

Analisis Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kbumen II

Annisa Siwi Maharani¹, Firda Fitri Hidayah², Rizkia Murni Yulianti³

^{1,2,3}Teknik Elektro dan Rekam Medis, Politeknik Dharma Patria Kebumen

e-mail: murnirizkia@gmail.com

Abstrak

Salah satu indikator pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu. Faktor penyebab lama waktu tunggu dokumen rekam medis adalah kurangnya sumber daya manusia dan ketepatan petugas rekam medis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kebumen II. Metode penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan di Puskesmas II Kebumen pada bulan Mei dan Juni 2021 didapatkan 62 responden yang terdiri dari 2 orang petugas rekam medis dan 60 pasien. Tunjukkan bahwa waktu tunggu pengambilan rekam medis rata-rata 25.27 menit dengan sebagian besar waktu cepat (<30 menit) sebesar 68,33%. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kebumen II didukung dengan 5 aspek kualitas pelayanan yaitu realibility, tangible, responsiveness, assurance, empati. Sehingga pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Kata kunci: Waktu Tunggu, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Abstract

One of the health service indicator is patient satisfaction. Patient will feel satisfied if the service received is in line with expectations. One of the factors that affect patient satisfaction is waiting time. Factor that cause long waiting times for medical record documents are the lack of human resources and the accuracy of medical record officers. The purpose of this study is so determine the relationship between waiting time for providing medical record documents with patient satisfaction at the Kebumen Public Health Center II. The research method conducted are use a qualitative method with a descriptive approach. From the results of research and interviews conducted at the Kebumen Public Health Center II on May and June 2021, 62 respondent were found, of which 2 were medical record officers and 60 patients. Show that the waiting time for taking medical record aferage 25.27 minute with most of the time fast (<30 minute) as big as 68,33%%. The pastient satisfaction level at Kebumen Pulic Health Center II are supported with 5 aspects service quality, there are realibility, tangible, responsiveness, assurance, empathy. So that the services provided are in accordance with the Minimum Service Standar (SPM).

Keywords : Waiting Time, Service Quality, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan tingkat pertama dan upaya kesehatan masyarakat, dengan lebih mengutamakan preventif dan promotif di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki posisi yang penting sebagai garda pertama pertolongan bagi masyarakat. Sebagai instansi kesehatan, puskesmas membutuhkan banyak sumber daya manusia, salah satunya di pelayanan pasien. Petugas yang bertanggung jawab menerima pasien baru, mencatat data dan administrasi lainnya disebut petugas rekam medis (Kemenkes RI, 2019).

Rekam medis merupakan dokumen dan catatan mengenai identitas pasien, riwayat medis pasien, pengobatan dan tindakan yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis merupakan salah satu syarat dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas. Mutu

pelayanan rekam medis yang baik tercermin dari pelayanan yang ramah, nyaman, serta waktu tunggu yang cepat (Kemenkes RI, 2008).

Setiap puskesmas wajib mengikuti standar pelayanan minimal waktutunggu yang telah ditentukan oleh Kementerian Kesehatan. Waktu tunggu pelayanan terhitung saat pasien mulai mendaftar keloket, antre, menunggu panggilan kepoli untuk dianamnesis serta diperiksa oleh dokter, perawat, atau bidan. Waktu tunggu dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu cepat (≤ 30 menit), sedang (30-60 menit), dan lama (>90 menit). Pelayanan minimal rawatjalan di Puskesmas ialah ≤ 60 menit (Kemenkes RI, 2008).

Waktu tunggu pelayanan sangat berpegaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap jasa pemakai. Sedangkan kepuasan adalah penilaian dari rasa puas atau kecewa yang timbul karena disebabkan oleh perbandingan antara persepsi terhadap kinerja atau jasa dan harapan. Kepuasan pasien juga dapat dilihat dari persepsi keluarga terdekat terhadap pelayanan yang diberikan (Valentina 2020).

Terdapat lima aspek yang mempengaruhi keupasan pasien, yaitu keandalan (reliability), bukti langsung (tangible), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Keandalan (realibility) berarti mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera, terpercaya, akurat, dan memuaskan. Bukti langsung (tangible) berarti penampilan fisik fasilitas, kelengkapan peralatan, personil, dan materi komunikasi. Ketanggapan (responsiveness) berarti kemauan, kesigapan, dan kemampuan para petugas untuk membantu pelanggan dan memberi pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan (assurance) berarti pengetahuan, kemampuan, dan sifat yang dimiliki para petugas untuk memunculkan rasa percaya dan keyakinan. Empati(empathy) berarti memberikan perhatian pribadi kepada pasien yang sedang menjalani pelayanan kesehatan (Laelijah and Subekti 2017).

Waktu tunggu sering menjadi salah satu keluhan pasien kepada sistem pelayanan kesehatan di puskesmas hingga rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien menggambarkan pengelolaan komponen pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dialami pasien. Peneliti tertarik untuk mengkaji waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kebumen II.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan di Puskesmas Kebumen II pada bulan Mei dan Juni tahun 2021. Sample yang diambil sebanyak 2 petugas rekam medis (petugas pendaftaran danpetugas pengambilan dokumen rekam medis) serta 60 pasien. Peneliti juga mewawancarai 5 responden yaitu 3 pasien dan 2 petugas rekam medis

Analisis data dilakukan dengan menghitung lama waktu tunggu dari setelah pasien mendaftar sampai pasien mendapatkan pelayanan. Alat dan bahan yang digunakan yaitu stopwatch, kertas, dan pena.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Rekap Durasi waktu Tunggu

No	Waktu Tunggu	Dokumen	Presentase
1	10 menit	10 dokumen	16,67 %
2	15 menit	7 dokumen	11,67 %
3	18 menit	15 dokumen	25 %
4	20 menit	3 dokumen	5 %
5	23 menit	4 dokumen	6,67 %
6	28 menit	2 dokumen	3,33 %
7	35 menit	7 dokumen	11,67 %
8	43 menit	6 dokumen	10 %
9	50 menit	3 dokumen	5 %
10	60 menit	3 dokumen	5%
Rata-rata	25.27 menit	60 dokumen	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan selama 25.27 menit. Waktu terlama selama 60 menit dan waktu tercepat selama 10 menit.

Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis yaitu :

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{waktutungguxjumlahdokumen}}{60 \text{ pasien}}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{1.516}{60}$$

$$\text{Rata-rata} = 25.27 \text{ menit.}$$

Tabel 2. Kategori Waktu Tunggu Pasien

Lama Waktu Tunggu (Menit)	Kategori	Jumlah	%
<30	Cepat	41	68,33%
30-60	Sedang	19	31,67%
>90	Lama	0	0%
Total		60	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (68,33%) merasakan waktu tunggu pelayanan yang cepat (<30 menit) dan sisanya (31,67%) merasakan waktu tunggu pelayanan dengan ketegori sedang (30-60 menit).

Dari hasil wawancara peneliti mengambil sampel sebagai perwakilan yaitusebanyak 2 orang petugas rekam medis (petugas pendaftaran dan petugas pengambilan DRM) dan 3 orang pasienadalahsebagai berikut :

Keandalan (Reliability)

Petugas pendaftaran dan petugas pengambilan DRM mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ada. Jika pasien sedikit maka waktu tunggu akan dirasa lebih singkat.Begitu juga menurut ketiga pasien yang mengatakan bahwapelayanan yang diberikan sudah baik dan petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Bukti Langsung (Tangible)

Petugas pendaftaran dan petugas pengambilan DRM mengatakan bahwa fasilitas yang ada di Puskesmas kebumen II sangat nyaman dengan ruangan ber AC, bersih dan

rapi. Begitu juga menurut ketiga pasien yang mengatakan bahwa ruang pemeriksaan yang tersedia sudah nyaman dan lokasi puskesmas tidak jauh dari rumah (terjangkau).

Ketanggapan (Responsiveness)

Petugas pendaftaran dan petugas pengambilan DRM mengatakan bahwa sudah merasa cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien namun karena kurangnya SDM di unit rekam medis menyebabkan keterlambatan pendistribusian DRM. Begitu juga menurut ketiga pasien yang mengatakan merasa puas karena petugas kesehatan cepat dan tanggap dalam melayani pasien dan membantu ketika pasien mengalami kesulitan.

Jaminan (Assurance)

Menurut petugas pendaftaran dan petugas pengambilan DRM biaya pendaftaran untuk pasien sudah termasuk murah, untuk pasien umum hanya dikenai tarif sebesar Rp10.000 sedangkan pasien yang memiliki kartu BPJS tidak dikenai biaya. Begitu juga menurut ketiga pasien yang menyatakan bahwa Puskesmas memberikan rasa nyaman dan tidak khawatir karena memberikan jaminan apabila terjadi suatu keraguan atau kesalahan pada hasil kinerjanya.

Empati (Empathy)

Petugas pendaftaran dan petugas pengambilan DRM mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik, ramah, sopan, dan lebih mengutamakan pasien gawat darurat yang akan dilayani terlebih dahulu. Begitu juga menurut ketiga pasien yang menyatakan bahwa petugas kesehatan bersikap ramah, tidak menelantarkan pasien dan selalu mendengarkan keluhan pasien.

Dari hasil perhitungan dan wawancara di atas ditemukan bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Kebumen II paling lama yaitu selama 60 menit dan paling singkat yaitu selama 10 menit. Faktor yang menyebabkan hal tersebut yaitu jumlah pasien yang berkunjung, lamanya penanganan yang diberikan, dan kurangnya tenaga kesehatan. Kurangnya tenaga kesehatan mempengaruhi proses pendistribusian dokumen rekam medis. Dokumen rekam medis menumpuk sehingga waktu tunggu penyediaan menjadi lama. Hal ini berakibat pada kepuasan pasien.

Waktu tunggu yang dirasa cepat dikarenakan tidak terjadinya penumpukan pasien yang berkunjung sehingga penanganan yang dilakukan akan lebih cepat. Indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter. Rata-rata waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Kebumen II yaitu 25.27 menit. Artinya, Puskesmas Kebumen II telah sesuai dengan standar pelayanan dimana waktu tunggu pasien dirawat jalan tidak lebih dari 60 menit (Ritonga et al. 2020)

Waktu tunggu pasien di Puskesmas Kebumen II termasuk kategori cepat (<30 menit). Artinya, kinerja petugas rekam medis sudah baik dengan memprioritaskan kebutuhan pasien. Petugas pendaftaran dan petugas rekam medis juga memberikan penjelasan bahwa proses yang dilakukan di Puskesmas Kebumen II sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas rekam medis dan pasien menjelaskan bahwa dari segi keandalan (reliability) pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah sesuai dengan standar guna meningkatkan mutu pelayanan yang ada. Dari segi bukti langsung (tangible) fasilitas yang ada di Puskesmas Kebumen II sudah memadai dan memberikan rasa nyaman bagi pasien yang akan berobat. Ketanggapan (responsiveness) petugas cepat dan tanggap dalam melayani pasien, jaminan (assurance) dalam melakukan pelayanan petugas memberikan kepastian dan tanpa ragu guna meningkatkan rasa percaya dan yakin dalam memenuhi kebutuhan pasien. Terakhir dari segi empati (empathy) petugas memberikan pelayanan dengan baik, sopan, ramah, dan lebih mendahulukan pasien dawat darurat agar di tangani terlebih dahulu.

Jumlah pasien mempengaruhi cepat lambatnya pelayanan yang diberikan. Jika jumlah pasien sedikit maka waktu tunggu akan lebih cepat, sedangkan jika jumlah pasien banyak maka waktu tunggu pun akan lebih lambat. Jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung/berobat merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pasien. Semakin cepat pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa puas begitu juga

sebaliknya (Valentina 2020)

Sistem pelayanan kesehatan sebuah puskesmas mencerminkan mutu pelayanan berjalan di dalamnya. Pelayanan kesehatan dinilai memiliki mutu yang baik jika seluruh aspek yang berjalan didalamnya memiliki mutu yang baik juga. Dengan menerapkan tata kelola manajemen rekam medis yang baik dan benar maka standar dan kode etik profesi pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu dan dapat memuaskan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan atau pengaruh antara waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis dengan kepuasan pasien

SIMPULAN

Waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis di Puskesmas Kebumen II termasuk kategori cepat dan sebagian besar pasien merasa puas. Namun perlu adanya peningkatan ketelitian kinerja dan penambahan petugas rekam medis untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan yang ada.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini :

1. Puskesmas Kebumen II, email : Puskesmaskebumen2@gmail.com
2. Helmi Nurlaili, S.St,.M.KM, Dosen Pembimbing, email : helminurlaili@gmail.com
3. Politeknik Dharma Patria kebumen, email: politeknik.online@yahoo.com

DAFTAR PUSTAKA

- Imam.AT,Suryani.DL.Manajement Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance. Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan. 2017.
- Kemendes RI (2019).Peraturan Menteri Kesehatan.Nomor 43. Tentang Puskesmas. Jakarta: Kemendes RI.
- Kemendes RI (2008).Peraturan Menteri Kesehatan. No 269. Tentang Pengertian Rekam Medis RI.
- Kemendes RI (2008). Peraturan Menteri Kesehatan. No 129. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kemendes RI.
- Laeliyah, Nur, and Heru Subekti. 2017. "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu." *Jurnal Kesehatan Vokasional* 1(2):102. doi: 10.22146/jkesvo.27576.
- Ritonga, Zulham Andi, Alan Juli Wannara, Program Studi, D-iii Perekam Medis, and Universitas Imelda Medan. 2020. "Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di RSUD Madani Tahun 2019." *Ilmia Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan* 5(1):85–97.
- Valentina. 2020. "Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan." *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda* 5(1):40–44.