

## Gambaran Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di RSIA Bunda Arif Purwokerto

Reva Alifia Damayanti<sup>1</sup>, Rahaju Ningtyas<sup>2</sup>, Christina Trisnawati Setiawan<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Program Studi DIII Rekam Medis & Informasi Kesehatan, Politeknik Yakpermas Banyumas

e-mail: [revaalifiapbg@gmail.com](mailto:revaalifiapbg@gmail.com)

### Abstrak

Waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis adalah komponen terpenting dalam manajemen mutu dalam praktik kesehatan. Waktu tunggu yang tidak sesuai standar peraturan dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien. Dimana standar waktu tunggu penyediaan rekam medis rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan di RSIA Bunda Arif Purwokerto pada bulan April 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan poliklinik kandungan dan dilakukan secara *purposive sampling*. Cara pengumpulan data dengan observasi. Analisa data menggunakan analisis univariat dengan metode pengolahan data yakni *editing, processing, coding, tabulating dan cleaning*. Rata-Rata Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis di TPP, Filling, Distribusi yakni di tempat pendaftaran pasien waktu penyediaan dokumen rekam medis  $\leq 10$  menit yaitu 51.65 detik dari 26 berkas, sedangkan ditempat filling rata-rata waktu pengambilan berkas rekam medis 17.64 detik dari 50 berkas dan Distribusi rata-rata waktu mengantar berkas rekam medis 32 detik dari 50 berkas.

**Kata kunci:** *Waktu Penyediaan, Rawat Jalan*

### Abstract

The waiting time for the provision of medical record documents is the most important component of Quality Management in health practice. Waiting times that do not match regulatory standards can affect patient dissatisfaction. Where the standard waiting time for the provision of outpatient medical records is 10 minutes. This type of research is descriptive. This research was conducted at RSIA Bunda Arif Purwokerto in April 2023. The population in this study is an outpatient clinic gynecology and purposive sampling. How to collect data by observation. Data analysis using univariate analysis with data processing methods namely editing, processing, coding, tabulating and cleaning. The average length of time for providing medical record documents at TPP, Filling, distribution, namely at the place of patient registration, the time for providing medical record documents is 10 minutes, which is 51.65 seconds from 26 files, while at the place of filling, the average time for retrieving medical record files is 17.64 seconds from 50 files and the average distribution time for delivering medical record files is 32 seconds from 50 files.

**Keywords :** *Provision Time, Outpatient*

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus mengedepankan mutu pelayanan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan

yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, waktu tunggu pasien harus senantiasa sesuai harapan pasien.

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator penting dalam suatu pelayanan khususnya di bidang kesehatan dan masih sering terjadi masalah. Menurut Buhang dalam penelitian (Laelihyah & Subekti, 2017) waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengolah komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, sering kali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien.

Pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan pasien. Menurut Azwar dalam penelitian (Dwi Lestari et al., 2020). Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan, memproses serta membantu keperluan orang lain. Pelayanan penyelenggaraan rekam medis di pendaftaran akan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan dan pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, tepat waktu serta nyaman. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien.

Pemerintah sudah membuat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan minimal untuk meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Standar Operasional rumah sakit, waktu pendaftaran dan penyediaan dokumen rekam medis tidak lebih dari 10 menit bagi pasien rawat jalan. Sedangkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu penyediaan dokumen rekam medis yaitu kurang atau sama dengan 10 menit (Menteri Kesehatan RI, 2008). Salah satu indikator mutu pelayanan di Rumah Sakit adalah waktu tunggu rawat jalan (Menteri Kesehatan RI, 2022)

Waktu tunggu rawat jalan menjadi indikator mutu nasional yang wajib dilakukan pengukuran dan digunakan sebagai informasi mutu secara nasional yang termasuk dalam salah satu pengumpulan data indikator mutu berdasarkan peraturan yang berlaku yaitu pengukuran indikator mutu (INM) dan prioritas perbaikan tingkat rumah sakit. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal rumah sakit terdapat empat indikator sasaran mutu rekam medis yakni waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan, waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat inap, kelengkapan informed consent, dan pengembalian dokumen rekam medis rawat inap 2x24jam (Menteri Kesehatan RI, 2008). Standar kecepatan pendistribusian rekam medis terhitung mulai pasien melakukan registrasi di pendaftaran sampai dokumen tersedia atau ditemukan. Semakin cepat penyediaan dokumen rekam medis sampai ke poliklinik maka semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penyediaan dokumen rekam medis dihitung mulai saat pasien selesai registrasi pendaftaran sampai dokumen rekam medis tersebut tersedia di poli.

Kenyataannya masih banyak rumah sakit yang waktu tunggu penyediaan rekam medisnya melebihi standar pelayanan minimal di rawat jalan diantaranya, penelitian Bastin Nur Aliefia dan Gamasiano Alfiansyah, rata rata waktu tunggu penyediaan berkas rekam

medis di RSAL Dr. Ramelan Surabaya selama 16 menit (Aliefia et al., 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zulham Andi Ritonga dan Alan Juli Wannara hasil perhitungan waktu tunggu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Madani dibutuhkan waktu rata-rata 14,80 menit (Ritonga & Wannara, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mitha Amelia Rahmawati, Novita Nuraini dan Donny Adhasari Hasan rata-rata akumulasi waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya memiliki waktu penyediaan dokumen rekam medis di rawat jalan berkisar 24,39 menit (Rahmawati et al., 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Friningsih Helen Robinson, Ni Made Diari dan Ni Wayan Deswiniyanti rerata waktu tunggu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Wangaya Kota Denpasar selama 24,03 menit (Robinson et al., 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Diyana Wulandari, Andri Permana Wicaksono dan Atma Deharja di RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten terdapat rata-rata waktu penyediaan berkas rekam medis lebih dari 10 menit yang ditunjukkan pada bulan Maret 2019 sebesar 10,4 menit, April 2019 sebesar 10,5 menit, Mei 2019 sebesar 11,1 dan Juni 2019 sebesar 10,8 menit. Selain itu, pada bulan September 2019 memiliki rata-rata waktu sebesar 10,5 menit dan Januari tahun 2020 sebesar 10,6 menit (Wulandari et al., 2020).

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 (Maulidah, 2019). Oleh karena itu, pelayanan rekam medis yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang akan menghindari kebosanan akibat waktu tunggu yang lama dan mempengaruhi kepuasan pasien di pendaftaran selama berada di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik membuat penelitian dengan judul "Gambaran Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto". Dengan Tujuan umum adalah untuk mengetahui waktu tunggu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Bunda Arif Purwokerto yang beralamat di Jl. Jatiwinangun No.1, Kebondalem, Purwokerto Lor, Kec. Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Januari-Juli 2023. Penelitian ini terbagi menjadi tiga tahap yaitu tahap persiapan penelitian, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap laporan. Populasi yang digunakan adalah populasi dokumen rekam medis dari pasien rawat jalan poliklinik kandungan di RSIA Bunda Arif Purwokerto. Dalam populasi disini, peneliti akan mengakumulasi data dokumen rekam medis dari pasien rawat jalan poliklinik kandungan dr. Immanudin S, Sp. OG (on the spot) dalam kurun waktu tahun 2022 sebagai dasar perhitungan. Dan hasil jumlah populasi dokumen rekam medis dari pasien rawat jalan poliklinik kandungan setiap minggunya di RSIA Bunda Arif Purwokerto rerata adalah sebanyak 71 pasien. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 26 dokumen pasien rawat jalan dari poliklinik kandungan dr. H.Imanudin S, Sp. OG poli sore (14.30-selesai).

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif karena penelitian ini dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan dan melakukan pengamatan yang dicantumkan ke dalam lembar observasi yang akan digambarkan sesuai fakta dilapangan. Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan peneliti menggunakan purposive sampling. Alasan peneliti menggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan penelitian-penelitian kuantitatif yang tidak melakukan generalisasi. Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan adalah lembar observasi, Stopwatch, Alat tulis, Kertas tulis,

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi (Participant observation). Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data

observasi tidak hanya mengukur sikap dari reponden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Dalam hal ini,peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data. Adapun metode pengolahan data antara lain sebagai berikut:

1. Editing  
Editing adalah menyunting atau melihat lagi hasil untuk mengoreksi apabila terdapat kesalahan atau kekurangan pada data supaya tidak terdapat kesalahan. Bisa juga disebut proses pemeriksaan data terkait dengan kelengkapan pengisian, kejelasan tulisan,kejelasan makna dan kesesuaian antar jawaban.
2. Processing (Data Entry)  
Processing adalah memproses data agar data yang sudah di-entry dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-entry data kuesioner ke paket program komputer.
3. Coding  
Coding merupakan kegiatan pemberian kode numeric (angka) terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori. Pemberian kode ini sangat penting bila pengelolaan dan analisis data menggunakan komputer.
4. Tabulating  
Untuk mempermudah analisis data, pengolahan data, serta pengambilan kesimpulan, data dimasukkan kedalam bentuk table distribusi. Data yang diperoleh dari responden dimasukkan kedalam program komputer. Semua yang disajikan dalam bentuk table disertai narasi sebagai penjelasan.
5. Cleaning  
Merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang telah di entry dengan tujuan untuk memeriksa adanya suatu kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi saat kita meng-entry ke komputer.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

RSIA Bunda Arif Purwokerto menyelenggarakan pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Gawat Darurat 24 jam. Pelayanan rumah sakit di mulai dari pendaftaran pasien, di RSIA Bunda Arif Purwokerto menerapkan 2 cara pendaftaran yakni melalui pendaftaran online menggunakan media aplikasi Whatsapp dengan nomor 0813-9280-0082. Identitas pasien yang telah terdaftar di tempat pendaftaran akan diambil oleh petugas di ruang *filling* dan selanjutnya didistribusikan ke ruang anamnesa (pasien melakukan timbang dan pengukuran tensi terlebih dahulu sebelum menuju poli yang dituju). Pelaksanaan sistem penyimpanan rekam medis yang digunakan adalah sistem penyimpanan secara sentralisasi, yakni berkas rekam medis rawat inap dan berkas rekam medis rawat jalan disimpan dalam satu tempat/pusat di tempat penyimpanan. Sistem penjajaran yang digunakan menggunakan sistem *Terminal Digit Filling* (TDF), serta pelaksanaan retensi rutin dengan bekerja sama dengan pihak ketiga. Data jumlah petugas pada unit admisi berjumlah 11 petugas yang berpendidikan mulai dari SMA, D3 dan juga SI. Distribusi frekuensi Rata-Rata Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto dapat dilihat pada :

**Tabel 1. Tabel Rata-Rata Lama Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan**

Kategori	Jumlah	Rata-rata	Standar Pelayanan	
			Minimal ( $\leq 10$ menit)	Prosentase
Pasien Lama	20 dokumen	8 menit 15 detik	Sesuai Standar	100%
Pasien Baru	6 dokumen	9 menit 23 detik	Sesuai Standar	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa hasil rata-rata lama waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto sudah seluruhnya sesuai dengan Standar Minimal Pelayanan yakni dengan presentase 100% sesuai standar, baik untuk waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan untuk pasien baru maupun pasien lama.

Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto terbagi menjadi 3 bagian yaitu TPP, Filling dan Distribusi. Adapun distribusi frekuensi rata-rata lama waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis di TPP, Filling, Distribusi.

Berdasarkan hasil penelitian waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto bahwa rata-rata waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis yang ada ialah 100% telah memenuhi Standar Minimal Pelayanan (SPM). Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2007) disebutkan bahwa penyediaan dokumen rekam medis adalah mulai dari pasien mendaftar sampai dokumen rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas dengan standar pelayanan minimalnya adalah 10 menit.

Perbandingan antara jumlah pasien lama dan baru rawat jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto adalah 76,92% banding 23,08%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien lama mendominasi jumlah keseluruhan pasien rawat jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto. Standar waktu tunggu penyediaan rekam medis yang berlaku untuk pasien lama dan pasien baru berbeda, dimana untuk standar waktu tunggu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit. Hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu penyediaan dokumen rekam medis. Ini menandakan bahwa RSIA Bunda Arif sangatlah menjaga mutu pelayanan khususnya di bagian admisi pendaftaran rawat jalan sehingga pasien lama akan lebih loyal. Hal ini sesuai dengan (Hakim et al., 2019) yang menyampaikan bahwa mempertahankan pasien-pasien lama akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit dibandingkan untuk menarik pasien baru, selain dalam hal biaya pemasaran lebih sedikit, pasien lama akan menarik pasien-pasien baru.

Adapun proses penginputan data pasien rawat jalan baru di RSIA Bunda Arif Purwokerto yaitu pasien dipersilahkan untuk mengisi KIUP identitas pasien. Lalu pasien akan ditanya terkait pembayaran (BPJS, Umum atau Asuransi). Jika pasien tersebut menggunakan pembayaran BPJS, maka diharuskan untuk melakukan scan sidik jari terlebih dahulu (jika belum sama sekali melakukannya di fasilitas pelayanan kesehatan lain) untuk verifikasi kepesertaan BPJS. Selanjutnya petugas admisi mengisi data pasien yang dibutuhkan pada aplikasi virtual klaim dan selanjutnya akan mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) untuk pasien BPJS. Sambil menunggu SEP tercetak, petugas akan mengambil dokumen rekam medis di ruang filling. Untuk pasien umum maka pasien akan langsung diarahkan ke poli dan pada rekam medisnya di sertakan resep. Jika semua proses diatas sudah dilewati, maka pasien BPJS, umum ataupun asuransi akan diarahkan ke ruang anamnesa (timbang dan tensi) dan dokumen rekam medis siap di distribusikan. Sedangkan untuk proses penginputan data pasien rawat jalan lama yakni diawali dengan pasien akan ditanya riwayat terakhir berobat di RSIA Bunda Arif Purwokerto. Setelah mengetahui tahun terakhir berobat, maka petugas akan lebih mudah melacak dokumen rekam medis yang sudah ada di RSIA Bunda Arif Purwokerto. Jika petugas sudah mengetahui detail dokumen rekam medis maka petugas akan langsung mengambil rekam medis di ruang filling. Selanjutnya jika dokumen sudah ketemu maka lanjut untuk di isi hal-hal yang diperlukan (pengisian tanggal dan pengecapan) sesuai dengan kebutuhan pasien lalu dokumen rekam medis siap didistribusikan ke ruang anamnesa (timbang dan tensi). Setelah proses pendaftaran sudah selesai, pasien akan diarahkan untuk langsung ke ruang anamnesa untuk melakukan timbang tensi terlebih dahulu sebelum pemeriksaan ke poli yang dituju.

Proses penginputan data antara pasien lama dan pasien baru yang mengharuskan adanya perbedaan waktu penyediaan rekam medis. Waktu penyediaan rekam medis pasien baru lebih lama dikarenakan proses yang dilakukan lebih panjang dan lebih memerlukan



banyak waktu dibanding proses penginputan pasien baru. Petugas mendaftarkan pasien, menanyakan data pasien (KK/KTP/BPJS), kemudian menanyakan keluhan pasien agar petugas bisa mengarahkan untuk mendapatkan pelayanan di poli umum/gigi/anak/UGD. kemudian data ditulis lengkap di rekam medik untuk diserahkan pada pelayanan yang sesuai. Menurut informan triangulasi prosedur pelayanan tersebut mudah (Maulidah, 2019).

Waktu Penyediaan Rekam Medis di pendaftaran RSIA Bunda Arif Purwokerto tersebar menjadi 3 bagian. Bagian yang akan dilewati rekam medis sebelum tiba di poliklinik terdiri dari beberapa bagian, yaitu bagian TPP (Tempat Penerimaan Pasien), Filling (Tempat Penyimpanan Rekam Medis) dan Distribusi (Tempat di pendaftaran dimana rekam medis siap di distribusikan ke poli tujuan masing- masing pasien). Setiap bagian di pendaftaran tersebut juga akan memakan waktu untuk penyediaan rekam medis sesuai dengan proses yang berlaku di bagian tersebut.

Pada bagian TTP (Tempat Penerimaan Pasien) waktu yang digunakan adalah untuk penginputan data pasien untuk pertama kali daftar (pasien baru) agar data pasien terdaftar oleh rumah sakit. Hal ini memakan waktu yang cukup lama karena pasien harus mengisi beberapa formulir terkait data data yang dibutuhkan. Setelah proses itu selesai selanjutnya, apabila pasien tersebut adalah pasien BPJS maka petugas akan mendaftarkan pasien ke BPJS terlebih dahulu dengan cara melakukan scan sidik jari terlebih dahulu sebagai salah satu syarat untuk pencetakan SEP (Surat Eligibilitas Peserta).

Bagian selanjutnya adalah bagian filling (penyimpanan). Petugas akan mengambil rekam medis pasien yang telah terdaftar sebelumnya ke ruang filling. Ruang filling yang ada di RSIA Bunda Arif Purwokerto terletak sangat dekat dengan Tempat Penerimaan Pasien (TPP) yakni tepat dibelakangnya dan terletak di lantai atas ruang rawat jalan. Menurut Depkes RI dalam (Rohmawati et al., 2023) persyaratan ruang penyimpanan dokumen rekam medis yaitu letaknya harus strategis sehingga pengambilan, distribusi, dan penyimpanan dokumen bisa dilakukan dengan mudah dan cepat. Ruang filling RSIA Bunda Arif Purwokerto cukup ukuran kurang lebih 3 m x 7 m. Tentu cukup luas pada saat pengambilan dokumen rekam medis dan tidak menjadi salah satu penyebab keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis. Menurut Rustiyanto dalam (Rohmawati et al., 2023) Luas ruang penyimpanan rekam medis atau ruang filing harus memadai dan ruang penyimpanan rekam medis aktif atau in-aktif sebaiknya disendirikan agar mempermudah pekerjaan petugas rekam medis dalam pengambilan dan pemusnahan rekam medis.

Distribusi adalah bagian terakhir saat pelayanan rekam medis di unit pendaftaran (admisi). Di bagian ini biasanya dokumen rekam medis yang sudah diambil petugas dari ruang filling akan di cek kelengkapannya. Sebelum didistribusikan ke poliklinik yang dituju pasien, bagain distribusi akan melengkapi formulir-formulir yang harus ditambahkan ke dalam dokumen rekam medis sebagai tempat catatan hasil pemeriksaan dokter. Untuk di RSIA Bunda Arif Purwokerto pada saat akan periksa, pasien khusus (ibu hamil) diharuskan membawa buku KIA sebagai sarana untuk melihat perkembangan ibu dan calon anak setiap pemeriksaan dengan dokter. Buku ini juga yang sering diminta oleh petugas admisi untuk disertakan di dokumen rekam medis sebelum dokumen rekam medis di distribusikan. Distribusi rekam medis adalah kegiatan mencatat nomor rekam medis yang telah di cari oleh petugas filling pada buku ekpedisi sesuai poli yang dituju, kemudian rekam medis tersebut diantarkan menuju poli oleh petugas distribusi rekam medis. Apabila waktu dalam pendistribusian rekam medis lama, maka akan menghambat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan menjadi salah satu indikator dalam mengukur kepuasan pasien (Ismawati et al., 2021).

Proses lain yang ada di bagian distribusi ini adalah petugas akan mengisi identitas yang kurang lengkap dari pasien pada dokumen rekam medis dan akan melakukan beberapa cap terkait keterangan pemeriksaan seperti tanggal pemeriksaan, penjamin pembayaran (BPJS/Umum) dan pemeriksaan penunjang lainnya. Setelah semua proses diatas selesai maka dokumen rekam medis akan dikirimkan ke unit anamnesa (timbang dan tensi) sebelum ke poliklinik.

Waktu penyediaan dokumen rekam medis di Rumah Sakit dikatakan sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) karena jarak antara tempat pendaftaran pasien, filling dan poliklinik bersebelahan, dokumen rekam medis yang disimpan di rak penyimpanan tertata dengan rapi dan sistem penjajarannya sudah beraturan sehingga petugas lebih mudah dalam pencarian dokumen rekam medis (Yovita et al., 2019). Berdasarkan hasil observasi jarak antara TPP dengan ruang filling  $\pm$  5 meter, dan distribusi tiap poliklinik  $\pm$  5 meter, letaknya berdekatan.

## SIMPULAN

Waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto dan standar waktu yang digunakan peneliti adalah mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu penyediaan dokumen rekam medis dimana waktu penyediaan rekam medis untuk pasien baru rawat jalan adalah  $\leq$  10 menit. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSIA Bunda Arif Purwokerto sudah seluruhnya sesuai dengan standar.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Penulis menyadari bahwa banyak sekali hambatan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini, namun dengan adanya bantuan, bimbingan seta motivasi dari berbagai pihak, pembuatan karya tulis ilmiah ini dapat selesai dengan baik. Penyusunan karya tulis ilmiah ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun peneliti menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan peneliti semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan bacaan yang menarik dan mudah dipahami.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliefia, B. N., Alfiansyah, G., & Muflihatin, I. (2020). Analisis Lama Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan untuk Pasien Lama Poli Bedah Onkologi di RSAL dr. Ramelan Surabaya Tahun 2020. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 41–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i1.2142>
- Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Wakatu Tunggu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 76–84. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik/article/view/678>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Author.
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Febriyanti, D. H., & Kurniadi, A. (2020). Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di TPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. 274–282.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>
- Herman, L. N., Wijayanti, R. A., Deharja, A., & ... (2020). Analisis Penyebab Lama Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Mangaran. *Jurnal*

- Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan, 2(1), 11–20. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i1.2031>
- Hia Majaemen Informasi Kesehatan, P., & Santa Elisabeth Medan, S. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan dengan Pengetahuan Petugas Rekam Medis Tentang Sensus Harian Rawat Jala di Rumah Sakit Stikes Elisabeth Medan. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(6), 704–710. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i6.1054>
- Ismawati, I., Yulianti, N. A., & Sari, I. (2021). Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit TK II Dustira Cimahi. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 815–820. <https://doi.org/https://doi/10.36418/cerdika.vli7.132>
- Karuniawati, H., Hapsari, I. G., Arum, M., Aurora, A. T., & Wahyono, N. A. (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Farmasi Kategori Lama Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kota Salatiga. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1), 20–25. <https://doi.org/10.26874/kjif.v4i1.53>
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 3, 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). 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>
- Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Higeia Journal Of Public Health Research and Development*, 3(4), 601–611.
- Melati Hutauruk, P., Nengsih, Y. G., & Zebua, E. E. R. (2023). Tinjauan Sistem Penyimpanan Dengan Lama Waktu Pengambilan Berkas Rekam Medis Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Artha Mahinrus Medan 2021. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 68–76. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1089>
- Menteri Kesehatan RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rienka Cipta.
- Rahmawati, M. A., Nuraini, N., & Hasan, D. A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Haji Surabaya. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 511–518. <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/2000>
- Ritonga, Z. A., & Wannara, A. J. (2020). Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 5(1), 85–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.341>
- Robinson, F. H., Diaris, N. M., & Deswiniyanti, N. W. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Periode Februari dan Maret di RSUD Wangaya Kota Denpasar Tahun 2020. *SINTESA Prosiding* 2020, 487–499. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/article/view/1851>
- Rohmawati, H., Rosita, A., & Sureni, I. (2023). Tinjauan Ergonomi Tata Ruang Filing Rekam Medis Guna Meningkatkan Produktivitas Kerja Petugas Rekam Medis di Puskesmas Setono Kabupaten Ponorogo. *Journal Buana Of Medical Record*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.21154/buana.Received>
- Sudjadi, T. D. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Polewali Kabupaten Polewali Mandar.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandaung: Afabeta



- Wulandari, D., Wicaksono, A. P., & Deharja, A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 247–254. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2051>
- Yovita, M., Hasanah, U., & Chairunnisa, R. (2019). Gambaran Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 2(2),53–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.31983/jrmik.v2i2.5344>