

## Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ

### *Description of Influencing Factors Waiting Time for Registration at TPPRJ*

Erni Okta Fiani<sup>1</sup>, Antik Pujihastuti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi D3 RMIK STIKes Mitra Husada Karanganyar  
Papahan Tasikmadu Karanganyar, 57720

\*e-mail korespondensi: [att2a2000@yahoo.com](mailto:att2a2000@yahoo.com)

#### Abstrak

Berdasarkan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit waktu untuk penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu kurang dari 10 menit. Apabila dalam lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan melebihi dari standar pelayanan minimal maka mempengaruhi mutu rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui rata-rata lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan, mengetahui faktor yang mempengaruhi lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan desain *Literature Review* dengan menggunakan database Google Scholar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan masih tergolong lambat karena tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal kurang dari 10 menit, faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan yaitu dari segi SDM, segi cara mencapai suatu tujuan, dan segi sarana prasarana.

**Kata Kunci :** Tempat Pendaftaran, Lama Waktu Pendaftaran, Pasien Rawat Jalan

#### Abstract

Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 concerning Minimum Hospital Service Standards, the time for providing outpatient medical record files is less than 10 minutes. If the waiting time for outpatient registration exceeds the minimum service standard, it will affect the quality of the hospital. The purpose of the study was to determine the average length of time for outpatient registration, to determine the factors that influence the length of time to register outpatients. This study uses a design *Literature Review* using the Google Scholar database. The results showed that the average waiting time for outpatient registration is still relatively slow because it does not comply with service standards of at least 10 minutes, the factors that affect the waiting time for outpatient registration are in terms of human resources, in terms of how to achieve a goal, and in terms of infrastructure.

**Keywords :** Place of Registration, Length of Time for Registration, Outpatients

#### PENDAHULUAN

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarga pasien, sehingga baik

buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien ditempat pendaftaran (TPPRJ). Baik buruknya mutu pelayanan akan dinilai meliputi kecepatan, ketetapan, kelengkapan dan kejelasan informasi, kenyamanan ruang tunggu Sudra (2013).

Berdasarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008) tentang Standar

Pelayanan Minimal Rumah Sakit waktu untuk penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu kurang dari 10 menit. Hal yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran rawat jalan ada beberapa kendala yang terjadi antara lain lama waktu pendaftaran rawat jalan dan faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan.

Berdasarkan penelitian Dewi et al (2020) waktu tunggu rawat jalan di RSUD dr. Achmad Darwis belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang telah ditetapkan, hal tersebut disebabkan beberapa faktor diantaranya jumlah sumber daya manusia atau ketenagaan dipoliklinik rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis belum mencukupi, serta jumlah komputer yang kurang sehingga disaat pasien ramai terjadi penumpukan pasien. Penelitian Bustani et al (2015) menyebutkan bahwa waktu tunggu di BKMM Provinsi Sulut masih tergolong lama (> 60 menit). Hal ini disebabkan jumlah pasien yang banyak, kurangnya petugas di loket pendaftaran dan BPJS, gangguan koneksi internet, pendistribusian berkas rekam medik yang sering terlambat, keterbatasan ruangan yang ada, dan keterbatasan SDM yang mempunyai keahlian di rekam medik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Ekstraksi Data

Tabel 1. Ekstraksi Data

Author (tahun)	Judul	Hasil
Hani (2013)	Deskripsi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran di tpprj rsud tugurejo semarang tahun 2013	a. Rata-rata waktu tunggu untuk pasien baru dan 7 menit 2 detik untuk pasien lama. b. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu persyaratan pasien yang tidak lengkap, pasien lama mengaku sebagai pasien

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *literature review* yaitu penelitian yang mengkaji tulisan ilmiah dari hasil peneliti terdahulu dilakukan integrasi dan menarik suatu kesimpulan. Penelitian ini mereview faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan. Pencarian literatur menggunakan database *Google Scholar*. Kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini yaitu “Pendaftaran Rawat Jalan” AND “Pendaftaran” OR “Lama Waktu Pendaftaran” AND “Pasien Rawat Jalan” AND “TPPRJ”. Dari hasil pencarian ditemukan sebanyak 73 artikel kemudian dipilih sebanyak 5 yang memenuhi kriteria inklusi yaitu diterbitkan dalam rentang tahun 2013-2019, rancangan penelitian menggunakan metode deskriptif, Indikator yang digunakan jurnal yang berisi tentang standar lama waktu tunggu pendaftaran, bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Author (tahun)	Judul	Hasil
Simanjuntak (2016)	Tinjauan faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat	baru, SIM dan printer error, pasien baru tidak mengisi formulir pendaftaran. a. Rata – rata waktu tunggu untuk pasien baru yaitu 7 menit 27 detik dan rata – rata waktu tunggu pasien lama yaitu 14 menit 16 detik. b. Faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan

Author (tahun)	Judul	Hasil	Author (tahun)	Judul	Hasil
Agiwahyunto et al (2019)	Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang	<p>a. Rata-rata untuk waktu pasien lama 8 menit 44 detik, sedangkan rata-rata untuk waktu pasien baru dilayani di pendaftaran rawat jalan 12 menit 40 detik.</p> <p>b. Faktor lain penyebab lama waktu tunggu dikarenakan komputer error, jaringan off-line, dokumen rekam medis yang tidak ditemukan dalam rak filing, dan waktu tunggu pasien yang lama akan berpengaruh pada pasien berikutnya.</p>			<p>membawa kartu berobat apabila akan berobat kembali, serta tidak adanya standar waktu yang menjadi acuan didalam memberikan pelayanan pada saat pendaftaran pasien baru dan lama di TPP Unit Rawat Jalan. Permasalahan lainnya yang ditemukan adalah kurangnya jumlah personel/staff bagian pendaftaran di TPP Unit Rawat jalan.</p>
Kuntoadi & Adipran (2017)	Tinjauan lama waktu tunggu pendaftaran di tempat penerimaan pasien Rumah Sakit kepolisian pusat sukanto	<p>a. Rata-rata lama waktu tunggu pasien untuk pasien baru adalah 8 menit, sedangkan untuk pasien lama adalah 7 menit.</p> <p>b. faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis seperti ketidakdisiplin nya pasien lama yang sering lupa</p>	Sulistiyorini et al (2018)	Tinjauan faktor penyebab waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien umum rawat jalan di rumah sakit umum daerah sragen	<p>a. Rata – rata waktu tunggu untuk pasien baru 7 menit 4 detik dan untuk pasien lama adalah 12 menit 4 detik.</p> <p>b. Faktor-faktor yang mempengaruhi lama tidaknya waktu tunggu yaitu Pasien lama yang tidak membawa KIB yang dapat mempengaruhi pencarian dokumen rekam medis. Dokumen rekam medis yang tidak</p>

Author (tahun)	Judul	Hasil
		ditemukan dalam rak failing waktu tunggu pasien yang lama berpengaruh pada pasien berikutnya.

#### Hasil Sintesis

Berdasarkan hasil ekstraksi data, maka ditemukan hasil sintesis sebagai berikut :

- Rata-rata lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan
- Faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu

#### PEMBAHASAN

##### Rata-rata lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan

Berdasarkan penelitian Hani (2013) yaitu pasien baru sebanyak 6 menit 33 detik kemudian pasien lama 7 menit 2 detik dan penelitian Kuntoadi & Adiprana (2017) yaitu pasien baru sebanyak 8 menit dan pasien lama 7 menit. Kesamaan hasil penelitian Hani (2013) ; Kuntoadi & Adiprana (2017) yang menjelaskan rata-rata lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan adalah menanyakan identitas , entry data pasien, membuat KIUP/KIB, waktu tunggu pencarian dokumen rekam medis lama. Hal ini sesuai dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 menyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit waktu untuk penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu kurang dari 10 menit. Di dukung dengan hasil penelitian Ulfa & Na (2016), menyatakan pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien tiba di rumah, maka tidaklah berlebihan bila dikatakan bahwa didalam tata cara penerimaan inilah seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun tidak baik dari pelayanan suatu rumah sakit.

Berdasarkan penelitian Sulistiyorini et al (2018) yaitu pasien baru sebanyak 7 menit 4 detik kemudian pasien lama 12 menit 4 detik dan penelitian Simanjuntak (2016) yaitu pasien baru sebanyak 7 menit 27 detik kemudian pasien lama 14 menit 16 detik dan penelitian

Agiwahyuanto et al (2019) yaitu pasien baru sebanyak 12 menit 40 detik kemudian pasien lama 8 menit 44 detik. Hal ini belum sesuai dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 menyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit waktu untuk penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu kurang dari 10 menit. Di dukung dari penelitian Dewi et al (2020), menyatakan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang cepat. Waktu tunggu rawat jalan masih belum sesuai standar karena masih melebihi waktu 60 menit.

Dapat disimpulkan bahwa dari kelima jurnal tersebut memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan tersebut pada 2 artikel sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal kurang dari 10 menit sedangkan perbedaannya 3 artikel lainnya belum sesuai dengan standar pelayanan minimal kurang dari 10 menit.

##### Faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran

Berdasarkan penelitian (Hani, 2013; Kuntoadi & Adiprana, 2017; Simanjuntak, 2016; Sulistiyorini et al., 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pada pendaftaran pasien rawat jalan dari segi SDM yaitu kurangnya staff atau jumlah petugas pendaftaran, pendidikan, umur. Kesamaan hasil penelitian Hani (2013) ; Kuntoadi & Adiprana (2017) ; Simanjuntak (2016) ; Sulistiyorini et al (2018) yang menjelaskan rata-rata lama waktu pendaftaran pasien rawat jalan adalah petugas pendaftaran, dokumen tidak ditemukan, pasien tidak membawa KIB, dokumen tidak ditemukan sehingga berpengaruh terhadap pasien berikutnya dan jaringan *offline*. Menurut Notoatmodjo (2009) dalam jurnal pendukung Ulfa (2017) suatu upaya mengembangkan potensi manusia sehingga mempunyai kemampuan untuk mengolah sumber daya alam yang tersedia mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Di dukung dengan hasil penelitian Ulfa & Na (2016), menyatakan salah satu faktor yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan yang diduga disebabkan oleh kinerja perekam medis yang belum sesuai dengan kompetensi perekam medis.

Berdasarkan penelitian (Agiwahuanto et al., 2019; Hani, 2013; Kuntoadi & Adiprana, 2017; Sulistiyorini et al., 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pada pendaftaran pasien rawat jalan dari segi cara mencapai suatu tujuan yaitu pasien lama mengaku pasien baru, pasien baru tidak mengisi formulir pendaftaran, persyaratan pasien yang tidak lengkap, dokumen tidak ditemukan di rak filing, waktu tunggu pasien yang lama berpengaruh pada pasien berikutnya, pasien lupa membawa KIB, tidak adanya standar waktu pada pendaftaran pasien rawat jalan. Menurut Widiarta (2013) dalam jurnal pendukung Saputra (2018) berdasarkan fungsi Kartu Identitas Berobat (KIB) yaitu Membantu petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan yang cepat sehingga memperlancar pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Di dukung dengan penelitian Chandra & Pratama (2019), Kartu Identitas Berobat (KIB) sedianya merupakan alat penunjuk dokumen rekam medis. Jika pasien tidak membawa Kartu Identitas Berobat (KIB), maka petugas akan kesulitan untuk menemukan dokumen rekam medis. Apabila dokumen rekam medis pasien tersebut tidak ditemukan maka pelayanan pasien akan terganggu dan kemudian akan menimbulkan masalah yang lebih besar.

Berdasarkan penelitian (Agiwahuanto et al., 2019; Hani, 2013; Simanjuntak, 2016) faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pada pendaftaran pasien rawat jalan dari segi sarana prasarana yaitu sim, printer eror, komputer eror, jaringan offline, bahan dan fasilitas. Menurut Depkes (2006) bahwa sarana prasarana yang mendukung di instalasi rekam medis yaitu terminal PC client, LAN system, kertas tracer, kartu nomor urut poli, berkas rekam medis rawat jalan, formulir pendaftaran pasien baru, dan kartu pasien. Didukung dengan hasil penelitian Putri (2018) berdasarkan hasil pengamatan di RSUD Kabupaten Temanggung faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yaitu, Koneksi internet sering bermasalah, Kurangnya loket pendaftaran, dan sistem sering error, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/IV/2011 tentang sistem informasi rumah sakit yang menyebutkan bahwa “setiap rumah sakit melaksanakan Sistem

Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)” Jika terjadi *trouble* pada jaringan petugas akan menginputkan data secara manual dulu kemudian jika jaringan membaik maka akan diinputkan kesistem kembali dan pasien diarahkan langsung ke poli yang dituju, untuk pengentrian data akan diinputkan setelah jaringan membaik.

Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan didapatkan dari segi SDM, segi cara mencapai suatu tujuan, dan segi sarana prasarana dari kelima jurnal tersebut memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan tersebut pada dokumen tidak ditemukan, pasien lupa membawa KIB, jumlah petugas dan tidak adanya standar waktu yang berpengaruh pada pasien berikutnya. Sedangkan perbedaannya persyaratan pasien tidak lengkap, pasien lama mengaku pasien baru, pasien baru tidak mengisi formulir, jaringan *offline*, sim, printer dan computer eror.

## SIMPULAN

Rata-rata lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan masih tergolong lambat dari 5 artikel itu tidak sesuai sebanyak 3 penelitian yang kurang dari 10 menit dan hanya ada 2 penelitian yang sesuai dengan standar pelayanan minimal kurang dari 10 menit. Faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari Segi SDM yaitu kurangnya staff atau jumlah petugas pendaftaran, pendidikan petugas adalah SLTA/SMA, diploma dan S1 untuk umur adalah 25 tahun sampai dengan 48 tahun. Segi cara mencapai suatu tujuan yaitu pasien lama mengaku pasien baru, pasien baru tidak mengisi formulir pendaftaran, persyaratan pasien yang tidak lengkap, dokumen tidak ditemukan di rak filing, waktu tunggu pasien yang lama berpengaruh pada pasien berikutnya, pasien lupa membawa KIB, tidak adanya standar waktu pada pendaftaran pasien rawat jalan. Segi sarana prasarana yaitu sim, printer eror, komputer eror, jaringan *offline*, bahan dan fasilitas yang belum tersedia.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agiwahyunto, F., Noegroho, F. H., Kesehatan, F., Dian, U., Tengah, J., Kesehatan, F., Dian, U., & Tengah, J. (2019). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm ) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang Quality of Minimum Service Standards (Spm) Patient Registration in Place Registration for Outpatient. *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3), 210–216. Tanggal akses 20 Maret 2021 dari <https://ejournal.unjaya.ac.id/index.php/mik/article/view/330>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat pelayanan paripurna pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Rumah Sakit . *Jurnal E-Biomedik (EBm)*, 3. Tanggal akses 20 Maret 2021 dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/10456>
- Chandra, W., & Pratama, R. Y. (2019). Analisis Kepedulian Pasien Terhadap Kartu Identitas Berobat (Kib). *JUPERMIK (Jurnal Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan)*, 2(1), 26–33. Tanggal akses pada 22 Maret 2021 dari <http://stikara.ac.id/jupermik/index.php/JK/article/view/18>
- Depkes. (2006). Sarana dan prasarana. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Dewi, S., Machmud, R., & Lestari, Y. (2020). Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 175–184. Tanggal akses 20 Maret 2020 dari <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1137>
- Hani, F. D. (2013). Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPERJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2003. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. Tanggal akses pada 21 Maret 2021 dari [http://eprints.dinus.ac.id/7822/1/jurnal\\_12667.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/7822/1/jurnal_12667.pdf)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). 6 KMK No. 129 ttg Standar Pelayanan Minimal RS.
- Kuntoadi, G. B., & Adiprana, R. (2017). Tinjauan lama waktu tunggu pendaftaran di tempat penerimaan pasien Rumah Sakit Kepolisian Pusat RS Sukanto. *Medicordhif*, 4, 39–43. Tanggal akses 20 Maret 2021 dari <http://akademiperekammedis.ac.id/jurnal/index.php/medicordhif/article/view/16>
- Putri, R. A. (2018). *Tinjauan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Tpprj RSUD Temanggung Tahun 2018*. Tanggal akses 22 Maret 2021 dari <http://repository.unjaya.ac.id/2919/2/naskah%20publikasi.pdf>
- Sudra, (2013). Rekam Medis. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Saputra, G. B. (2018). Perancangan Desain KIB (Kartu Identitas Berobat) di UPT Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo. *Global Health Science*, 3(4), 339–345. Tanggal akses 23 Maret 2021 dari <http://publikasi.apfirmik.or.id>
- Simanjuntak, M. (2016). Tinjauan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendaftaran Rawat Jalan Di. *Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 1(1), 21–28. Tanggal akses 20 Maret 2021 dari <https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIP/IKI/article/view/5>
- Sulistiyorini, C., Lestari, T., & Rohmadi, R. (2018). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 56–69. Tanggal akses 20 Maret 2021 dari

<https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/29>

- Ulfa, H. M. (2017). Standar Pelayanan Minimal Waktu Tunggu Di Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. *Photon: Jurnal Sain Dan Kesehatan*, 8(01), 57–61. Tanggal akses 22 Maret 2021 dari <https://doi.org/10.37859/jp.v8i01.529>
- Ulfa, H. M., & Na, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riatahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 81–90. Tanggal akses 21 Maret 2021 dari <https://doi.org/10.33560/.v4i2.140>