien ke komputer setelah pasien diperiksa oleh dokter untuk proses pembayaran di kasir, mulai dari pemeriksaan dokter, jenis tindakan yang dilakukan

Keterlambatan memasukan data pasien menyebabkan keterlambatan tindak lanjut dan perhitungan biaya pasien oleh kasir. Hal tersebut menimbulkan penilaian yang buruk mengenai kinerja perawat unit rawat jalan.

Agar di poli internis dapat berjalan dengan baik. Maka diperlukan perawat yang konsentrasi dalam tugas keperawatannya. Perlu ditambah satu orang yang bertugas dalam administrasi poli internis, seperti memasukkan data, membuat laporan, menerima telepon dan mengambil status di pendaftaran.

Setiap dokter mempunyai jadwal praktik sesuai dengan kesepakatan bersama dengan rumah sakit. Saat ini jumlah dokter yang berpraktik di bagian poli internis rawat jalan RS. Haji

mencapai 17 dokter yang meliputi berbagai macam ilmu.

Pada bagian pendaftaran RS Haji Jakarta, fasilitas dan pelayanan yang tersedia adalah terdapat tiga unit komputer di loket pendaftaran. Satu komputer untuk pendaftaran pasien lama, satu komputer untuk pendaftaran pasien baru dan satu komputer untuk bagian keuangan. Ketiganya merupakan komputer dalam kondisi baru, dengan peremajaan alat sekitar satu tahun lalu. Kerja komputer cukup baik, Satu pesawat telepon eksternal untuk menghubungi dengan luar klinik

Pada Bagian Rekam Medik RS Haji Jakarta, Fasilitas dan peralatan yang tersedia adalah lemari Status yaitu lemari penyimpanan status di ruang rekam medik RS Haji Jakarta merupakan rak terbuka (open shelves file unit). Lemari terbuat dari kayu. Lemari sudah terlalu penuh dengan berkas, ditambah lagi ada kardus-kardus yang disusun dilantai depan lemari yang berisi berkas-berkas rekam medik. Lemari diletakkan berderet rapat ke tembok Jarak antara tempat duduk petugas pendaftaran dengan lemari status adalah 0,5 meter. Jarak tersebut tidak cukup leluasa bagi petugas untuk berjalan dan mencari status pasien di lemari status. Tidak Sesuai dengan batas minimum 90 cm yang ditetapkan Depkes RI (1997). Status yang diletakkan berurut berdasarkan kode, namun kode yang terpasang di rak lemari telah hilang dan tanda penunjuk di di deretan map rekam medis juga sudah tidak ada sehingga harus dibut lagi (Depkes RI, 1997) karena akan mempermudah petugas dalam pencarian. 3 Set komputer, 1 untuk menginput data, 1 untuk pasien asuransi, dan 1 untuk pasien BPJS tapi kendalanya petugasnya hanya 1 orang yang mengoperasikan ke 3 komputer tersebut sekaligus. Penyimpanan status dengan sistem terbuka memang lebih mudah, tetapi status akan mudah rusak dan kotor

karena tidak memiliki sampul atau map pelindung. Kondisi ini tidak sesuai dengan Pedoman Pengelolaan Rekam Medis oleh Depkes (1997), status pasien ditutup dengan sampul atau map pelindung, untuk memelihara keutuhan susunan lembaran dan mencegah terlepas atau tersobeknya lembaran. Ada satu pesawat telepon internal sebagai sarana komunikasi antar bagian di RS Haji Jakarta. Tersedia Mesin Treasure Untuk mencetak nomor yang dari pendaftaran.

Sistem informasi rumah sakit merupakan suatu alat yang mempercepat kerja pelayanan. RS Haji Jakarta dalam hal ini baru uji coba sejak Juni 2018 ini dalam penggunaan sitem yang bernama MIRSA ini. Dengan berfungsi secara optimalnya kinerja suatu sistem yang digunakan oleh suatu rumah sakit maka mempermudah hubungan antar unit dan mempercepat alur laju informasi. Sistem informasi ini mulai dari pendaftaran yang terkoneksi ke setiap ruangan Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan sehari – hari adalah jaringan sistem yang sering error. Dan masih adanya petugas yang kurang memahami penggunaan sistem ini.

RS Haji Jakarta sudah mempunyai SOP penatalaksanaan rekam medis dan SOP Penatalaksanaan uraian tugas unit rekam medis. Didalamnya mengatur hak dan kewajiban, tugas, aturan kerja, sanksi dan sebagainya. Aturan yang tertulis didalamnya merupakan aturan umum sebagai karyawan RS. Haji.

SOP rawat jalan RS Haji Jakarta dibuat dalam bentuk tertulis berupa Pengorganisasian Rawat Jalan. Kebijakan tersebut mencantumkan pengaturan kerja di poli internis beserta form yang dibutuhkan, pengaturan kerja (kepala rawat jalan, dokter dan perawat pelaksana), klasifikasi pasien rawat jalan, Standar Pelayanan Minimal rawat jalan, dan sebagainya. Kebijakan telah dibuat oleh pimpinan RS. Haji yang sebelumnya secara tertulis. Untuk Yang

terbaru karena ada openggantian direktur pada bulan februari tahun ini sampai saat ini belum dibuat.

Berdasarkan data pengamatan pada unit pendaftaran RS Haji Jakarta dari bulan mei 2016. Menunjukkan, sebagian besar pasien yang datang berobat ke poli internis merupakan berstatus pasien lama dan peserta BPJS.

Hal yang sering terjadi kaitannya dengan waktu pelayanan menjadi lama adalah persyaratan pasien yang tidak di bawa oleh pasien, seperti kartu BPJS, surat rujukan dari FKTP pertama, dan surat perintah control dari dokter yang bersangkutan. Padahal begitu sangat pentingnya persyaratan pasien ini jika di bawa oleh pasien. Hal ini juga tertuang dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 3014 yang mengatur tata cara pelayanan peserta BPJS dan tata cara pendaftaran peserta BPJS.

Berdasarkan hasil analisa terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan di unit rawat jalan mulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan dokter di poli internis, peneliti telah mendapatkan gambaran mengenai waktu tunggu proses pendaftaran sampai pelayanan poli internis pasien terutama pasien BPJS di RS Haji Jakarta.

Hasil penelirian menggambarkan bahwa waktu tunggu yang lama yaitu terhadap pasien poli kandungan lebih dari sama dengan 90 menit. Sedangkan jika secara terperinci sesuai Depkes, 2007 bahwa waktu pendaftaran itu kurang dari sama dengan 2 menit. Sedangkan di RS Haji Jakarta didapatkan rata- rata waktu tunggu pendaftaran adalah 5.3 menit. Kemudian Waktu tunggu penyediaan berkas rekam medik sesuai Depkes RI, 2007 adalah 10 menit, sedangkan di RS Haji Jakarta didapatkan waktu tunggu penyediaan berkas rekam medik adalah 28.1 Menit. Kedua waktu tersebut menjadi tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

#### 4.KESIMPULAN

1. Rata-rata waktu tunggu proses pendaftaran adalah 5.3 Menit untuk setiap pasien. Waktu tunggu proses persiapan berkas rekam medik didapatkan 28.1 Menit. Dan Waktu tunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan dokter masing-masing untuk poli internis berbeda. Waktu tunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan dokter paling lama yaitu dengan waktu tunggu 146,1 Menit, diikuti 123.1 menit dan yang ketiga adalah dengan waktu tunggu yaitu 107.3 Menit.
2. Lama waktu tunggu dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yang saling terkait satu dengan lainnya. Interfensi harus dilakukan segera mungkin untuk mengurangi waktu tunggu poli internis yang lama.
3. Penyebab dari terhambatnya pelayanan di pendaftaran, dikarenakan :
  - a. Belum memiliki SOP rekam medis.
  - b. Petugas pendaftaran tidak memiliki pengalaman dan pengetahuan mengenai rekam medis.
  - c. Petugas distributor hanya 1 orang yang harus bekerja sampe sore (2 Shift) dikarenakan ada petugas yang sedang cuti melahirkan, sehingga pendistribusian menjadi lama
  - d. Permasalahan mengenai sarana dan prasarana pendaftaran adalah ada yang mengalami kondisi yang kurang baik, seperti komputer yang bekerja lambat, lemari yang kurang sehingga menggunakan kardus-

kardus yang di simpan di lantai juga nomor kode yang ditempel di lemari sudah pada hilang serta kode pembatas diantara berkas yang masuk ke dalam yang menyulitkan petugas mencari berkas rekam medik, sehingga waktu tunggu menjadi memanjang.

4. Penyebab dari terhambatnya pelayanan di poli internis, adalah:
  - a. SOP rawat jalan sudah ada tapi masih yang lama
  - b. Perawat poli internis kurang memiliki kepedulian dan tanggung jawab dalam bekerja.
  - c. Dokter spesialis poli internis berstatus sebagai dokter paruh waktu.
  - d. Dokter sering terlambat memulai jam prakteknya.
  - e. Tugas memasukkan data di komputer tidak dilaksanakan dengan baik oleh perawat.
  - f. Belum adanya standarisasi waktu pelayanan poli internis di rumah sakit

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Abdullah, M.H. (2005). Study on Outpatients' Waiting Time in Hospital University Kebangsaan Malaysia (HUKM) Through the Six Sigma Approach. *University Kebangsaan Malaysia*.
2. Aditama, T.Y. (2007). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*.

*Universitas Indonesia Press*, Jakarta. Edisi kedua, 2007.

3. Brahmbhatt, M., Baser, N., Joshi, N. (2011). Adapting the Servqual Scale to Hospital Services : On Empirical Investigation of Patients' Perceptions of Service Quality. *International Journal of Multidisciplinary Research*, vol.1, issue 8, December 2011.
4. Chimed, O., Ochir. (2012). Patient Satisfaction and Service Quality Perception at District Hospitals in Mongolia. *Original Research. Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies*, Vol.31, 2012.
5. Depkes RI. (1997). Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. *Dirjen Yanmed*, Jakarta.
6. Depkes RI. (2011). Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan Tahun 2011-2025. *Depkes RI*. Jakarta.
7. Dhamanti, I. (2006). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi di Rekam Medis Rawat Jalan RSU Haji Surabaya). *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*.
8. Erhun, M. O. (2003). Patients' response to waiting time in an out-patient pharmacy in Nigeria. *Tropical journal of pharmaceutical research*, 207 – 214, diakses tanggal 4 Juli 2016,
9. Freddy Rangkuti (2013). *Customer Service Satisfaction and Call Centre*,

- Penerbit PT Gramedia Pustaka  
Utama, Jakarta
10. Harmanto. (2011). Standar Waktu Pelayanan di Rumah Sakit.  
<http://www.ningharmanto.com/2011/03/standar-waktu-pelayanan-di-rumah-sakit/>  
(diakses 4 Juli 2016, pukul 12.21 WIB)
11. Hartinah,D., Ani,R.M., Karyati,S. (2008). Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Tentang Waktu Tunggu di Poliklinik Asy Syifa Kudus Tahun 2008.
12. Juma,D., Manongi,R. (2009). Users' perceptions of Outpatient Quality of Care in Klosa District Hospital in Central Tanzania. *Tanzania Journal ofHealth Research*, vol.11, No.4, October 2009.
13. JURNAL GAUSSIAN Vol. 2, No. 4, Tahun 2013
14. Jurnal Kedokteran Brawijaya Vol. 28, Suplemen No. 1, 2014: *Doctors' Delays on Arrival to Patient Satisfaction Relationship in Outpatient Units* By David, Tita Hariyanti
15. Jurnal KESMAS, Vol.7, No.2, September 2013, *EVALUASI SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL*By Devy Haryadi, Solikhah
16. Jurnal Kedokteran Brawijaya, Kurnia Widyaningrum. Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang  
*Factors Influencing the Optimization of Outpatient Unit in X Hospital*
17. *Jurnale-Biomedik (eBm)*, Volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015  
*ANALISIS LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI BALAI KESEHATAN MATA MASYARAKAT PROPINSI SULAWESI UTARA* By Neti M. Bustani, A. Joy Rattu, Josephine S. M. Saerang
18. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Standar pelayanan minimal Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
19. Keputusan Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Rumah Sakit.Jakarta.
20. Pohan I (2002), jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta Buku Kedokteran ECG
21. .Prof. dr. Soekidjo Notoatmodjo : *Metodologi Penelitian Kesehatan* : Penerbit Rineka Cipta Tahun 2012
22. Ross, Austin. (1984). *Ambulatory Care Organization ang Management*, *WileyMedical Publicaton*, Jhon Wiley and Sons, New York
23. Susatyo Herlambang (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, 2016

24. Suparto Adikoesoemo, Dr, (2012). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
25. Universitas Respati Indonesia (2015), *Buku Pedoman Penulisan tesis Program Pasca Sarjana Program Studi Administrasi*, Jakarta