
**TINJAUAN LAMA WAKTU PELAYANAN REKAM MEDIS POLIKLINIK PENYAKIT
DALAM RUMAH SAKIT SALAK KOTA BOGOR TAHUN 2021****Oleh****Agung Martin¹⁾, Dina Sonia²⁾****^{1,2}Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha****Jl. Gatot Subroto No.301, Maleer, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40274****telepon (022) 87340030/fax (022) 87340086/email piksiganeshashonline@gmail.com****Email: ¹Agungmartin72@gmail.com, ²nasoniaonya.ds@gmail.com****Abstract**

The hospital has a mission to provide quality and affordable health services to the community in order to improve the health status of the community, one of which is through fast patient waiting times. This study aims to analyze the length of waiting time (arrival process, service, human resources) for outpatient services at the Internal Medicine Polyclinic at Salak Hospital, Bogor. During the service process, there are several obstacles that occur, including the patient does not bring a complete file/guarantee, inadequate room, and limited human resources who are experts in refraction and medical records. The waiting time at the Salak Hospital in Bogor is still quite long (> 60 minutes) due to the large number of patients, interference with the insurance network which makes the waiting time longer, the distribution of medical record files is often late. It can be concluded that a person or group of people has the opportunity to make people aware of their own abilities, while at the same time implementing the actions of certain people or groups. In addition, it can be interpreted as the ability to control, dominate, or manipulate the actions of others (Rollo May 1972), thus it can be concluded that a patient can affect the length of waiting time in Health Service Agencies.

Keywords : Waiting Time, Patients, Medical Records, Patient Satisfaction, Salak Hospital Bogor

PENDAHULUAN

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, lama waktu tunggu adalah hal yang cukup diprioritaskan oleh petugas Rekam Medis untuk pasien mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Kondisi seperti ini menimbulkan keluhan dari pihak pasien atau keluarganya karena mereka harus menunggu sekian lama di ruang tunggu pendaftaran Poliklinik Penyakit Dalam. Bila waktu tunggu pasien di Rekam Medis Rawat Jalan lama maka hal tersebut berpengaruh terhadap citra pelayanan rumah sakit yang kemungkinan besar berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang. Oleh karena itu perlu diteliti faktor - faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Poliklinik

Penyakit Dalam dengan harapan dapat dilakukan upaya perbaikan oleh pihak rumah sakit.

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983 Tahun 1992 tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan berdaya guna dan berhasil guna, serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan 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 (Hatta, 2009).

Untuk melaksanakan fungsi rumah sakit sebagai tempat menyelenggarakan pelayanan kesehatan, maka sesuai dengan Permenkes RI No. 159b/MenKes/SK/PER/II/1988 menyebutkan kegiatan pelayanan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Kegiatan di rumah sakit mencakup pelaksanaan pelayanan kesehatan dan pelaksanaan administrasi, pemeliharaan gedung, peralatan dan perlengkapan.

Dan UU Nomor 44 tahun 2009 tentang membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 269/MenKes/Per/III/2008 pasal 1 rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis adalah merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya. Untuk itu pelayanan rekam medis yang diberikan harus berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada (Depkes RI, 2007).

LANDASAN TEORI

Rekam Medis

Rekam medis diartikan sebagai “keterangan baik yang tertulis maupun terekam tentang identitas, anamnese, penentuan fisik laboratorium, diagnosa segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan yang dirawat inap, rawat jalan

maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat” (Depkes RI, 2007).

1. Tujuan Rekam Medis

Tujuan rekam medik adalah menunjang tercapainya tertip administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Depkes, 2008).

2. Kegunaan Rekam Medis

Ada beberapa kegunaan Rekam Medis, Yaitu :

- Sebagai alat komunikasi antara tenaga kesehatan serta tenaga ahli lainnya yang ikut ambil bagian didalam memberikan pelayanan, pengobatan, perawatan kepada pasien.
- Sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan/perawatan yang harus diberikan kepada seorang pasien.
- Sebagai bukti tertulis atas segala tindakan pelayanan, perkembangan penyakit dan pengobatan selama pasien berkunjung/dirawat di rumah sakit.
- Menjadi sumber ingatan yang harus didokumentasikan serta sebagai bahan pertanggungjawaban dan laporan.

3. Kegiatan Rekam Medis

Kegiatan rekam medis meliputi penerimaan pasien, pencatatan, penyimpanan dan pengambilan kembali (Depkes, RI, 2007) :

- Penerimaan pasien/pendaftaran
- Pencatatan
- Penyimpanan
- Pengambilan Data

4. Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatlan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2007). Menurut Kemenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu tunggu pelayanan rawat jalan di kategorikan cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit, dan kategorikan lama jika waktu tunggu lebih dari 60 menit.

Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Utami, 2015).

METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian *deskriptif* dengan rancangan Potong Lintang (*Cross Sectional*), yaitu penelitian hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada satu saat tertentu saja. Pengukuran variabel tidak terbatas harus tepat pada satu waktu bersamaan, namun mempunyai makna bahwa setiap subyek hanya dikenai satu kali pengukuran, tanpa dilakukan tindak lanjut atau pengulangan pengukuran (Saryono, 2010).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan juli sampai agustus di bagian Distribusi Rekam Medis di Rumah Sakit Salak Bogor.

Metode Pengumpulan Data

Data Primer

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian dengan datang langsung ke lokasi penelitian untuk mencari fakta yang berkaitan dengan masalah yang diteliti melalui observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai objek penelitian, menyebar angket kepada pasien yang berobat di poliklinik rawat jalan dan wawancara secara terstruktur dengan seluruh petugas atau staf rekam medis di pendaftaran rawat jalan.

Data Sekunder

Tehnik pengumpulan data atau informasi yang menyangkut masalah yang diteliti dengan mempelajari dan menelaah buku, majalah, dan literatur lain yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Pasien dan Petugas Rekam Medis Poliklinik Penyakit Dalam

1.1 Karakteristik Pasien Poliklinik Penyakit Dalam

Umur	Frekuensi	Persentase
<30 Tahun	10	25
>30 Tahun	30	75
Total	40	100

Sumber: Data Sekunder (Diolah, 2021)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa umur dari pasien Poliklinik Penyakit Dalam lebih banyak ke 30 tahun ke atas (75%) dari umur 30 tahun kebawah (25%).

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	20	50
Perempuan	20	50
Total	40	100

Sumber: Data Sekunder (Diolah 2021)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin pasien sama rata diantara laki – laki dan perempuan (50%).

Lama Waktu Tunggu Pasien Lama	Frekuensi	Persentase
<60 menit	25	50
>60 menit	25	50
Total	50	100

Sumber: Data Sekunder (Diolah, 2021)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pasien lama Poliklinik Penyakit Dalam memperoleh waktu yang sama rata dengan yang kurang dari 60 menit (50%) dan yang lebih dari 60 menit (50%).

Lama Waktu Tunggu Pasien Baru	Frekuensi	Persentase
<60 menit	4	80
>60 menit	1	20
Total	5	100

Sumber: Data Sekunder (Diolah, 2021)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwamayoritas pasien baru Poliklinik Penyakit Dalam memperoleh waktu tunggu pelayanan kurang dari 60 menit (80%).

1.2 Sumber Daya Manusi

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	20	8.5
Kurang	3	1.4
Total	23	100

Sumber: Data Sekunder (Diolah, 2021)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas sumber daya manusia dalam Pelayanan Rekam Medis pada kategori baik (85%).

1.3 Karakteristik Petugas Rekam Medis

Umur	
Min	20 Tahun
Max	60 Tahun
Rata-rata	25-35 Tahun
Jenis Kelamin	
Laki-laki	16 Orang
Perempuan	7 Orang
Pendidikan Terakhir	
SMP	1 Orang
SMA	18 Orang
D3	2 Orang
S1	2 Orang
Pelatihan	
Sudah	11 Orang
Belum	12 Orang

Sumber: Data Sekunder (Diolah, 2021)

Dan total Patugas Rekam Medis adalah 23 Orang Petugas Rekam Medis.

1.4 Sumber Daya Material

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	20	75
Kurang	5	24
Total	25	100

Sumber: Data Sekunder (Diolah, 2021)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Sumber Daya Material dalam Pelayanan Rekam Medis mayoritas pada kategori baik (75%).

Faktor – Faktor penyebab keterlambatan berkas Rekam Medis

- Keterlambatan pengembalian berkas dari poliklinik yang bersangkutan sebelumnya dengan pasien.
- Terselipnya berkas ketika mencari di rak Filling.
- Tidak ditemukannya berkas Rekam Medis pasien
- Terjadinya dua kali pendaftaran pada Poliklinik yang berbeda di jam yg berdekatan.
- Lamanya waktu claim untuk pasien asuransi seperti Asuransi, membuat berkas Rekam Medis pasien menumpuk di ruangan Asuransi.

Pembahasan

Dari hasil Wawancara dengan Petugas Rekam Medis Poliklinik Penyakit Dalam, untuk Poliklinik Penyakit Dalam di RS Salak Bogor mempunyai loket pendaftarannya sendiri yang buka pada pukul 07.00am dan jam operasional dokter pukul 10.00am sd 02.00pm, adapun pendaftaran online melalui situs resmi dari Rumah Sakit Salak. Dalam hal tersebut petugas Poliklinik Penyakit Dalam berharap bisa mengurangi kepadatan diruang tunggu Poliklinik tersebut, perihal pasien di Poliklinik Penyakit Dalam cukup banyak. Dilihat dari rentan waktu bukanya Poliklinik dan kedatangan dokter petugas Rekam Medis bisa menyediakan 20 – 30 berkas Rekam Medis pasien untuk Poliklinik Penyakit Dalam. Saat wawancara petugas Rekam Medis juga menemukan masalah dimana pasien mendaftar di jam operasional dokter yang dimana itu dibolehkan tetapi akan memakan waktu lagi untuk mencari berkas Rekam Medis pasien tersebut, karna di jam – jam tersebut ada pasien dari Poliklinik lain, dan tidak menutup kemungkinan berkas Rekam Medis pasien tersebut mengalami Missfile.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui waktu tunggu dari Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam pada Rumah Sakit Salak Bogor. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa seseorang atau sekelompok orang mempunyai kesempatan untuk menyadarkan masyarakat akan kemampuannya sendiri, dengan sekaligus menerapkan tindakan-tindakan dari orang-orang atau golongan tertentu. Selain itu, dapat di artikan sebagai kemampuan untuk mengontrol, mendominasi, atau memanipulasi tindakan orang lain (Rollo May 1972), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seorang pasien dapat mempengaruhi lama tidaknya waktu tunggu di Instansi Layanan Kesehatan. Dimana yang dimaksud dengan waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2007). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Pasal 4 Tahun 2009 yang menyatakan tentang Kesehatan “setiap orang berhak atas Kesehatan”, Hak dan kesempatan untuk mendapatkan Pelayan Kesehatan berlaku bagi setiap orang, dan masyarakat dapat memanfaatkan sumberdaya kesehatan yang disediakan oleh Pemerintah dan/ atau Pemerintah Daerah. Standar Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah adalah penyelenggaraan pelayanan manajemen Rumah Sakit, Pelayanan Medis, Pelayanan Penunjang dan Pelayanan Keperawatan, baik Rawat Inap atau Rawat Jalan yang minimal harus diselenggarakan oleh Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tidak terdapat hubungan kelalaian petugas dengan waktu tunggu di Poliklinik Penyakit Dalam pada Rumah Sakit Salak Bogor. Kelalaian adalah segala tindakan yang dilakukan dan dapat melanggar standar sehingga mengakibatkan cedera/kerugian orang lain. Kelalaian yang dilakukan oleh petugas medis akan memberikan dampak yang luas, tidak saja kepada pasien dan keluarganya, juga kepada pihak Rumah Sakit, individu, perawat pelaku kelalaian dan terhadap profesi. Selain

gugatan pidana, juga dapat berupa gugatan perdata dalam bentuk ganti rugi (Sampurno, 2005).

Faktor – Faktor penyebab keterlambatan berkas Rekam Medis yaitu:

- a. Keterlambatan pengembalian berkas
Belum adanya petugas khusus pengembalian Berkas Rekam Medis yang membuat petugas poliklinik sendiri yang harus mengembalikan Berkas Rekam Medis.
- b. Terselipnya berkas
Berkas di Rak Filling sering terjadi karena kurangnya petugas Filling yang membuat Petugas tersebut keteteran.
- c. Tidak ditemukannya berkas
Rekam Medis Pasien Sering terjadi karena data peminjaman Berkas Rekam Medis Pasien, tidak dicatat dibuku Peminjaman.
- d. Terjadinya dua kali pendaftaran
Ditemukannya pasien yang mendaftar di dua poliklinik yang berbeda, karna faktor ketidaktahuan Pasien.
- e. Lamanya waktu claim untuk pasien asuransi
Hal ini terjadi karna seringnya jaringan dari asuransi tersebut mengalami eror atau lambat ketika mengaksesnya.

PENUTUUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, Petugas Rekam Medis pada Poliklinik Penyakit Dalam telah mengikuti peraturan dari Rumah Sakit Salak Bogor yaitu, Petugas Rekam Medis telah membuka Pelayanan Pendaftaran Poliklinik Penyakit Dalam pada pukul 07.00am yang sesuai dengan ketentuan dari Rumah Sakit Salak Bogor. Ketidaktahuan pasien akan hal itu sudah diantisipasi dengan menempelkan sebuah lembaran di dinding Poliklinik Penyakit Dalam dan petugas pun selalu mengingatkan kepada pasien baru atas peraturan yang ada di Poliklinik Penyakit Dalam yang bertujuan untuk mengurangi waktu lama tunggu ketika pasien tersebut kembali untuk Rawat Jalan ke Poliklinik Penyakit Dalam.

Dan dari hasil wawancara dengan pasien Poliklinik Penyakit Dalam, beberapa dari pasien tersebut sangat lelah karna

menunggu terlalu lama dan mereka tidak tau jika pendaftaran di Poliklinik tersebut bisa diwakilkan. Para calon pasien pun tidak mengerti cara pendaftaran online karna faktor usia dan ketidak tahuan untuk mengakses internet.

Faktor – Faktor penyebab keterlambatan berkas Rekam Medis

- a. Keterlambatan pengembalian berkas dari poliklinik yang bersangkutan sebelumnya dengan pasien.
- b. Terselipnya berkas ketika mencari di rak Filling.
- c. Tidak ditemukannya berkas Rekam Medis pasien
- d. Terjadinya dua kali pendaftaran pada Poliklinik yang berbeda di jam yg berdekatan.
- e. Lamanya waktu claim untuk pasien asuransi seperti Asuransi, membuat berkas Rekam Medis pasien menumpuk di ruangan Asuransi.

Saran

Lebih baik lagi dalam berkomunikasi dengan pasien, karna komunikasi adalah hal terpenting bagi Petugas dan Pasien untuk mengurangi lama waktu tunggu pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Depkes RI. 2009., UU Nomor 44 tahun 2009 tentang membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam
- [2] melayani pasien. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- [3] Depkes RI, 2007. Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I. Jakarta: Dirjen Yanmed.
- [4] Dhamanti, Inge. (2009)., Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi di Rekam Medis Rawat Jalan RSU Haji Surabaya). Penelitian Ilmiah. Universitas Airlangga Surabaya.
- [5] Khusnul Khatimah Soebarto. 2011., Tinjauan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Datu Sanggul Rantau Tahun 2011.
- [6] Murdani, Eti. 2007., Pengembangan Sistem Informasi Rekam Medis Rawat Jalan Untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan Di RSU Bina Kasih Ambarawa. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- [7] Notoatmodjo, S. 2005., Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta. Rineka Cipta
- [8] Ray Midge, Noel. 2006., Manajemen Informasi Kesehatan sebagai sebuah Sumber Strategi. Bagian 1(Terjemahan). W.b. Saunders Company.
- [9] Profil RSUD Dr. H. Yuliddin Away Tahun. 2011., Data Kunjungan Pasien di Poli Rawat Jalan Tahun 2011. RSUD Dr. H. Yuliddin Away Tapaktuan: Kabupaten Aceh Selatan.
- [10] Hatta, G. 2009. Pedoman Manajemen Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- [11] Asmuni, 2009. Pengaruh Karakteristik dan Kompetensi Perekam Medis Terhadap Waktu Tunggu Pasien Pada Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum DR. Pirngadi Medan Tahun 2008. Tesis. Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- [12] Azwar, Azrul, 2006., Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.