

## **REVIEW THE FACTORS THAT INFLUENCE THE WAITING TIME OF PATIENTS REGISTRATION IN THE TPPRJ HOSPITAL DR.KARIADI SEMARANG 2015**

**MUHAMMAD DONI SETYAWAN\*)**, Jaka Prasetya\*\*)

\*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

\*\*\*) Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro  
Jl. Nakula I No 5 – 11 Semarang

e-Mail : [Kangdoni.com@gmail.com](mailto:Kangdoni.com@gmail.com)

### **ABSTRACT**

One dimension of quality of health care access to services is market with a waiting time. The hospital dr.Kariadi Semarang patients often complain in part where registration out patient because of long waiting periods out patient registration. The purpose of this study was to determine the factors that influence the waiting time at the registrations where registration outpatients.

The type of research that is used is descriptive approach cross sectional. The study population is 10 officers TPPRJ. Subjects used is 99 patient TPPRJ to caculate the waiting time and determine the completeness of the requirements. The methods used interviews and observation.

Based on observations during the study found the average waiting time 7 minutes 10 second for new patients and 4 minutes 8 seconds for older patients. Of the 99 patients of 11 patient do not bring identity card treatment.16 patients did not bring a referral. Factors that affect the waiting time is patients wo did not complete requirements.

Organizer the patients main indexs cards manuals to facilitate officer in search document medical record, when patients forget to bring identity card treatment and to maintain when a computerized system disturbed.

Keyword : Factors, Waiting time, Where registration out patient

Literature : 10 ( 1994 – 2009 )

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan tempat pemondokan yang memberikan pelayanan medik jangka pendek maupun jangka panjang yang meliputi kegiatan observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitasi bagi semua orang yang menderita sakit atau luka serta bagi mereka yang melahirkan, dan juga diberikan pelayanan berdasarkan rawat jalan bagi yang membutuhkan sesuai dengan sakit yang di deritanya.<sup>(1)</sup>

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 pengelolaanya.<sup>(2)</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 269/MenKes/Per/III/2008 pasal 1 Rekam medis adalah 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.<sup>(3)</sup>

TPPRJ atau Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan adalah salah satu

bagian di rumah sakit yang kegiatannya mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien yang akan berobat rawat jalan.

Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu hal terpenting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, lama mengantri, dan petugas tidak ramah meskipun profesional.<sup>(3)</sup>

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan

dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit dan pelayanan dokumen rekam medis rawat inap selama 15 menit.<sup>(3)</sup>

Berdasarkan protap RSUP dr.Kariadi Semarang bahwa standar waktu tunggu pendaftaran di TPRJ adalah < 30 menit yaitu dimulai sejak pasien mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dokter. Disini peneliti akan meneliti waktu tunggu pelayanan di TPRJ dari pasien mendaftar sampai mendapatkan Dokumen Rekam Medis, Berdasarkan aturan yang tidak tertulis standar waktu tunggu pendaftaran di TPRJ adalah 5 menit untuk pasien lama dan 7 menit untuk pasien baru. Berdasarkan survei awal tanggal 22 April 2015 di loket pendaftaran (TPRJ) RSUP dr.Kariadi Semarang, loket 1, 2, dan 3 terdapat beberapa pasien mengeluh terhadap waktu tunggu pelayanan yang dianggap lama yaitu rata-rata>5 menit. Di RSUP dr.Kariadi Semarang terdapat 10 loket pendaftaran pasien, dari 10 loket tersebut semua bisa

melayani pasien umum, BPJS, Jamkesmas dan jaminan lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul Tinjauan Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien di TPPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang Tahun 2015.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan data sebagai hasil penelitian. Metode yang digunakan observasi dan wawancara yaitu metode penelitian dengan meninjau langsung objek yang diteliti. Pendekatan yang digunakan yaitu cross sectional dengan cara menganalisa variabel – variabel penelitian yang bersifat sewaktu dan tidak diikuti kejadian masa lampau atau masa depan.<sup>(13)</sup>

### **Hasil Penelitian**

#### **Karakteristik**

Kegiatan penelitian berlangsung pada bulan September 2015 di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan ( TPPRJ ) RSUP dr. Kariadi Semarang. Adapun responden dalam penelitian ini adalah petugas TPPRJ, secara fisik memungkinkan untuk di wawancarai dan berusia 17 sampai 60 tahun sebanyak 10 responden. Adapun hasil penelitian dibuat dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 responden di RSUP dr. Kariadi didapatkan data karakteristik responden sebagai berikut :

1. Karakteristik tingkat pendidikan

Tabel 4.2

Tabel tingkat pendidikan

N	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	3	30 %
2	Diploma	5	50%

3	Sarjana	2	20 %
	Jumlah	10	100%

Dari tabel diatas diketahui responden dengan pendidikan SMA 3 orang (30 %), diploma 5 orang (50 %), sarjana 2 orang (20 %).

## 2. Karakteristik Umur

Tabel 4.3  
Tabel karakteristik umur

No	Umur (Th)	Jumlah	Persentase
1.	17-30	1	10 %
2.	31-40	3	30 %
3.	41-50	6	60 %
Total		10	100 %

Berdasarkan tabel diatas responden berumur 17-30 tahun 1 orang (10%), umur 31-40 tahun 3 orang (30 %), umur 41-50 tahun 6 orang (60%).

## 3. Karakteristik Masa kerja

Tabel 4.4  
Tabel masa kerja

No	Masa kerja	Jml	Persen
1	10 - 20 Tahun	3	30 %
2	21 – 30 Tahun	3	30 %
3	31 – 40 Tahun	4	40 %
Jumlah		10	100 %

Berdasarkan tabel diatas responden dengan masa kerja 10-20 tahun 3 orang (30%), masa kerja 21-30 tahun 3 orang (30 %), masa kerja 31-40 tahun 4 orang (40%).

## 4. Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel 4.5  
Tabel Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jml	%
1.	Laki- laki	3	30 %
2.	Perempuan	7	70 %
Total		10	100 %

Dari tabel diatas diketahui responden laki- laki sebanyak 3 orang atau 30 % serta responden perempuan sebanyak 7 orang ( 70 %)

## Sarana Prasarana

### a. Sarana prasarana di tpprj

Sarana Prasarana yang diteliti meliputi bahan, peralatan dan fasilitas. Hasil observasi terhadap sarana prasarana tampak pada tabel 4.6

Hasil observasi terhadap sarana prasarana di TPPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang Tahun 2015

Tabel 4.6  
CHECK LIST SARANA PRASARANA DI RSUP DR.KARIADI

Sarana Prasarana			
No	Bahan	Ada	Tidak Ada
1	Karcis di loket penerimaan pasien	√	
2	Buku register	√	
3	Rekam medis diberi map / sampul	√	
4	Kartu indek utama pasien	√	
5	Tanda petunjuk guna mempercepat pekerjaan menyimpan dan menentukan rekam medis	√	
6	Kartu permintaan bagi peminjam rekam medis	√	
7	Tersedia kode warna map untuk mencegah kekeliruan menyimpan dan memudahkan mencari map yang salah	√	
8	Terdapat tanda petunjuk keluar untuk rekam medis yang tidak berada ditempat	√	

Berdasarkan cheklist sarana prasarana, semuanya telah tersedia di TPPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang.

Tabel 4.7  
Cheklist Peralatan

Peralatan			
No	Bahan	Ada	Tidak Ada
1	Alat tulis kantor	√	
2	Komputer untuk entri data	√	

3	Prosedur tetap pelayanan pasien	√	
4	Ruang kerja lengkap dengan meja	√	
5	Rak arsip dokumen berbentuk rak statis	√	
6	Kartu permintaan bagi peminjam rekam medisTelepon	√	

Berdasarkan checklist peralatan, semuanya telah tersedia di TPPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang.

Tabel 4.8  
Tabel Fasilitas

No	Fasilitas	Ya	Tidak
1	Ruang pendaftaran pasien berdekatan dengan ruang penyimpanan dokumen aktif	√	
2	Ruang penyimpanan dokumen rekam medis a. Lantai kedap air dan bebas banjir b. Dinding permanen dan bersih c. Cukup ventilasi Jarak antara dua rak untuk lalu lintas minimal 90 cm	√	
3	Ruang penyimpanan rekam medis aktif cukup luas untuk semua data	√	
4	Ruang cukup aman untuk melindungi dari kehilangan, kerusakan, serta mencegah digunakan oleh yang tidak berkepentingan	√	
5	Penerangan tempat penyimpanan baik	√	
6	Suhu ruangan baik	√	

Berdasarkan hasil observasi pada tabel diatas, semua sarana prasarana yang meliputi bahan, peralatan, fasilitas sudah tersedia di bagian TPPRJ dan sudah sesuai dengan teori. Kebutuhan akan peralatan tersebut pada umumnya sudah terpenuhi akan tetapi tidak menutup kemungkinan bagi bagian TPPRJ untuk mengajukan usulan peralatan lain yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kegiatan pendaftaran di bagian TPPRJ.

## Pembahasan

1. Gambaran Faktor Karakteristik Responden Tingkat pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya :

### a. Faktor Pendidikan

Istilah pendidikan menurut Carter V. Good dalam *"Dictionary of Education"* merupakan ilmu yang sistematis atau pengajaran yang berhubungan dengan prinsip-prinsip dan metode-metode mengajar, pengawasan dan bimbingan murid, proses pengembangan pribadi, proses sosial, *professional courses*, seni untuk membuat dan memahami ilmu pengetahuan yang tersusun yang diwarisi / dikembangkan masa lampau oleh tiap generasi bangsa. Pendidikan mencakup pengalaman, pengertian dan penyesuaian diri pihak si terdidik terhadap rangsangan yang diberikan menuju arah pertumbuhan dan

perkembangan (Zakaria,2011). Dan menurut YB Mantra yang dikutip Notoatmodjo (2003), pendidikan dapat mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku seseorang akan pola hidup terutama dalam memotivasi untuk sikap berperan serta dalam pembangunan. Pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi (Wawan,2011).

Dari 10 responden yang tingkat pendidikan SMA sebanyak 3 orang, tingkat pendidikan Diploma 5 Orang, Untuk responden dengan pendidikan Sarjana 2 orang, Dari 10 responden yang berkategori pelayanan cepat ada 4 responden yaitu Tingkat pendidikan SMA 1 orang dan Tingkat pendidikan Diploma 3 orang.

#### b. Faktor Karakteristik Umur

Sesuai dengan teori yang ada, salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan yaitu umur responden. Singgih Gunarso (1998) menyatakan bahwa makin tua usia seseorang maka proses-proses perkembangan mentalnya bertambah baik, akan tetapi pada usia tertentu, bertambahnya proses perkembangan mental ini tidak secepat seperti ketika berumur belasan tahun. Dari 10 responden yang diteliti, responden berumur 17-30 tahun sebanyak 1 orang responden dengan kategori cepat, Responden berumur 31-40 tahun sebanyak 3 responden dengan kategori cepat, Untuk responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 6 orang responden dengan kategori agak cepat.. Prosentase kategori cepat ada pada responden berumur

17-30 tahun, 41-50 tahun yaitu sebanyak 4 responden. Dari uraian ini maka dapat kita simpulkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kecepatan dan kelincahan seseorang.

#### c. Faktor karakteristik Masa kerja

Sesuai dengan teori yang ada, salah satu faktor yang mempengaruhi kecepatan, pengetahuan, dan pengalaman dapat dipengaruhi dengan faktor karakteristik masa kerja. Dari 10 responden yang mempunyai masa kerja 34 tahun ada 4 responden, 24 tahun ada 2 responden, 25 tahun ada 1 responden, 17 tahun ada 2 responden dan 13 tahun ada 1 responden

#### d. Faktor Jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin

laki-laki sebanyak 3 responden Sedangkan responden perempuan sebanyak 7 responden, semuanya bekerja dengan cepat dan akurat.. Jenis kelamin tidak mempengaruhi pengetahuan, kecepatan seseorang, karena apapun jenis kelaminnya, bila dia masih produktif, berpendidikan, atau berpengalaman maka ia akan cenderung mempunyai tingkat pengetahuan yang tinggi. Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar.

## 2. Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang di teliti meliputi bahan,

peralatan dan fasilitas di TPPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang. Dari hasil pengamatan semua sarana prasarana bahan, peralatan, fasilitas semua sudah tersedia dengan lengkap dan baik, dan tidak menutup kemungkinan bagi bagian TPPRJ untuk mengajukan usulan peralatan lain yang berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kegiatan di bagian TPPRJ.

## 3. Kepatuhan petugas terhadap Protap

Kepatuhan petugas terhadap Protap adalah menilai kesesuaian antara kerja petugas dengan protap yang berlaku di TPPRJ. Dari hasil pengamatan, dari 10 responden semuanya telah melakukan / bekerja sesuai dengan protap yang ada.

## 4. Waktu tunggu pendaftaran pasien di TPPRJ

Pelayanan TPPRJ dimulai dari

tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan kebijakan standar waktu pendaftaran rawat jalan di TPPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang adalah 5 menit untuk pasien lama dan 7 menit untuk pasien baru.

Dari hasil penelitian, dengan 10 responden petugas TPPRJ di dapat rata-rata pelayanan pasien lama lebih cepat dibanding pasien baru yaitu 7 menit 10 detik untuk pasien baru dan 4 menit 8 detik untuk pasien lama. Rata-rata pelayanan pasien baru tergolong lama karena waktu tunggu lebih dari 5 menit.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dari wawancara dan observasi di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan ( TPPRJ ) RSUP dr. Kariadi Semarang, dapat ditarik kesimpulan

sebagai berikut :

#### 1. Faktor Karakteristik

Berdasarkan faktor karakteristik yang paling besar berperan terhadap pengaruh kecepatan dalam pendaftaran pasien adalah faktor umur yaitu semakin tua usia petugas maka kecepatan petugas dalam pendaftaran pasien akan berkurang jika di bandingkan dengan yang usia muda, sedangkan untuk faktor pendidikan, masa kerja dan jenis kelamin tidak begitu berpengaruh dalam kecepatan pendaftaran pasien.

#### 2. Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang tersedia di RSUP dr.Kariadi Semarang sudah tersedia dengan baik.

#### 3. Prosedur Tetap

Berdasarkan protap pelayanan di TPPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang sudah sesuai dengan teori dan semua petugas TPPRJ bekerja sesuai dengan protap yang ada.

#### 4. Waktu Tunggu

Rata-rata pelayanan pendaftaran pasien di TPRJ RSUP dr.Kariadi Semarang adalah 7 menit 10 detik untuk pasien baru dan 4 menit 8 detik untuk pasien lama

Dari hasil penelitian didapatkan hasil faktor-faktor pengaruh terhadap waktu tunggu pendaftaran pasien antara lain :

- a) Pasien tidak membawa KIB
- b) Persyaratan pasien yang tidak lengkap yaitu surat rujukan dari dokter keluarga / RSUD
- c) Kurangnya komunikasi antara pasien dan petugas sehingga pasien tidak membawa persyaratan pendaftaran dengan lengkap

#### **Saran**

1. Menyelenggarakan KIUP manual agar memudahkan petugas dalam pencarian DRM apabila pasien lupa membawa KIB dan untuk menjaga apabila

sistem komputerisasi mengalami gangguan, petugas masih bisa mencari ke KIUP manual.

2. Memberikan penghargaan bagi petugas kinerja terbaik agar petugas lebih semangat dalam menjalankan tugas.
3. Perlu adanya pelatihan tentang Rekam Medis

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga Universitypress.1999
2. Jacobalis, S. Kumpulan Tulisan Terpilih Rumah Sakit Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional. Jakarta 2000
3. Hatta, G.Pedoman Manajemen Kesehatan di sarana Pelayanan Kesehatan.Jakarta. 2009
4. Huffman E.K. Health Information Management, Physician Record Company, Berwyn, Hinois. 1994

5. George R Terry & LW Rue. Dasar-dasar Manajemen. Bumi aksara. 1999
6. Rustiyanto, Ery. Etika Profesi Perekam Medis & Informasi Kesehatan. Yogyakarta. 2009
7. Azwar, Azrul. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta. 1996
8. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pedoman Pencatatan Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta. 2003
9. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Kriteria Sarana Pelayanan Kesehatan. Jakarta. 2007
10. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Pedoman pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi 1. Jakarta. 1997
11. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Prosedur>, Pengertian Prosedur, Wikipedia 2015.
12. Parasuraman A. Assessment of Expectation as A Acomparison Standart in Measure of Quality: Implications for Futher Research, Journal Organization market Servis. 1998
13. Isamel, Sofyan & Sastroasmoro, Sudigdo. Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis. Sagung Seto. Jakarta. 2002
14. Prosedur Tetap RSUP dr. Kariadi Semarang
15. Khatimah, Khusnul. Tinjauan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran rawat jalan RSUD Datu Sanggul Rantau. Banjarbaru. 2011
16. Yakin, Didik Chusnul dkk. Pengaruh Implementasi Kebijakan, Karakteristik Individu, Karakteristik Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Sekretaris Desa Di Kabupaten Mojokerto. DIA. Jurnal Administrasi Publik. Juni 2013. Vol. 11 No. 1. Hal. 129 -145