

Analisis Waktu Tunggu Pe/Layanan Rekam Medis Di Poli Dalam Pendaftaran Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid Di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2021

Mega Sara Yulianti*¹, Ni Komang Wijiani Yanti²

^{1,2}Dosen Prodi Rekam Medik Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat

Article Info <i>Article history:</i> Received : 10 Agustus 2022 Publish: 9 November 2022	ABSTRACT Patient waiting time is one indicator in assessing the quality of service in hospitals, if patient waiting time decreases it will affect the quality of service. The length of patient waiting time reflects how the hospital manages the service components that are tailored to the patient's situation and expectations. Based on a preliminary survey at the Patut Patuh Patju Hospital in 2021, the results obtained from the quality aspect of services, especially outpatient waiting times, only reached 50% of the assessment indicator achievements, which means there is a decrease in outpatient waiting times, in addition to patients who want to get outpatient services on average. The average person often complains that it is difficult to get a queue number, this is due to restrictions on the number of patients served during the Covid-19 pandemic. This study aims to determine the waiting time of outpatients during the Covid-19 pandemic. This research is a descriptive analytic study with a sampling technique using simple random sampling. Data were collected using observation sheets and interviews. Data processing uses editing, coding, data entry, cleaning and data analysis using quantitative analysis with descriptive statistics, frequency distribution of respondent characteristics variables (age, gender, education level, occupation, payment method), patient waiting time in medical record services, status patients, how to register patients, and human resources.
Keywords: <i>Patient waiting time, Medical Record Officers</i>	
Info Artikel <i>Article history:</i> Received : 10 Agustus 2022 Publish: 9 November 2022	ABSTRAK Waktu tunggu pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Rumah Sakit, apabila waktu tunggu pasien menurun maka akan mempengaruhi mutu pelayanan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Berdasarkan survey pendahuluan di RSUD Patut Patuh Patju Tahun 2021, di dapatkan hasil aspek mutu pelayanan khususnya waktu tunggu rawat jalan hanya mencapai 50 % capaian indikator penilaian yang artinya terjadi penurunan terhadap waktu tunggu rawat jalan, selain itu pasien yang ingin mendapatkan pelayanan rawat jalan rata-rata sering mengeluh susahny mendapat nomor antrian hal ini dikarenakan karena terjadi pembatasan jumlah pasien yang dilayani selama pandemi Covid-19. Penelitian bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> . Data dikumpulkan menggunakan lembar observasi dan wawancara. Pengolahan data menggunakan <i>editing, coding, data entry, cleaning</i> dan analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan statistik deskriptif, distribusi frekuensi variabel karakteristik responden (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, cara pembayaran), waktu tunggu pasien di pelayanan rekam medis, status pasien, cara pendaftaran pasien, dan sumber daya manusia.
	<p><i>This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</i></p> 
Corresponding Author: Mega Sara Yulianti Dosen Prodi Rekam Medik Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat megasara74@gmail.com	

1. PENDAHULUAN

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen

pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Esti A, 2015)

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Rumah Sakit, apabila waktu tunggu pasien menurun maka akan mempengaruhi mutu pelayanan. Pandemi covid-19 menyebabkan gangguan di seluruh sektor kehidupan. Penyebaran virus yang sangat cepat menyebabkan angka morbiditas dan mortalitas meningkat dengan pesat, karena itu diseluruh negara termasuk negara indonesia melakukan pengendalian dan pencegahan COVID-19 (Qiao,2020).

Kasus Covid-19 di Nusa Tenggara Barat sejak Maret 2020 mengalami peningkatan, sehingga menyebabkan rumah sakit mengalami kenaikan permintaan layanan kesehatan (WHO, 2020). Hal ini menjadi masalah ketika tenaga dan sumber daya yang dibutuhkan tidak dapat mengimbangi kecepatan, kuantitas, serta kualitas pelayanan yang dibutuhkan pasien sehingga memengaruhi manajemen mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

Survei oleh WHO menyatakan bahwa 53% dari 155 negara menunjukkan adanya gangguan pelayanan kesehatan dalam pemeriksaan dan pengobatan selain kasus Covid-19, dimana tercatat pelayanan kesehatan terhadap pasien dengan kasus lain mengalami penundaan sebesar 42% (WHO, 2020). Pandemi Covid-19 mengakibatkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan belum maksimal, Hal ini mengakibatkan pembatasan jumlah kunjungan untuk poli rawat jalan, serta pada masa pandemi dibutuhkan waktu lebih lama untuk menjalankan protokol kesehatan.

Penelitian di Uganda pada pasien rawat jalan rumah sakit menjelaskan bahwa lama waktu tunggu lebih dari 2 jam dapat menurunkan kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan kesehatan telah menjadi permasalahan yang terus-menerus terjadi dan memicu ketidakpuasan layanan kesehatan (Nabbuye et al, 2013).

Berdasarkan survey pendahuluan di RSUD Patut Patuh Patju Tahun 2021, di dapatkan hasil aspek mutu pelayanan khususnya waktu tunggu rawat jalan hanya mencapai 50 % capaian indikator penilaian yang artinya terjadi penurunan terhadap waktu tunggu rawat jalan, selain itu pasien yang ingin mendapatkan pelayanan rawat jalan rata-rata sering mengeluh susahny mendapat nomor antrian, hal ini dikarenakan karena terjadi pembatasan jumlah pasien yang dilayani selama pandemi Covid-19. Oleh karena itu penulis tertarik meneliti tentang “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid Di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan rancangan atau desain bersifat *cross sectional*. Data variabel yang dikumpulkan yaitu karakteristik responden (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, cara pembayaran), waktu tunggu pasien di pelayanan rekam medis, status pasien, cara pendaftaran pasien, dan sumber daya manusia di bagian Rekam Medik. Lokasi penelitian dilaksanakan di poli rawat jalan RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Provinsi NTB dilaksanakan pada bulan Maret Tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pasien rawat jalan yang datang ketempat pendaftaran rawat jalan di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat pada tahun 2022 sebanyak 45.357 pasien. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan rumus Slovin sehingga jumlah sampel minimal sebanyak 97 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan lembar observasi dan wawancara terkait karakteristik responden (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, cara pembayaran), waktu tunggu pasien di pelayanan rekam medis, status pasien, cara pendaftaran pasien, dan sumber daya manusia di bagian Rekam Medik. Pengolahan data dilakukan dengan cara *editing* (pemeriksaan data), *scoring*, *coding* (pemberian kode), input data (pemasukan data), memasukkan data yang telah diberi skor ke dalam program untuk diolah lebih lanjut. Selanjutnya *tabulating* (tabulasi), data disusun dalam bentuk tabel untuk kemudian dianalisis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan statistik deskriptif, distribusi frekuensi variabel karakteristik responden (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, cara pembayaran), waktu tunggu pasien di pelayanan rekam medis, status pasien, cara pendaftaran pasien, sumber daya manusia di bagian Rekam Medik, dan jadwal dokter bertugas, yang kemudian menghasilkan distribusi frekuensi dan persentasedari setiap variabel yang diteliti.

Informan yang terpilih untuk dijadikan narasumber dalam penelitian ini adalah:
a. Kepala Kasi Keperawatan RSUD Patut Patuh Patju Kab. Lombok Barat

- b. Kepala ruangan unit rekam medis rumah sakit RSUD Patut Patuh Patju Kab. Lombok Barat
- c. Kepala unit pendaftaran poli rawat jalan RSUD Patut Patuh Patju Kab. Lombok Barat

3. HASIL dan PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik pasien adalah merupakan variabel independen yang terdiri dari status pasien dan Jenis pasien.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Umur	Dewasa Akhir	45	46,3
	Dewasa Awal	23	23,7
	Remaja Akhir	18	18,6
	Remaja Awal	11	11,4
Jumlah		97	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	52,6
	Perempuan	46	47,4
Jumlah		97	100
Pendidikan	Tidak Tamat SD	10	10,3
	Tamat SD	12	12,3
	Tamat SMP	16	16,5
	Tamat SMA	46	47,4
	Diploma	7	7,2
	Sarjana	6	6,2
Jumlah		97	100
Pekerjaan	Tidak Bekerja	55	56,7
	Bekerja	42	43,3
Jumlah		97	100
Jenis Pendaftaran Pasien	BPJS Kesehatan	63	64,9
	BPJS	19	19,5
	Ketenagakerjaan Umum	24	24,7
Jumlah		97	100

Karakteristik pasien penelitian meliputi umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Pada tabel 5.1 menunjukkan kelompok umur yang paling banyak adalah usia Dewasa Akhir dengan persentase sebesar 46,3%. Sebagian besar (52,6%) responden memiliki jenis kelamin laki-laki, pendidikan responden tamat SMA dengan jumlah 46 (47,4%). Pekerjaan yang dimiliki responden paling banyak responden tidak bekerja sebanyak 55 orang (56,7%) dan jenis pendaftaran pasien paling banyak dalam penelitian ini adalah BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 63 responden (64,9%).

3.2 Waktu Tunggu Pasien

Tabel 2. Rata-Rata Waktu Tunggu Pasien di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)	Rata-rata Waktu tunggu
< 60 menit	38	39,2	53 menit
> 60 menit	59	60,8	1 Jam 33 menit
Total	97	100	

Berdasarkan tabel 5.2. didapat data bahwa distribusi pasien berdasarkan waktu tunggu di poli rawat jalan RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat Tahun 2022 sebanyak 97 orang. Terdiri atas 38 orang (39,2%) pasien dengan waktu tunggu kurang dari 60 menit dan terbanyak pada waktu tunggu lebih dari 60 menit yaitu 59 orang (60,8%) pasien.

3.3 Status pasien

Tabel 3. Distribusi status pasien dengan waktu tunggu pasien di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat

Kategori	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)	Waktu Tunggu Pasien			
				< 60 menit	Persentase (%)	> 60 menit	Persentase (%)
Status Pasien	Pasien Lama	72	74,3	29	40,2	43	59,8
	Pasien Baru	25	25,7	9	36	16	64
Jumlah		97	100	38	100	59	100

Berdasarkan tabel 5.3. Diketahui bahwa kategori status pasien, pasien lama sebanyak 72 responden (74,3%) memiliki waktu tunggu > 60 menit sebanyak 43 responden (59,8%) dan waktu tunggu < 60 menit sebanyak 29 (40,2%). Pasien baru sebanyak 25 (25,7%) responden dengan waktu tunggu > 60 menit sebanyak 16 responden (64%) dan waktu tunggu < 60 menit sebanyak 9 responden (23,7%).

3.4 Cara Pendaftaran Pasien

Tabel 4. Distribusi Cara Pendaftaran Pasien di bagian Rekam Medik RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat

Cara Pendaftaran	Frekuensi	Persentase (%)	Waktu Tunggu Pasien			
			< 60 menit	Persentase (%)	> 60 menit	Persentase (%)
SOP	63	64,9	20	31,8	43	68,2
Non SOP	34	35,1	18	53	16	47
Total	97	100	38	100	59	100

Berdasarkan tabel 5.4 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden mendaftar sesuai SOP sebanyak 63 orang (64,9%) dengan waktu tunggu <60 menit sebanyak 20 (31,8%) responden dan waktu tunggu >60 menit sebanyak 43 (68,2 %) responden, sedangkan yang tidak mendaftar sesuai SOP sebanyak 34 orang (35,1 %) dengan waktu tunggu <60 menit sebanyak 18 (53%) responden dan waktu tunggu >60 menit sebanyak 16 (47%) responden.

3.5 Sumber daya manusia di bagian Rekam Medik

Tabel 5. Distribusi sumber daya manusia di bagian Rekam Medik RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
20-30 Tahun	6	35,3
>30 Tahun	11	64,7
Kualifikasi Pendidikan		
SMA	9	52,9
Diploma	8	47,1
Sarjana	0	0
Jenis Kelamin		
Perempuan	10	58,9
Laki-laki	7	41,1
Pelatihan		
Pernah	12	70,6
Tidak pernah	5	29,4
Masa Kerja		
≥ 5 Tahun	11	64,7

≤ 5 Tahun	6	35,3
Total	17	100

Berdasarkan tabel 5.5. diketahui bahwa dari 17 responden sebagian besar mempunyai pendidikan SMA yaitu sebanyak 9 orang (52,9%), D-III (Diploma) sebanyak 8 orang (47,1%) dan Sarjana (S1) sebanyak 0 orang (0%). Mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 10 orang (58,9%), dibandingkan dengan laki-laki sebanyak 7 orang (41,1%). Sebagian besar responden pernah mengikuti pelatihan sebanyak 12 orang (70,6%), sedangkan yang tidak pernah 5 orang (29,4%). Diketahui bahwa 11 (64,7%) petugas rekam medis yang masa kerjanya di atas ≥ 5 tahun, sedangkan petugas rekam medis yang masa kerjanya di bawah ≤ 5 tahun 6 orang (35,3%).

Pembahasan

1. Waktu Tunggu Pasien

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh dokter di poliklinik lanjutan, dengan kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit (Kemenkes RI, 2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam

medik pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 pada kategori lambat yaitu > 60 menit sebanyak 59 (60,8%) responden dengan rata-rata waktu tunggu 1 jam 33 Menit dan pada kategori cepat < 60 Menit sebanyak 38 (39,2%) responden dengan rata-rata waktu tunggu 53 Menit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Nur Laeliah dan Heru Subekti (2017) menunjukkan bahwa dari 92 orang responden diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien lama di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit.

Waktu tunggu rawat jalan belum maksimal karena pada masa pandemi Covid-19 dibutuhkan waktu lebih lama untuk menjalankan protokol kesehatan. Dalam penelitian ini tidak tercapainya SPM (standar Pelayanan Minimum) disebabkan antara lain; waktu tunggu di rawat jalan melebihi 60 menit karena lamanya menunggu antrian pendaftaran di loket, lamanya penyiapan rekam medis sampai ke poliklinik, dan dokter spesialis yang belum dapat memulai pelayanan tepat waktu.

2. Status pasien

Pada masa pandemi Covid-19 tidak ada perbedaan untuk kategori status pasien yaitu pasien lama dan pasien baru. Proses penerimaan antara pasien lama dan pasien baru pun berbeda. Setiap pasien baru yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Patut Patuh Patju Gerung harus mendaftarkan diri pada tempat pendaftaran pasien dan akan diwawancara oleh petugas untuk mendapatkan data identitas yang akan diisikan pada formulir ringkasan masuk dan keluar. Setiap pasien baru akan diberikan Kartu Berobat dan nomor Rekam Medis yang harus dibawa pada setiap kunjungan berikutnya. Sedangkan untuk pasien lama yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan, kembali harus mendaftarkan diri ke tempat pendaftaran pasien dan menyerahkan kartu berobat kepada petugas. Petugas tempat pendaftaran pasien akan memberikan nomor urut pelayanan poliklinik dan kemudian mempersilahkan pasien untuk menunggu di poliklinik yang dikehendakinya kemudian petugas terlebih dahulu mencari berkas- berkas RM dari pasien tersebut.

Berdasarkan tabel 2. Diketahui bahwa kategori status pasien, pasien lama sebanyak 72 responden (74,3%) memiliki waktu tunggu > 60 menit sebanyak 43 responden (59,8%) dan waktu tunggu < 60 menit sebanyak 29 (40,2%). Pasien baru sebanyak 25 (25,7%) responden dengan waktu tunggu > 60 menit sebanyak responden 16 responden (64%) dan waktu tunggu < 60 menit sebanyak 9 responden (23,7%).

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat perbedaan rata-rata waktu tunggu antara pasien lama dan pasien baru yang melakukan pendaftaran, hal ini sejalan dengan penelitian

Rr. Ratna Arietta dalam tesisnya yang berjudul Analisis Waktu Tunggu Pasien Di Departemen Gigi Dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto DITKESAD Tahun 2011 yang menyatakan ada perbedaan waktu tunggu pasien lama dan pasien baru sebesar 21 menit. Perbedaan waktu tunggu antara pasien lama dan pasien baru yaitu ketika melakukan pendaftaran. Untuk pasien lama harus melakukan pendaftaran, penyiapan rekam medis, menunggu hingga di panggil, sedangkan untuk pasien baru setelah melakukan pendaftaran dan mendata identitas pasien dipersilahkan untuk menunggu di poliklinik yang di inginkan. Cukup besarnya perbedaan waktu tunggu menandakan cukup lamanya proses pencarian dan penyiapan berkas rekam medik. Hal ini nantinya akan berimbas ke lamanya waktu tunggu pasien hingga mereka sampai ke poliklinik.

3. Cara Pendaftaran Pasien

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dilakukan untuk proses kerja rutin tertentu. Standar operasional prosedur (SOP) memberikan langkah yang besar dan terbaik berdasarkan consensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan (UU RI No 44 tahun, (2009).

Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden mendaftar sesuai SOP sebanyak 63 orang (64,9%) dengan waktu tunggu <60 menit sebanyak 20 (31,8%) responden dan waktu tunggu >60 menit sebanyak 43 (68,2 %) responden, sedangkan yang tidak mendaftar sesuai SOP sebanyak 34 orang (35,1 %) dengan waktu tunggu <60 menit sebanyak 18 (53%) responden dan waktu tunggu >60 menit sebanyak 16 (47%) responden.

Pada masa pandemi Covid-19 tidak ada perubahan dengan cara pendaftaran pasien, pasien tetap mendaftar di loket pendaftaran sesuai nomor urut antrian. Berdasarkan hasil pengamatan pasien yang seharusnya melakukan pendaftaran sesuai prosedur yang berlaku di rumah sakit tetapi ternyata terdapat beberapa pasien yang melakukan pendaftaran tidak berdasarkan SOP. Jadi, peneliti mengelompokkan pasien menjadi 2 katagori berdasarkan cara pendaftarannya yaitu SOP dan Non SOP. Pendaftaran secara SOP merupakan cara pasien mendaftarkan diri sesuai prosedur yang sudah ditetapkan rumah sakit yaitu mulai dari mengambil nomer antrian kemudian ke bagian pendaftaran administrasi RSUD Patut Patuh Patju Gerung dan terakhir ke poliklinik yang akan dituju. Untuk pendaftaran Non SOP pasien tidak melakukan pengambilan nomer antrian tetapi langsung ke bagian pendaftaran ke administrasi RSUD Patut Patuh Patju Gerung.

Terlihat pada hasil penelitian bahwa cara pendaftaran secara Non SOP lebih cepat dibandingkan pendaftaran secara SOP. Cara pendaftaran SOP harus melakukan aturan sesuai yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit, karena harus menunggu mulai dari pengambilan nomer antrian, kemudian pendaftaran di Rekam medis hingga nantinya pasien tersebut tiba di poliklinik yang dituju. Sedangkan Non SOP pasien tersebut langsung ke loket pendaftaran tanpa mengambil nomor antrian terlebih dahulu kemudian langsung ke loket pendafran dan menuju ke poliklinik yang diinginkan tanpa melakukan antrian sehingga waktu untuk menunggu pun relative singkat. Hasil ini didukung oleh wawancara pada salah satu petugas poli yang mengatakan bahwa masih ada pegawai rumah sakit yang masih sering menitip untuk mendaftarkan keluarga mereka tanpa mengambil nomor antrian terlebih dahulu di mesin antrian sehingga SOP tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya.

4. Sumber daya manusia di bagian Rekam Medik

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sumber daya manusia di bagian rekam medis RSUD Patut Patuh Patju Gerung berjumlah 17 orang. Jenis kelamin perempuan petugas rekam medis rawat jalan ada 10 orang dan jenis kelamin laki-laki petugas rekam medis rawat jalan ada 7orang. Umur petugas rekam medis rawat jalan dengan kategori 20-30 tahun ada yang 6 orang dan kategori >30 Tahun ada 11 orang. Tingkat pendidikan petugas rekam medis rawat jalan 9 orang lulusan SMA, 8 orang Diploma dan 0 orang Perguruan Tinggi (Sarjana). Masa kerja petugas di rekam medis rawat jalan ada yang 11 orang yang \geq 5 Tahun tahun, ada yang \leq 5 Tahun sebanyak 6 orang. Yang pernah mengikuti pelatihan

tentang rekam medis ada 12 orang dan yang belum pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis ada 5 orang.

Dari hasil wawancara tentang lama waktu tunggu pelayanan mengenai SDM, dikatakan bahwa SDM sangat memengaruhi dalam melakukan pelayanan. Sebagian besar informan mengatakan secara umum jumlah SDM sudah cukup, hanya saja ada bagian-bagian tertentu seperti loket pendaftaran (3-5 orang) dan petugas BPJS (2 orang) masih kurang dibandingkan jumlah kunjungan pasien per hari sebanyak 150-200 orang. Untuk petugas loket dan pendaftaran hanya dari lulusan SMA, saat ini di RSUD Patut Patuh Patju Gerung belum memiliki tenaga dengan latar belakang pendidikan perekam medis yang bertugas dibagian loket pendaftaran.

Pekerja yang mempunyai latar belakang pendidikan tinggi dan mewujudkan motivasi kerja yang berbeda dengan pendidikan yang lebih rendah. Latar belakang pendidikan tinggi mempengaruhi motivasi kerja seseorang. Tenaga rekam medik berpendidikan tinggi motivasinya akan lebih baik karena telah memiliki pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dibandingkan dengan petugas yang berpendidikan rendah (Prawirosentoso, 2019). Petugas dengan pendidikan lebih tinggi diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa saran-saran yang bermanfaat terhadap pimpinan organisasi dalam upayanya meningkatkan kinerja petugas rekam medik (Depkes RI, 2017).

Pelatihan dalam penelitian ini adalah ada tidaknya responden mengikuti pelatihan yang diadakan di rumah sakit atau di institusi lain yang berhubungan dengan pekerjaannya dalam penyelenggaraan rekam medik. Hasil penelitian dikategorikan menjadi 2 yaitu pernah jika responden pernah mengikuti pelatihan meskipun hanya satu kali, dan tidak pernah jika responden tidak pernah sama sekali mengikuti pelatihan rekam medik. Menurut Depkes RI (2016), pelatihan merupakan sebuah proses dimana orang mendapatkan kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Dalam pengertian terbatas, pelatihan memberikan pegawai pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini.

Lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan hal ini salah satunya disebabkan oleh SDM rekam medis di rumah sakit ini masih kurang, satu petugas memiliki banyak tugas yaitu mencari berkas, mencatat dan mendistribusikannya sehingga mengakibatkan waktu tunggu pasien menuju poli juga menjadi lebih lama. Selain itu, pendistribusian menunggu berkas terkumpul terlebih dahulu (minimal lima berkas pasien). Dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan, semakin sedikit waktu yang terpakai untuk menyediakan dokumen rekam medis, maka waktu tunggu pelayanan akan semakin pendek (Kemenkes RI, 2008). Masa kerja secara tidak langsung ikut memengaruhi waktu pelayanan pasien. Masa kerja berhubungan dengan pengalaman. Pengalaman merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pasien (Neti M, 2015).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diperoleh kesimpulan rata-rata waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di RSUD Patut Patuh Patju Kabupaten Lobar Tahun 2022 adalah 1 jam 33 menit, melebihi waktu yang ditetapkan Menkes nomor:129/menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan rumah sakit bahwa waktu tunggu rawat jalan kurang lebih atau sama dengan 60 menit. Faktor waktu tunggu pasien pada masa pandemi Covid-19 di wilayah kerja RSUD Patut Patuh Patju adalah status pasien, cara pendaftaran pasien, dan sumber daya manusia (SDM) di bagian Rekam Medik.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Rektor dan LPPM Universitas Naahdlatul Ulama yang membantu penelitian ini melalui pemberian dana hibah penelitian internal kampus.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arieta R. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011*. Fakultas Kesehatan Masyarakat [Tesis]. Jakarta: Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia
- Depkes RI. (2017). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Di Rumah Sakit Indonesia Revisi I*. Dirjen Yanmed: Jakarta
- Esti A. (2015). *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri*. Publikasi.stikesstrada.ac.id/wpcontent/uploads/2015/02/8-
- Kemenkes, RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008*.
- Laeliyah, N & Subekti, H, (20017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Jurnal Kesehatan Vokasional 2017 1 : 2 ; available at : <https://ejournal.health.com/index.php/medkes/article/view/Fil.go.id>
- Nabbuye, S.J, Makumbi FE, Kasangaki A. (2013). *Patient Satisfaction with Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda*. International Journal for Quality in Health Care. 2011; 23(5): 516-523
- Prawirosentoso S., (2019). *Kebijakan Kinerja Karyawan*, BPFE. Yogyakarta
- Qiao, J. (2020). *What are the risks OF COVID-19 infection in pregnant women?* The Lancet, 395, 760–762. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30365-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30365-2)
- Undang-Undang RI. (2009). *Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta 2009.
- World Health Organization. (2020). *COVID-19: operational guidance for maintaining essential health services during an outbreak: Interim Guideline, 25 March 2020*. World Health Organization. Available from: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331561>. License: CCBY-NC-SA 3.0 IGO.