

Menghitung Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Lama Di Unit TPP RSUD Kota Mataram

Heru Purnama¹⁾, Suswinda Yuli Sutomo¹⁾, Lalu Fatahillah¹⁾

1. Fakultas Kesehatan Universitas Qamarul Huda Badaruddin

DOI : 10.37824/pai.v2i2.101

Abstrak

Tujuan Umum penelitian Untuk mengetahui keakuratan kodefikasi dan klasifikasi Berkas Rekam Medis pasien Sectio Cesarean dan tujuan khusus penelitian ini adalah Mengidentifikasi keakuratan kodefikasi dan klasifikasi tindakan pada Berkas Rekam Medis pasien Section Cesarean, dan Mengidentifikasi faktor-faktor yang penyebab ketidakakuratan kode tindakan. Sectio Cesarean (Bedah sesar) adalah proses persalinan melalui pembedahan dimana irisan dilakukan di perut ibu (Laparotomy) dan rahim (Histerotomy) untuk mengeluarkan bayi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah Berkas Rekam Medis pasien Section Cesarean triwulan I yang berjumlah 213 pasien di RSUD Kota Mataram tahun 2020. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Sampel Berkas dan Cheklist. Analisis data yang menggunakan analisa kuantitatif, yang merupakan analisa data yang berlandaskan pada realitas/gejala/fenomena yang dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala yang bersifat sebab akibat. Dari 136 sampel peneliti menemukan Ketidakakuratan kode sebesar 11 (8%) tindakan. dan yang akurat sebesar 125 (92%). Dari 11 (8%) Ketidakakuratan kode, hal tersebut disebabkan oleh : Dokter yang kurang jelas dalam menulis tindakan dan tidak sesuai dengan Klasifikasi tindakan, yang menyebabkan petugas koding salah membaca dan salah memberikan kode tindakan dan adanya ketidaktelitian petugas koding dalam mengkode tindakan.

Korespondensi:

Heru Purnama

Fakultas Kesehatan UNIQHBA

Universitas Qamarul Huda
Badaruddin

E-mail:
Herupurnama@gmail.com

Keywords: Waktu Tunggu, Rawat Jalan

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan,

pelayanan rehabilitas, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan serta untuk menghindari resiko dan gangguan kesehatan, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan

lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan (Kepmenkes, 2010).

Rekam Medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Manajemen Pelayanan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan merupakan kegiatan menjaga, memelihara dan melayani rekam medis baik secara manual maupun elektronik sampai menyajikan informasi kesehatan di rumah sakit, praktik dokter klinik, asuransi kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan dan lainnya yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menjaga rekaman (Permenkes, 2013).

Filling adalah suatu tempat untuk menyimpan berkas rekam medis pasien rawat jalan, rawat inap dan merupakan salah satu unit rekam medis yang bertanggung jawab dalam penyimpanan dan pengembalian kembali Dokumen Rekam Medis. (Budi, 2011).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Menurut Buhang (2007), 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 mengelola 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, seringkali 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.

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram pada tanggal 25 September 2020, dari 48 pasien terdapat 13 pasien rawat jalan lama yang masih mendapatkan waktu tunggu tidak sesuai dengan Prosedur SOP (≤ 10 menit).

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin mengetahui apakah lama waktu tunggu di unit TPP sudah sesuai dengan prosedur SOP, maka dari itu, penulis tertarik mengambil judul "Menghitung waktu tunggu pasien rawat jalan lama di Unit TPP RSUD Kota Mataram Tahun 2020".

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis dapat merumuskan masalah "Menghitung waktu tunggu pasien rawat jalan lama di Unit TPP RSUD Kota Mataram Tahun 2020".

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui lama waktu tunggu pasien rawat jalan lama di unit TPP yang sesuai dengan prosedur SOP di RSUD kota Mataram.

2. Tujuan Khusus

1. Observasi lama waktu tunggu pasien rawat jalan lama di unit TPP
2. Mengidentifikasi prosedur SOP yang berlaku di unit TPP rawat jalan lama di RSUD Kota Mataram.
3. Mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi lama waktu tunggu pasien rawat jalan lama di unit TPP di RSUD Kota Mataram.

C. Metode

Penelitian ini bersifat survey analitik yaitu survey atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Kemudian

melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena atau antara factor resiko dengan factor efek (Pengaruh).(Soekidjo, 2010).

D. Hasil Penelitian

1. Hasil Observasi Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Lama Di Unit TPP

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama 5 hari pada bulan oktober 2020 di unit TPP RSUD Kota Mataram. Sesuai dengan jumlah kunjungan pasien pada tanggal 7-11 oktober 2020. Dari jumlah kunjungan 5 hari yang berjumlah 465, peneliti menemukan pasien yang mendapatkan lama waktu tunggu ≥ 10 menit sejumlah 112 pasien. Penelitian ini dilakukan di Unit TPP dan dengan cara mengobservasi pasien rawat jalan yang berkunjung 5 hari pada bulan Oktober 2020.

Tabel 1 Jumlah Persentase hasil observasi lama waktu tunggu pasien rawat jalan di unit TPP

Hasil Observasi			
No	SOP	Jumlah Kunjungan	Persentase
1	Akurat ≤ 10 menit	353	76%
2	Tidak Akurat ≥ 10 menit	112	24%
Jumlah		465	100%

Dari 465 pasien yang dijadikan Sampel, peneliti menemukan pasien yang lama waktu tunggu ≥ 10 menit sejumlah 112 (24%) pasien, dan yang ≤ 10 menit sejumlah 353 (76%) pasien. Persentase hasil observasi lama waktu tunggu pasien rawat jalan di unit TPP ditunjukkan pada tabel.

Menurut Permenkes (2008) Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah suatu perangkat intruksi/langkah-langkah yang di bakukan untuk menyelesaikan suatu proses

kerja rutin tertentu, dimana Standar Prosedur Operasional memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan dan fungsi pelayanan yang di buat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi.

Dari hasil survey dan observasi yang di lakukan oleh peneliti, yang menjadi faktor terjadi lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan lama di unit TPP adalah :

- 1) Petugas pendaftaran tidak segera melakukan pendaftaran secara manual ketika sistemnya mengalami macet sehingga menyebabkan lama waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran dan pada bagian filing petugas sering menumpuk berkas rekam medis sebelum di distribusikan ke poliklinik.
- 2) Sering mengalami macet yang mengakibatkan petugas tidak bisa mencetak SEP sehingga pelayanan yang di berikan kepada pasien menjadi lama.
- 3) Seringkali pasien tidak membawa persyaratan yang di butuhkan seperti kartu asuransi, kartu berobat serta dokumen-dokumen yang digunakan untuk register pasien.

2. Mengidentifikasi Prosedur SOP Yang Berlaku Di Unit TPP Rawat Jalan Lama Di RSUD Kota Mataram

3. Pengertian SOP

Tata cara penerimaan pendaftaran pasien lama yang datang ke RSUD kota Mataram untuk berobat rawat jalan

4. Tujuan

Sebagai acuan untuk menerapkan langkah langkah penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan.

5. Prosedur

- 1) Pelayanan poli klinik di buka setiap hari kerja di mulai dari pukul 07.00-12.00, untuk hari senin s/d kamis, 07.00-10.00 untuk hari jum'at dan 07.00-11.30 untuk hari sabtu.
- 2) Menerima pasien, menanyakan kartu pengunjung apabila pasien tidak

membawa petugas mencari nomor RM pada aplikasi SIM RS.

3) Pasien umum

- a) Menginput nomor RM pasien pada aplikasi SIM RS.
- b) Mendaftarkan pasien sesuai dengan poli yang dituju.
- c) Mencetak nomor antrian pasien.
- d) Memberikan nomor antrian dan kartu pengunjung pasien dan mempersilahkan pasien ke kasir untuk menyelesaikan administrasi.

4) Pasien BPJS

- a) Menerbitkan SEP berdasarkan kartu BPJS dan surat rujukan.
- b) Mendaftarkan pasien sesuai dengan poli yang dituju pada aplikasi SIM RS.
- c) Mencetak nomor antrian pasien.
- d) Menyatukan SEP, Casemix, surat rujukan dan nomor antrian pasien, dan meletakkan pada tempat yang telah disiapkan.
- e) Mengembalikan kartu pengunjung.
- f) Mempersilahkan pasien menunggu dipoli yang dituju.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey dan observasi pasien, peneliti menemukan pasien yang masih mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP sebanyak 112 (24%). Sehingga peneliti masih menemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur SOP.

F. Saran

1. Bagi Instalasi Rumah Sakit

Dapat memberikan masukan untuk pelayanan yang lebih baik bagi petugas Rekam Medis lainnya dan dapat memberikan usulan dan pertimbangan dalam melaksanakan tugas bagi petugas Rekam Medis lainnya.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan pengembangan kurikulum bagi institusi pendidikan dan sebagai sumber informasi serta rujukan bagi Mahasiswa Rekam Medis dalam penerapan ilmu rekam medis didalam Analisa tentang pengembangan kemampuan secara nyata dan dapat menambah pengalaman, dan sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk wacana kepustakaan serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman dan keterampilan dalam menerapkan ilmu rekam medis khususnya tentang menghitung waktu tunggu pasien Rawat Jalan lama baru di unit TPP.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyhany, (2012).Rekam medis dan informasi Kesehatan [Internet] tersedia pada:(<http://andriyhany.blogspot.co.id/2012/09/pengertian-rekam-medik.html>).

Depkes, Permenkes RI, No. 269/MenKes/Per/III/2008, Tentang Rekam Medis. (Jakarta :Depkes RI. 2008).

Depkes, Kepmenkes RI, No. 340 /MenKes/Per/III/2010, Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.(Jakarta : Depkes RI. 2010).

Depkes, Permenkes RI, No. 55 /MenKes/Per/III/2013, Tentang Penyelenggaraan Rekam Medis.(Jakarta : Depkes RI. 2013)

Notoatmodjo S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta :RinekaCipta

Republik Indonesia. (2009).Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Sastrawan, S. (2020). Tinjauan Implementasi Sistem Informasi

- Kesehatan di Tingkat Kabupaten dan Puskesmas. *Perspektif Akademisi Indonesia*, 1(1), 1-12.
<https://doi.org/10.37824/pai.v1i1.2>
- Sugiyono (2013). Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Ery (2010), Rekam medis dan informasi Kesehatan.
- Sugiyono (2010). Metode penelitian pendidikan kualitatif dan kuantitatif. Bandung, Alfabeta
- Notoatmodjo S (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Robbins (1996) Tentang Pelayanan Tpp [Internet] tersedia pada (<https://www.google.com/search?q=+tentag+tp+rawat+jalan&ie=utf-8&oe=utf-8>)
- Depkes, Permenkes No.55 tahun (2013), Tentang Rekam Medis.
- Republik Indonesia. (2009).Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Indah , (2014) Fungsi SOP [Internet] tersedia pada (<https://www.google.com/search?q=fungsi+sop&ie=utf8&oe=utf-8>)
- Mathiue & Zajac (1990) Tentang Karakteristik Petugas
- Sugiyono (2013). Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Tjipto Atmoko (2011) Pengertian SOP [Internet] tersediapada : (<https://www.google.com/search?q=pengertian+sop&ie=utf-8&oe=utf-8>)