

Affecting Factors of Waiting Time in Outpatient Registration Services at Pringgarata Health Center

Ristia Andreyana^{1)*}, L.M.Sadam husen²⁾, Isnaini³⁾

^{1,2)} Departments of Medical Records and Health Information, Universitas Qamarul Huda Badaruddin

³⁾ Faculty of Health, Universitas Qamarul Huda Badaruddin

*ristiaandreyana93@gmail.com

ABSTRACT

Waiting time is an important indicator in assessing the quality of health services, particularly in outpatient registration services. Delays in medical record services can reduce patient satisfaction and negatively affect public perception of healthcare quality. This study aims to identify the factors influencing the waiting time of medical record services at the outpatient registration unit of UPTD BLUD Pringgarata Health Center in 2026. This research employed a descriptive qualitative method with a case study approach. The research subjects were medical record officers at the outpatient registration unit, with two informants selected through purposive sampling. Data were collected through observation, interviews, and documentation review. Data analysis was conducted qualitatively using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The results showed that human resources and material resources significantly affected the waiting time of medical record services. Human resource factors included the limited number of registration officers, differences in competency in operating the Electronic Medical Record (EMR) system, and multiple workloads assigned to officers. Material resource factors included limited availability of computers, unstable internet connectivity, EMR system disturbances, and insufficient supporting facilities. The average waiting time for outpatient registration services was 5 minutes and 4 seconds for new patients and 3 minutes and 32 seconds for returning patients, which still met the established minimum service standards. In conclusion, although the waiting time for medical record registration services has met the minimum service standards, improvements in the quality and quantity of human resources as well as optimization of material resource utilization are still required to enhance the efficiency and quality of medical record services at Pringgarata Health Center.

Keywords: *waiting time, medical record services, outpatient registration, human resources, material resources.*

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Pelayanan rekam medis yang lambat dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pasien serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis pada pendaftaran pasien rawat jalan di UPTD BLUD Puskesmas Pringgarata Tahun 2026. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian adalah petugas rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, dengan jumlah informan sebanyak dua orang yang dipilih secara purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data dianalisis secara kualitatif dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia dan sumber daya material memengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis. Faktor sumber daya manusia meliputi keterbatasan jumlah petugas pendaftaran, perbedaan kompetensi dalam pengoperasian Rekam Medis Elektronik (RME), serta beban kerja rangkap yang dialami petugas. Faktor sumber daya material meliputi keterbatasan jumlah komputer, kestabilan jaringan internet yang belum optimal, gangguan sistem RME, serta

keterbatasan sarana pendukung lainnya. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan adalah 5 menit 4 detik untuk pasien baru dan 3 menit 32 detik untuk pasien lama, sehingga masih memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa meskipun waktu tunggu pelayanan pendaftaran rekam medis telah memenuhi standar, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya material tetap diperlukan guna meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan rekam medis di Puskesmas Pringgarata.

Kata kunci: *waktu tunggu, pelayanan rekam medis, pendaftaran rawat jalan, sumber daya manusia, sumber daya material*

1. BACKGROUND

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif di wilayah kerjanya [1]. Salah satu pelayanan penting di puskesmas adalah pelayanan rekam medis, khususnya pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Pelayanan pendaftaran menjadi titik awal pelayanan kesehatan sehingga kualitas pelayanan pada bagian ini sangat memengaruhi kepuasan pasien.

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah kurang dari 60 menit sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan dokter [2]. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menurunkan kualitas pelayanan kesehatan.

Beberapa faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan antara lain sumber daya manusia, fasilitas pelayanan, sistem kerja, dan sarana prasarana pendukung [3]. Penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di fasilitas kesehatan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, implementasi RME juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan sarana pendukung yang memadai.

Berdasarkan hasil observasi di UPTD BLUD Puskesmas Pringgarata, masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, seperti keterbatasan jumlah petugas, gangguan jaringan internet, keterbatasan komputer, dan gangguan sistem RME. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis pada pasien rawat jalan di UPTD BLUD Puskesmas Pringgarata Tahun 2026.

2. RESEARCH METHODS

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian dilakukan di UPTD BLUD Puskesmas Pringgarata pada Januari 2026.

Subjek penelitian adalah petugas rekam medis pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan jumlah informan sebanyak dua orang yang dipilih menggunakan teknik Total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan waktu tunggu pelayanan rekam medis.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada petugas rekam medis untuk memperoleh informasi terkait faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung seperti jumlah kunjungan pasien, standar operasional prosedur, dan data sarana prasarana.

Data dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di UPTD BLUD Puskesmas Pringgarata, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya material.

3.1 Sumber Daya Material

Tabel 1

Hasil Observasi Terhadap Sumber Daya Material Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di UPT BLUD Puskesmas Pringgarata

Sumber Daya Material	Ada	Tidak Ada
Komputer pendaftaran	✓	
Jaringan internet	✓	
Meja dan kursi pelayanan	✓	
Ruang pendaftan	✓	
Sistem RME	✓	
Kercis di loket penerimaan	✓	
Buku register	✓	
kartu indeks utama pasien (KIUP	✓	
Komputer untuk entry data	✓	
Prosedur tetap (protap)/spo	✓	
Sistem aplikasi RME	✓	
Kursi tunggu pasien	✓	
AC/Ventilasi	✓	
ATK(pulpen,kertas,map)	✓	
Formulir manual cadangan	✓	
printer	✓	

UPS	✓	
-----	---	--

Berdasarkan hasil observasi terhadap sumber daya material pada pelayanan rekam medis rawat jalan di puskesmas yang telah menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME), diketahui bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan pada umumnya telah tersedia, meliputi perangkat komputer, aplikasi RME, jaringan internet, printer, serta ruang pelayanan. Namun demikian, pemanfaatan sumber daya material tersebut belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditunjukkan oleh keterbatasan jumlah perangkat komputer, kestabilan jaringan internet yang belum konsisten, serta sistem RME yang pada waktu tertentu mengalami gangguan teknis. Selain itu, ketersediaan sarana pendukung seperti UPS yang belum merata serta kondisi ruang pelayanan yang relatif terbatas turut memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya proses input dan akses data pasien, sehingga berpotensi meningkatkan waktu tunggu pelayanan rekam medis pada pasien rawat jalan.

3.2 Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara, petugas rekam medis di UPTD BLUD Puskesmas Pringgarata berjumlah 6 orang, terdiri dari 3 laki-laki dan 3 perempuan dengan usia antara 26 sampai 40 tahun. Namun dalam pelaksanaan penelitian hanya 2 orang petugas yang dijadikan sebagai informan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah petugas pendaftaran masih terbatas, yaitu hanya beberapa orang petugas yang harus melayani pasien rawat jalan setiap hari. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya antrean panjang, terutama pada jam sibuk. Selain itu, beban kerja petugas yang cukup tinggi serta adanya tugas rangkap turut memengaruhi kecepatan pelayanan. Perbedaan kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem RME juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan. Petugas yang memahami sistem dapat menyelesaikan pelayanan lebih cepat dibandingkan petugas yang masih dalam tahap adaptasi.

3.3 Waktu tunggu

Tabel 2

Hasil Perhitungan Terhadap Rata – Rata Waktu Tunggu Pelayanan Dalam Tiap Tahapan Untuk Pasien Baru Dan Pasien Lama

Tahapan	Pasien baru	Pasien lama
Waktu tunggu ditempat pendaftaran pasien	3 menit 2 detik	2 menit 30 detik
Menulis ke dalam buku register	1 menit 2 detik	1 menit 2 detik
mengisi identitas pasien baru	1 menit	

Total	5 menit 4 detik	3 menit 32 detik
-------	-----------------	------------------

Berdasarkan tabel diatas, dari masing-masing tahapan untuk kedua jenis pasien didapatkan rata-rata terhadap keseluruhan waktu tunggu seperti tabel diatas. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu untuk pasien baru secara keseluruhan adalah 5 menit 4 detik, sedangkan rata-rata waktu tunggu untuk pasien lama secara keseluruhan adalah 3 menit 32 detik. Perbedaan waktu tunggu tersebut disebabkan oleh adanya perbedaan proses pelayanan, di mana pada pasien baru diperlukan kegiatan penginputan data identitas pasien secara lengkap ke dalam sistem, sedangkan pada pasien lama petugas hanya melakukan pencarian data pasien yang telah terdaftar sebelumnya. Dengan demikian, waktu pelayanan pasien lama cenderung lebih singkat dibandingkan pasien baru karena proses administrasi yang dilakukan relatif lebih sederhana. Meskipun demikian, waktu tunggu pelayanan di UPTD BLUD Puskesmas Pringgarata masih memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari penelitian ini sebagai berikut:

Sumber daya material rekam medis rawat jalan di UPTD BLUD Puskesmas Priinggarata yang meliputi bahan, peralatan dan fasilitas. Faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan di sumber daya material yaitu bahan dan fasilitas. Sumber daya manusia di bagian rekam medis terdiri dari 6 orang petugas seluruhnya berbeda beda dan tidak seluruhnya berasal dari Pendidikan rekam medis. ,namun dalam pelaksanaan penelitian hanya 2 orang petugas yang dijadikan sebagai responden dengan usia antara 26 sampai 40 tahun. Faktor yang sangat mempengaruhi pelayanan dari sisi sumber daya manusia adalah pendidikan dan pengalaman kerja yang relevan, sehingga mampu mendukung pelayanan yang efektif dan efisien. Rata – rata waktu tunggu yang dibutuhkan untuk mendaftar pasien baru 5 menit 4 detik dan pasien lama 3 menit 32 detik. Waktu tunggu pelayanan rekam medis pendaftaran rawat jalan mayoritas pada kategori cepat berdasarkan standar pelayanan minimal rawat jalan puskesmas.

BIBLIOGRAPHY

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas*, Jakarta, 2024.
- [2] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*, Jakarta, 2022.
- [3] Nguyen et al., “Factors Affecting Patient Waiting Time in Healthcare Services,” *International Journal of Health Services*, vol. 48, no. 2, pp. 120–128, 2018.
- [4] Hossain et al., “Implementation of Electronic Medical Records in Primary Healthcare,” *Health Informatics Journal*, vol. 26, no. 3, pp. 1450–1460, 2020.

- [5] Putri et al., “Pengaruh Sistem Rekam Medis Elektronik terhadap Efisiensi Pelayanan,” *Jurnal Rekam Medis Indonesia*, vol. 9, no. 1, pp. 25–32, 2021.
- [6] Suraja, Y. (2019). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 45–52.
- [7] Nguyen, T. T., et al. (2018). Factors Affecting Patient Waiting Time In Outpatient Services. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–9.
- [8] Putri, A. R., Sari, D. P., & Wibowo, A. (2021). Analisis Beban Kerja Petugas Rekam Medis Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 9(2), 85–92.
- [9] Sun, J., et al. (2017). The Impact Of Waiting Time On Patient Satisfaction. *Health Services Research*, 52(3), 1100–1115.
- [10] Vanchapo, A., & Magfiroh, L. (2022). Pengaruh Sumber Daya Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 5(2), 67–75.
- [11] Bungin, B. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.