

BAB 3

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Karakteristik Data Literatur

Enam studi penelitian yang dipilih telah memenuhi kriteria inklusi dan memiliki satu sub pembahasan yaitu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di pendaftaran. Faktor yang berkontribusi dalam studi lama waktu tunggu pasien sebagian besar *cross-sectional*. Jumlah rata-rata sample kurang dari 500, secara keseluruhan, setiap penelitian membahas tentang faktor yang memepengaruhi lama waktu tunggu pasien di pendaftaran. Studi yang sesuai dengan tinjauan sistematis ini dilakukan di rumah sakit di Indonesia (Dewi, 2015;Simanjuntak., 2016; Silitonga, 2016; Kuntoadi et al., 2017; Rusli, 2018; Tetty et al., 2020). Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di pendaftaran menjadi lebih lama diantaranya adalah tidak membawa kartu berobat ataupun kartu asuransi kesehatan seperti BPJS, tidak membawa kelengkapan administrasi yang diperlukan, keterbatasan jumlah pegawai di bagian pendaftaran, sarana dan prasarana yang tidak lengkap dan fasilitas yang kurang memadai. Ketidaklengkapan administrasi umumnya terjadi pada pasien BPJS karena mereka harus membawa surat rujukan dari fasyankes tingkat satu ke tingkat selanjutnya. Sehingga pasien tersebut tidak dapat melanjutkan pendaftaran sebelum membawa surat-surat yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Tabel 1.4 Hasil Pencarian Literature

| Authors and years | Study design, Sample, Variable, instrumen, Analysis | Outcome of Analysis Factors | Summary of Result |
|-------------------|---|-----------------------------|-------------------|
|-------------------|---|-----------------------------|-------------------|

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>(Dewi A.U., 2015)</p> <p>Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran</p> | <p>Design : cross sectional Sample : 95 responden</p> <p>Variable : waktu tunggu dan</p> | <p>kelengkapan administrasi, dan fasilitas layanan</p> | <p>Hasil menunjukkan bahwa 41 responden dengan waktu tunggu pendaftaran cepat sebagian besar</p> |
| <p>dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo [1]</p> | <p>kepuasan pasien.</p> <p>Instrumen : Analisis univariat digunakan dengan tujuan untuk mengetahui mengetahui distribusi frekuensi dan presentasi variabel waktu tunggu dan kepuasan pasien.</p> <p>Analisa bivariat digunakan untuk menganalisis data hubungan antara dua variabel serta menguji ada tidaknya hubungan</p> <p>Analysis : Chi Square</p> | | <p>merasa puas dengan pelayanan yaitu ada 41 orang (43,2%), sedangkan dari 35 responden yang memiliki waktu tunggu lama ada 35 orang (36,8%) yang merasa tidak puas dengan pelayanan. Dengan demikian ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>(Simanjuntak, 2016)</p> <p>Tinjauan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD. Dr. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015 [2]</p> | <p>Design : Cross sectional Sample : 43 responden, 36 orang pasien dan staf atau petugas rekam medis rawat jalan RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai berjumlah 7 orang</p> <p>Variable : waktu tunggu terhadap sumber daya manusia dan sumber daya material</p> <p>Instrumen : wawancara, observasi dan kuesioner.</p> <p>Analysis : deskriptif</p> | <p>Kelengkapan administrasi dan Sarana pra sarana</p> | <p>1. Kondisi yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan dari kegiatan rekam medis yaitu pencarian rekam medis di penyimpanan.</p> <p>2. Rata – rata waktu tunggu pelayanan untuk pasien baru adalah 7 menit 27 detik dikategorikan cepat sedangkan untuk pasien lama mencapai 14 menit</p> |
| | | | <p>16 detik dikategorikan lama.</p> <p>3. Sumber Daya Manusia yang meliputi jumlah petugas, pendidikan, umur dan masa kerja dimana yang sangat mempengaruhi</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di sumber daya manusia yaitu pendidikan.</p> <p>4. Sumber Daya Material rekam medis rawat jalan di RSUD Dr. R. M. Djoelham Binjai yang meliputi bahan, peralatan dan fasilitas dimana yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di sumber daya material yaitu bahan dan fasilitas.</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>(Silitonga, 2016)</p> <p>Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama</p> | <p>Design : eksplanatori sekuensial Sample : 96 pasien Variable : suatu profil organisasi; kepemimpinan,peren</p> | <p>profil organisasi; kepemimpinan, perencanaan strategis;fokus pada pelanggan; pengukuran,</p> | <p>Nilai rata-rata waktu tunggu pasien keseluruhan di unit rawat jalan yang diperoleh adalah sebesar 66,58 menit per pasien. Ini</p> |
| <p>Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016 [3]</p> | <p>canaanstrategis;foku spadapelanggan; pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan; fokus padaSDM/Stafdanop erasional.Variabelde pendennya adalah Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ). Instrumen : observasi berupa lembar pengukuran dan pencatatan waktu tunggu pasien. Analysis : dianalisis secara statistic</p> | <p>analisa dan manajemen pengetahuan; fokus pada SDM/Stafdanop erasional.Variab el dependennya adalah Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ)</p> | <p>menunjukkan masih melebihi standart waktu pelayanan minimal rawat jalan yaitu kurang dari 60 menit. Dan faktor yang terakit dari faktor profil organisasi rumahsakit, kepemimpinan, faktor rencana strategi, faktor fokus pada pelanggan, faktor manajemen, faktor SDA, faktor</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | | operasional, kenyamanan dan kepuasaan pasien |
| (Kuntoadi & Adiprana, 2017) Tinjauan lama waktu tunggu pendaftaran di tempat penerimaan pasien Rumah Sakit Kepolisian Pusat RS Sukanto [4] | Design : deskriptif kualitatif Sample : 72 pasien Variable : waktu tunggu pasien Instrumen : Instrumen dan Wawancara Analysis : teknik analisa kualitatif | Kelengkapan administrasi dan sumber daya manusia | Hasil yang diperoleh ditemukan bahwa banyak pasien lama yang tidak membawa KIB saat mendaftar yang menyebabkan terjadinya waktu tunggu pasien yang lama saat pendaftaran, Rata-rata waktu tunggu pendaftaran yang dibutuhkan pasien baru di TPP rumah sakit Kepolisian pusat R.S Soekanto periode 28 mei – 8 juni 2007 adalah 8 menit, sedangkan untuk |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | | pasien lama 7 menit. |
| (Rusli, 2018) Studi Waktu Tunggu Pelayanan | Design : deskriptif Sample : 100 sample Variable : Variabel bebas adalah waktu tunggu. Sedangkan | Fasilitas sarana dan pra sarana dan sumber daya manusia | Rerata waktu tunggu yang didapatkan di bagian loket pendaftaran ini adalah 14 menit. |
| Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura [5] | variabel terikat pelayanan rawat jalan Instrumen : observasi dan wawancara terhadap responden Analysis : deskriptif kualitatif | | Waktu ini akan menimbulkan kesan yang lamban apabila sarana dan prasarana tidak dilengkapi dengan baik, demikian sebaliknya. Bangku tunggu yang jumlahnya terbatas dan tidak dilengkapi spon, menyebabkan pasien kadang kadang harus berdiri dalam mengantri, jumlah tenaga |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | | yang terbatas, tidak ada sistem antrian yang jelas, tidak ada media informasi akan dapat menimbulkan kesan semakin lamanya waktu tunggu. |
| (Tetty et al., 2020) Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien BPJS di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X [6] | Design : cross sectional Sample : 60 pasien Variable : pelayanan administrasi, SDM, sarana pra sarana Instrumen : lembar kuesioner tertutup untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien Analysis : | pelayanan administrasi, SDM, sarana pra sarana | Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor proses administrasi pendaftaran, sumber daya manusia dan sarana pra sarana adalah faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien di unit rawat jalan |

3.1.2 Karakteristik Responden Studi

Responden dalam studi penelitian ini adalah pasien yang berobat dan petugas yang bekerja di Rumah Sakit. Dalam studi ini telah

disebutkan faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pasien di pendaftaran dengan mayoritas responden berjumlah dibawah 100 individu, responden dalam penelitian rata-rata produktif antara 20 – dibawah 60 tahun dan bersifat multi wilayah. Karakteristik gender pada responden hampir sama anatara laki-laki dan perempuan karena studi bersifat menyeluruh.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan

Hasil studi literature review dari 6 jurnal yang digunakan, berikut penulis akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pasien yang dirasakan dan dialami oleh pasien yang berobat ke unit rawat jalan di Rumah sakit.

1. Kelengkapan Administrasi

Pasien yang saat berkunjung ke rumah sakit tidak membawa kartu berobat karena kurangnya kesadaran pasien terhadap pentingnya membawa kartu berobat menjadi faktor utama yang menyebabkan waktu tunggu di pendaftaran memakan lebih banyak waktu. Beberapa pasien mengatakan, mereka tidak menyadari pentingnya membawa kartu berobat saat berkunjung ke rumah sakit dikarenakan tidak adanya sosialisasi dari pihak rumah sakit terkait hal tersebut. Teknik punish and reward bisa dijadikan salah satu metode untuk mendisiplinkan pasien, khususnya pasien lama. (Kuntoadi & Adiprana, 2017).

Berdasarkan studi penelitian yg menyebutkan di area pendaftaran terdapat masalah lain yaitu beberapa pasien yang terkendala ketika mendaftar antara lain disebabkan lupa membawa lupa membawa kartu BPJS, tidak membawa surat rujukan dari fasilitas kesehatan pertama bagi pasien BPJS yang mau mendapat layanan rujukan dokter spesialis, hal inilah yang menyebabkan waktu

pendaftaran menjadi lebih lama dibandingkan dengan pasien yang membawa dokumen lengkap (Tetty et al., 2020). Salah satunya, dari segi administrasi terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien BPJS atau JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Pasien JKN yang akan mendaftar harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu antara lain Kartu JKN, Surat Rujukan / perintah kontrol, dan fotokopi Ktp/Kk. Oleh karena itu, pasien JKN yang akan mendaftar dicek dahulu kelengkapan administrasi tersebut oleh petugas pendaftaran. Hal ini membutuhkan waktu beberapa menit dan menyebabkan waktu tunggu pasien JKN lebih lama jika dibanding dengan pasien umum yang tidak memerlukan persyaratan kelengkapan administrasi tersebut. (Dewi A.U., 2015).

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah bagian penting yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen dalam pengelolaannya sebagai salah satu upaya perbaikan untuk mengurangi lama waktu tunggu pasien di unit rawat jalan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang merupakan salah satu indikator mutu, hal ini sejalan dengan pendapat Esti A (2015) yang mengatakan bahwa ketepatan waktu dan lama pelayanan menjadi faktor yang diukur dari tenaga kesehatan. Ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai dan sikap profesional dari tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih pendek (Tetty et al., 2020). Tenaga kesehatan unit tersebut meliputi pendaftaran pasien, poliklinik, dan pembayaran atas pelayanan yang telah diterima dibagian kasir yang masih kurang mengakibatkan beban kerja mereka bertambah dengan kinerja yang tidak maksimal. Dampaknya adalah terjadi lama waktu tunggu pasien rawat jalan yang melebihi standard (Silitonga, 2016).

Sumber daya manusia juga meliputi jumlah petugas, pendidikan,

umur dan masa kerja dimana yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di sektor sumber daya manusia yaitu pendidikan. Tingkat pendidikan memegang peran penting dalam bekerja. Untuk tercapainya kesuksesan dalam bekerja dituntut pendidikan yang sesuai dengan jabatan yang dipegang seseorang. Tingkat pendidikan formal petugas adalah SLTA/SMA, Diploma dan S1 (Sarjana). Untuk pendidikan non- formal petugas mengikuti pendidikan, pelatihan, seminar dan sebagainya mempunyai posisi yang kecil (Simanjuntak, 2016). Lalu usia merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kinerja petugas. Usia yang masih muda tentunya memiliki tingkat produktifitas lebih tinggi di banding usia yang sudah tua. Karena petugas yang memiliki usia yang lebih tua akan cepat mengalami kelelahan. Selanjutnya masa kerja yaitu lama bekerja dapat mempengaruhi kinerja petugas, lama nya seorang individu bekerja akan memberikan berbagai pengalaman di bidang pekerjaan tersebut.(Fauziah et al., 2020)

3. Sarana pra sarana

Sarana dan pra sarana di ruang pendaftaran dan ruang tunggu perlu menjadi bagian yang menjadi perhatian khusus oleh pihak manajemen rumah sakit agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperpendek lama waktu tunggu dengan beberapa pilihan hal yang dapat dilakukan antara lain: menata kembali ruang pendaftaran sehingga terlihat rapi dan bersih bisa menggunakan sentuhan design interior profesional, menambah jumlah pendingin ruangan (AC) sehingga dapat menambah kenyamanan pasien ketika mendaftar dan menunggu di periksa, menambah fasilitas koran / bacaan sehingga pasien dapat lebih santai ketika menunggu giliran dipanggil, menambah petunjuk alur proses pendaftaran sampai pemeriksaan (Tetty et al., 2020).

Sumber daya material yang meliputi bahan, peralatan, dan fasilitas. Bahan adalah formulir dan kartu atau sejenisnya yang

telah dicetak sesuai ketentuan yang menunjang pelaksanaan rekam medis. Fasilitas dan peralatan adalah segala sesuatu yang menunjang kemudahan pelaksanaan tugas dan pengelolaan rekam medis, kendala yang sering muncul biasanya komputer SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan komputer billing kadang-kadang mengalami gangguan, mesin nomor antrian rusak, belum tersedia alat pemanggil antrian otomatis di pendaftaran rawat jalan serta refill alat tulis kantor(Permata et al.,) Alat penyimpanan yang tepat, penerangan dan pengaturan suhu yang baik, pemeliharaan ruangan, serta perhatian terhadap faktor keselamatan sangat membantu pemeliharaan, mendorong kegairahan kerja dan meningkatkan produktivitas petugas (Simanjuntak, 2016).

3.2.2 Untuk mengetahui faktor yang dominan mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan.

Tabel 1.5 Tabel faktor dominan

| Jurnal | Faktor | | |
|--|--------------------------|---------------------|------------------|
| | Kelengkapan Administrasi | Sumber daya manusia | Sarana prasarana |
| Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo (Dewi A.U., 2015) [1] | ✓ | ✓ | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>Tinjauan Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD. Dr. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015 (Simanjuntak, 2016) [2]</p> | | ✓ | ✓ |
| <p>Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap</p> | | ✓ | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016 (Silitonga, 2016) [3] | | | |
| Tinjauan lama waktu tunggu pendaftaran di tempat penerimaan pasien Rumah Sakit Kepolisian Pusat RS Sukanto(Kuntoadi & Adiprana, 2017) [4] | ✓ | ✓ | |
| Studi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Yowari Jayapura (Rusli, 2018) [5] | | ✓ | ✓ |
| Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien BPJS di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X (Tetty et al., 2020) [6] | ✓ | ✓ | ✓ |
| JUMLAH | 3 | 6 | 3 |

Dari tabel di atas menunjukkan dari enam jurnal yang digunakan dalam *literature review* ini faktor yang paling dominan mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit yaitu dari faktor sumber daya manusia. Pada jurnal [6] menyatakan ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai dan sikap profesional dari tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan waktu pelayanan menjadilebih pendek. Pada jurnal [1] menjelaskan antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Hal ini sesuai pada jurnal [1], [2], [3], [4], [5], [6] seluruhnya menyatakan bahwa jumlah petugas yangtersedia kurang memadai. Lalu tingkat pendidikan pada jurnal [2], [3] menyatakan bahwa petugas yang bekerja masih ada petugas yang pendidikannya lulusan SMA/SMK dan lebih banyak lulusan yang tidaksesuai dengan jabatannya dalam pelayanan rekam medis di pendaftaranrawat jalan yang semestinya orang berlatar belakang pendidikan D3 Rekam Medis, pada jurnal [2] yang pernah mengikuti pelatihan tentang rekammedis hanya ada 3 orang dan yang belum pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis ada 4 orang. Pada faktor SDM (Sumber daya manusia)lainnya yaitu umur dan masa kerja di jurnal [2] menyatakan umur petugas rekam medis rawat jalan mulai umur 25 tahun sampai 48 tahun dan masa kerja petugas di rekam medis rawat jalan ada yang berjalan 4 tahun sampai 31 tahun.