
**TINJAUAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS KECAMATAN DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR
TAHUN 2021**

Oleh

Ivan Permana¹, Noor Yulia²

^{1,2}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan,
Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Jalan Arjuna Utara No. 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510

E-mail : ¹bilvanpermanaa1995@gmail.com, ²noor.yulia@esaunggul.ac.id

Abstrak

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah ketepatan waktu. Pada kenyataannya masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang waktu tunggu pelayanannya melebihi standar yang ditetapkan dari KMK RI 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu ≤ 60 menit. Desain penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik sampling adalah *purposive sampling* sebanyak 106 pasien yang diukur waktu tunggu pelayanan rawat jalan mulai dari pasien mengambil karcis sampai mendapatkan pelayanan di poliklinik dan wawancara untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPO pelayanan rawat jalan tidak ada tetapi dalam pelaksanaannya mengacu pada SPO pendaftaran pasien. Hasil perhitungan analisis rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan sebesar 62,5 menit, dengan lama waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 37 pasien (34,9%) dan lama waktu tunggu > 60 menit sebanyak 69 pasien (65,1%). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan antara lain jaringan ke sistem puskesmas sering terganggu, pasien tidak membawa kartu berobat, Rekam Medis yang tidak ada pada rak penyimpanan dan petugas sakit terpapar COVID-19. Beberapa saran adalah pembuatan SPO khusus secara keseluruhan terkait pelayanan rawat, *maintenance* berkala koneksi jaringan ke sistem Puskesmas, membuat petunjuk tentang syarat pendaftaran, telusur berkala pada rak penyimpanan rekam medis dan pembuatan outguide rekam medis yang akan keluar.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Rawat Jalan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan seluruh masyarakat secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Adanya Puskesmas diharapkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya terjangkau (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah,

cepat, serta nyaman. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah ketepatan waktu (Pohan, 2015).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Waktu tunggu yang panjang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan minimal Rumah Sakit mengenai pelayanan rawat jalan, dimana waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan standar minimal adalah ≤ 60 menit (Kementerian Kesehatan RI, 2008)

Pada kenyataannya masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang waktu tunggu melebihi standar diantaranya, penelitian yang dilakukan oleh Neti M. Bustani A. Joy Rattu Josephine S. M. Saerang pada tahun 2015 dengan judul analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara menyatakan waktu tunggu pelayanan rawat jalan tergolong lama yaitu rata-rata 157 menit (Bustani, Rattu, & Saerang, 2015)

Puskesmas Kecamatan Duren Sawit yang berada di Jl. H. Dogol No.15A, RT.7/RW.16, Duren Sawit, Kec. Duren Sawit, Kota Jakarta Timur merupakan salah satu Puskesmas yang melayani pasien rawat jalan dan rawat inap khusus untuk pasien melahirkan, dengan jumlah rata – rata pasien rawat jalan antara 90 - 120 pasien perhari.

Berdasarkan observasi awal pada bulan Maret 2021 di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan dari sepuluh pasien yang berobat, rata-rata waktu tunggu pelayanan registrasi pasien rawat jalan sebesar 71 menit dan ditemukan adanya komplain/keluhan kepada petugas pendaftaran maupun petugas poliklinik terkait pelayanan karena masalah waktu menunggu di poliklinik.

Dari wawancara awal dengan perawat poliklinik rawat jalan mengenai lama waktu tunggu pelayanan dikatakan bahwa terjadinya gangguan pada aplikasi sistem puskesmas dan pengiriman berkas rekam medis yang lama.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk membahas lebih mendalam masalah tersebut dengan dengan judul “Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Teknik sampling yang

digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 106 pasien yang diukur waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan mewancarai petugas pendaftaran, rekam medis dan poliklinik untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis pendekatan kuantitatif. Hasil yang di peroleh dari analisis dijabarkan dengan Metode deskriptif yaitu cara mendeskriptifkan data yang telah terkumpul dan data diolah menjadi hasil analisis untuk mengetahui waktu tunggu pasien di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil observasi pelaksanaan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit, Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit mengacu pada SPO pendaftaran pasien dengan nomor dokumen 01/SOP/7.1.1.1/UKP/DS/ 2020.

Hal tersebut tercermin dari jawaban informan berdasarkan pertanyaan “Apakah Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit mempunyai SPO terkait Pelayanan Pasien Rawat Jalan?”. Berikut ini adalah jawaban dari informan:

Informan 1 (PJ Pendaftaran): “*Tidak ada SPO secara keseluruhan terkait pelayanan rawat jalan, hanya bagan alur nya saja untuk pelayanan rawat jalan mas.. selama ini untuk mendaftarkan pasien kita mengacu ke SPO pendaftaran pasien mas..*”

Informan 2 (PJ Rekam Medis) : “*Ngga ada mas.. selama ini hanya ada bagan alur pelayanan pasien rawat jalan saja..*”

Menurut Tambunan (2013), Standar Prosedur Operasional adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang

digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat jalan Puskesmas Kecamatan Duren Sawit sudah cukup baik.

2. Lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit dihitung dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai mendapatkan pelayanan di poliklinik.

Tabel 1. Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Bulan Juni – Juli Tahun 2021

Lama Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase
≤ 60 menit	37	34,9 %
> 60 menit	69	65,1 %
Total	106	100 %

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 dari total 106 pasien yang berobat rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit, lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan ≤ 60 menit sebanyak 37 pasien (34,9%) sedangkan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan > 60 menit sebanyak 69 pasien (65,1%)

Tabel 2. Kunjungan Berdasarkan Jenis Pasien Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Bulan Juni – Juli Tahun 2021

Poliklinik	Jenis Pasien		Total
	Baru	Lama	
CATIN	1	4	5
GIGI	4	13	17
GIZI	-	3	3
IMUNISASI	-	3	3
KB	-	7	7
KENANGA	-	3	3
KIA	5	20	25
MTBS	-	2	2
PKPR	-	4	4
PTM	2	8	10
UMUM	6	21	27
Grand Total	18	88	106

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2, dari total 106 pasien yang berobat rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit, 18 pasien merupakan pasien baru dan 88 pasien merupakan pasien lama. Kunjungan Poliklinik yang terbanyak adalah poliklinik KIA yaitu 27 pasien dengan rincian 6 pasien baru dan 21 pasien lama sedangkan kunjungan Poliklinik yang paling sedikit adalah MTBS hanya 2 pasien lama.

Tabel 3. Rata-Rata Waktu Tunggu Rawat Jalan Berdasarkan Tujuan Poliklinik di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Bulan Juni – Juli 2021

No	Poliklinik	Jumlah Pasien	Total Waktu Tunggu	Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan
1	CATIN	5	248	49,6
2	GIGI	17	1152	67,8
3	GIZI	3	193	64,3
4	IMUNISASI	3	113	37,7
5	KB	7	430	61,4
6	KENANGA	3	158	52,7
7	KIA	25	1820	72,8
8	MTBS	2	137	68,5
9	PKPR	4	268	67
10	PTM	10	680	68
11	UMUM	27	1423	52,7
Rata-Rata		106	662	62,5

Berdasarkan tabel 3 dari total 11 poliklinik rawat jalan di Puskesmas

Kecamatan Duren Sawit, rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan sebesar 62,5 menit. Rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang > 60 menit adalah Poliklinik gigi, gizi, KB, KIA, MTBS, PKPR, PTM sedangkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang \leq 60 menit adalah poliklinik CATIN, Imunisasi, Kenanga dan Umum.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan standar dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar waktu tunggu pelayanan dengan indikator waktu tunggu di rawat jalan harus \leq 60 menit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nur Laeliah pada tahun 2015 tentang Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Indramayu, Rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama > 60 menit.

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2015).

Oleh sebab itu, poliklinik yang masih menggunakan berkas rekam medis, didorong untuk bisa mengikuti *elektronik medical record*. Agar bisa mempercepat pelayanan rawat jalan melalui sistem puskesmas tanpa harus menunggu berkas rekam medis terlebih dahulu.

3. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit

Berdasarkan hasil wawancara langsung dan observasi yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit terkait faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di pendaftaran antara lain :

a. Faktor input :

1) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia Kesehatan yang terlibat langsung dalam waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah petugas pendaftaran, petugas rekam medis dan perawat poliklinik serta dokter di poliklinik. Saat observasi di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit, ada beberapa pegawai/petugas yang terpapar COVID 19 khususnya dibagian pendaftaran dan tidak ada yang menggantikan petugas tersebut. Hal tersebut tercermin dari jawaban informan (Petugas Pendaftaran):

“ ada petugas pendaftaran yang kena COVID 19. Jadi berkurang loket yang buka..”

Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Sesuai dengan pengertian sumber daya manusia menurut Kasmir manusia merupakan motor penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Dukungan SDM haruslah pula dilihat dari jumlah dan kualitas SDM yang dimiliki. Jumlah yang dimiliki harus proposional dengan beban pekerjaan yang ada, sehingga jangan sampai terjadi kekurangan atau kelebihan SDM (Kasmir, 2016).

Dalam arti lain, jika ada petugas pendaftaran yang harus menjalani perawatan karena COVID 19, aktivitas dari pendaftaran pasien juga terganggu, ada baiknya loket pendaftaran diberi jarak yang cukup agar tidak terlalu dekat dengan pasien. Selain itu, petugas diarahkan untuk selalu menjaga kesehatan

dan kebersihan agar tidak terpapar COVID 19.

2) **Kedisiplinan Petugas**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, bahwa petugas pendaftaran, petugas rekam medis dan perawat poliklinik umumnya sudah disiplin dalam memberikan pelayanan ditandai dengan jam kedatangan yang sudah sesuai dengan jam dimulainya pelayanan di pendaftaran dan di poliklinik namun yang bermasalah yaitu kedisiplinan petugas pendaftaran dalam memberikan tracer/permintaan berkas rekam medis kepada petugas rekam medis. Tracer yang tercetak adalah permintaan berkas rekam medis untuk poliklinik KIA dan kamar bersalin. Hal tersebut tercermin dari jawaban informan (PJ Rekam Medis):

“selama ini kita menunggu tracer dari petugas pendafatran..kalau petugas pendaftarannya belum mengantar ke rekam medis, belum ada yang kami cari..”

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok, atau masyarakat, yang berupa ketaatan terhadap peraturan yang ditetapkan pemerintah atau etik, norma, dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu (Hasibuan, 2016).

Disiplin juga dikatakan sebagai alat berkomunikasi dengan para karyawan agar karyawan mau berbuat seperti apa yang dianjurkan oleh atasan dan sesuai dengan peraturan perusahaan yang telah ditetapkan. Dalam arti lain, jika semua petugas disiplin dalam pekerjaan khususnya petugas pendaftaran dalam pengantaran tracer ke bagian rekam medis, waktu tunggu pelayanan pasien akan semakin cepat.

3) **Sarana Prasarana**

Berdasarkan observasi dan wawancara, didapatkan faktor sarana dan prasarana yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit adalah koneksi jaringan ke sistem puskesmas (<https://jkttim.epuskesmas.id/>), yang terganggu. Kendala ini mengakibatkan

terganggunya akses petugas ke dalam sistem puskesmas menjadi lama. Hal tersebut tercermin dari jawaban informan :

Informan 1 (PJ Pendaftaran) :

“ Apllikasi puskesmasnya kadang eror jadi saya harus nunggu mas untuk bisa daftarin pasien. “

Informan 2 (Petugas Pendaftaran) :

“ aplikasi puskesmasnya mas yang kadang macet, jadi kita nunggu yang benerin sistemnya baru bisa daftarin lagi mas..”

Informan 3 (Perawat Poliklinik GIGI):

“aplikasi puskesmasnya kadang gangguan mas, jadi untuk melihat daftar pasien untuk dipanggil tidak bisa..”

Puskemas merupakan salah satu prasarana yang harus diperhatikan dalam dalam menunjang proses pelayanan rawat jalan. Sesuai dengan Permenkes No 31 Tahun 2018 tentang Aplikasi Sarana, Prasarana dan Alat Kesehatan, Sistem Informasi adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2018)

Sarana dan prasarana sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu pasien seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabilasarana dan prasarana yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Dalam mencegah terjadinya gangguan ke sistem aplikasi puskesmas, diwajibkan adanya perawatan berkala (*maintenance*) agar pelayanan rawat jalan Puskesmas Kecamatan Duren Sawit dapat berjalan dengan baik.

b. Faktor Proses

1) Pendaftaran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit sudah cukup baik, namun ditemukan kendala dalam pendaftaran

pasien yaitu pasien lupa membawa kartu berobat mengakibatkan petugas pendaftaran harus mencari terlebih dahulu identitas pada sistem puskesmas. Hal tersebut tercermin dari jawaban informan (PJ Pendaftaran) :

“...ada beberapa pasien yang ngga bawa kartu berobat atau identitas mas,, jadi saya harus nyari dulu datanya,, kebanyakan yang lupa bawa itu pasien-pasien yang lansia, sering lupa ga bawa kartu berobat..”

Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan di data identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Di Unit Pendaftaran Puskesmas Kecamatan Duren Sawit sudah komputerisasi. Namun dalam melakukan pendaftaran pasien, ditemukan beberapa pasien tidak membawa kartu identitas pribadi. Hal ini berdampak pada petugas pendaftaran yang harus mencari terlebih dahulu data identitas yang sesuai pada sistem puskesmas. Proses pencarian data pasien ini yang menyebabkan waktu tunggu pasien rawat jalan di Puskesmas menjadi lebih lama.

Hal ini sejalan dengan penelitian Siti Qoiriyah tahun 2020 tentang Tinjauan Kelengkapan Persyaratan Administrasi Pendaftaran Pasien BPJS Di Puskesmas Jatinegara Jakarta Timur yang menyatakan bahwa Tidak semua pasien membawa persyaratan administrasi BPJS berdampak pada terhambatnya proses pendaftaran pasien(Qoiriyah, 2020)

Untuk mengurangi pasien yang tidak membawa kartu identitas diperlukan kerjasama antara petugas lainnya seperti satpam atau petugas lainnya dalam skringing syarat pendaftaran diawal sebelum pasien berada di loket pendaftaran dan pembuatan spanduk terkait syarat-syarat pendaftaran pasien rawat jalan.

2) Penyediaan Rekam Medis

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Puskesmas Kecamatan Duren Sawit sudah menggunakan Elektronik Medical Record, tetapi masih ada dua poliklinik yang menggunakan berkas rekam medis untuk dikirim ke poliklinik yaitu poliklinik KIA dan kamar bersalin. Rekam medis yang terselip/salah letak yang memperpanjang waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang mengakibatkan petugas rekam medis harus menelusuri semua rak rekam medis._Hal tersebut tercermin dari jawaban :

Informan 1 (PJ Rekam Medis):

“...beberapa rekam medis tidak ada di rak penyimpanan karena nyasar nyimpennya..”

Informan 2 (Perawat Poliklinik KIA) :

“rekam medis yang kadang belum sampe mas di poli,, jadi kita nunggu dulu rekam medis baru dipanggil untuk diperiksa ke dokter..”

Lama penyediaan dokumen rekam medis merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu secara signifikan karena tanpa adanya dokumen rekam medis, perawat dan dokter tidak dapat memberikan pelayanan kepada pasien.

Penyediaan rekam medis yang akan dikirim ke poliklinik yang masih menggunakan berkas rekam medis mengalami kendala pada menunggu tracer dari petugas pendaftaran. Selain itu berkas rekam medis yang tidak tersusun atau salah letak yang mengakibatkan pencarian berkas rekam medis menjadi lama. Setelah diobservasi di Unit rekam medis pada rak penyimpanan rekam medis ditemukan tidak adanya pengganti rekam medis keluar (*outguide*).

Kecepatan penyediaan berkas rekam medis menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien dan kepuasan pasien. Semakin cepat rekam medis sampai ke poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien.

Agar dapat berjalan optimal, Puskesmas Kecamatan Duren Sawit membuat aturan dan SPO tentang pengambilan berkas rekam medis terutama pada penggantian tanda rekam medis yang keluar (Outguide) sebagai penanda bahwa rekam medis tersebut keluar ke poliklinik. Outguide tersebut memudahkan petugas rekam medis dalam melacak rekam medis yang keluar dan memudahkan jika rekam medis telah kembali dari poliklinik

Dengan adanya Standar Prosedur Operasional pengambilan berkas rekam medis keluar, memudahkan petugas dalam memahami apa yang harus dilakukan dan urutan pekerjaan dalam pencarian maupun pengembalian rekam medis.

3) Pemeriksaan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pemeriksaan pasien di Poliklinik Puskesmas Kecamatan Duren Sawit sudah berjalan baik akan tetapi waktu tindakan dan konsultasi pasien berbeda-beda satu sama lainnya. Hal tersebut tercermin dari jawaban : Informan (Perawat Poliklinik Gigi):

“aplikasi puskesmasnya kadang gangguan mas, jadi untuk melihat daftar pasien untuk dipanggil tidak bisa, selain itu tidak semua pasien konsultasi dan tindakan dengan cepat, tergantung tindakan yang dilakukan oleh dokter.. kalau beberapa tindakan pasti pasiennya lama di ruangan dokternya..”

Pemeriksaan adalah proses medis yang harus dijalani saat mendiagnosis penyakit. Hasilnya dicatat dalam rekam medis yang digunakan untuk menegakkan diagnosis dan merencanakan perawatan lanjutan.

Pemeriksaan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit sudah berjalan baik. Waktu pemeriksaan yang berbeda-beda dikarenakan pemeriksaan tergantung jenis penyakit yang diderita. Untuk menjang diagnosis diperlukan beberapa pemeriksaan mulai dari pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang (laboratorium, EKG, dll). Semakin banyak pemeriksaan, semakin lama

pula waktu pelayanan dokter kepada pasien yang berimbas waktu tunggu pelayanan yang menjadi lama.

PENUTUP

Kesimpulan

Simpulan penelitian ini adalah Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan rawat jalan Puskesmas Kecamatan Duren Sawit mengacu pada SPO pendaftaran pasien. Hasil perhitungan analisis rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan sebesar 62,5 menit, dengan lama waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 37 pasien (34,9%) dan lama waktu tunggu > 60 menit sebanyak 69 pasien (65,1%). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan antara lain

a. Faktor Input

1. Petugas yang terpapar COVID-19 dan tidak ada pengganti petugas tersebut di pendaftaran
2. penumpukan tracer di unit pendaftaran
3. Jaringan/ Akses ke sistem puskesmas (<https://jkttim.epuskesmas.id/>) yang terganggu,

b. Faktor Proses

1. Pasien tidak membawa kartu berobat
2. Rekam Medis yang tidak ada pada rak penyimpanan
3. Waktu konsultasi pasien rawat jalan yang berbeda-beda

Beberapa saran adalah pembuatan SPO khusus secara keseluruhan terkait pelayanan rawat, *maintenance* berkala koneksi jaringan ke sistem Puskesmas, membuat petunjuk tentang syarat pendaftaran, telusur berkala pada rak penyimpanan rekam medis dan pembuatan outguide rekam medis yang akan keluar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] 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*, <https://doi.org/10.35790/ebm.3.3.2015.10456>

- [2] Depkes RI. (2009). *Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- [3] Hasibuan, M. S. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (PT Bumi Aksara (ed.)).
- [4] Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. (PT Rajagrafindo Persad (ed.)).
- [5] KEMENPAN RB. (2012). *PERMENPAN No. 35 tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*.
- [6] Kementerian Kesehatan RI. (2007a). Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran. In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007*.
- [7] Kementerian Kesehatan RI. (2007b). *KMK No. 1165 Tentang Pola Tarif RS BLU* (pp. 1–2).
- [8] Kementerian Kesehatan RI. (2008a). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- [9] Kementerian Kesehatan RI. (2008b). *PERMENKES RI NO 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis*.
- [10] Kementerian Kesehatan RI. (2015). *PERMENKES RI No. 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan*.
- [11] Kementerian Kesehatan RI. (2018). *PERMENKES Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Aplikasi Sarana, Prasarana, Dan Alat Kesehatan*.
- [12] Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*.
- [13] Kristiani, Y., Sutriningsih, A., & Ardhiyani, V. M. (2015). Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang. *Jurnal CARE*, 3(1), 33–38. <https://jurnal.unitri.ac.id>
- [14] Laeliyah, N., & Subekti, H. (2015). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- [15] Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- [16] Pohan, I. S. (2015). *JAMINAN MUTU LAYANAN KESEHATAN*. EGC.
- [17] Qoiriyah, S. (2020). *Tinjauan Kelengkapan Persyaratan Administrasi Pendaftaran Pasien BPJS Di Puskesmas Jatinegara Jakarta Timur*. <https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-NonDegree-20023-Abstrak.Image.Marked.pdf>
- [18] Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Maistas Publishing.