

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta**

##### **1. Deskripsi RS Ludira Husada Tama**

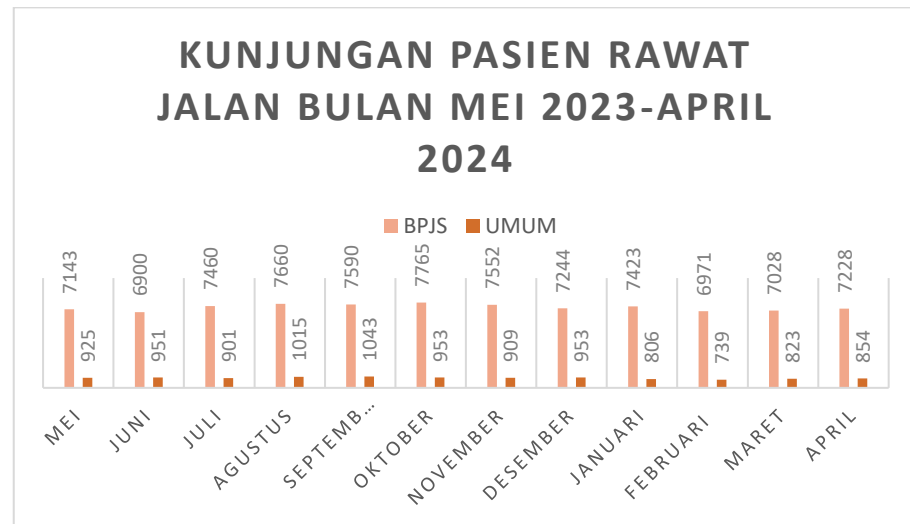
Rumah Sakit Ludira Husada Tama merupakan rumah sakit umum dengan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum sampai dengan bersifat spesialistik, yang dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis 24 jam. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe D dan sudah terakreditasi 5 pelayanan dasar yaitu Pelayanan Administrasi, Pelayanan Medik, Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Gawat Darurat, dan Pelayanan Rekam Medik.

RS Ludira Husada Tama memberikan beragam jenis pelayanan medis antara lain Klinik Umum, Klinik Gigi dan Mulut, Klinik Spesialis, Unit Gawat Darurat, serta Rawat Inap yang terdiri dari kelas I, II, III, dan VIP yang dilengkapi Pelayanan Laboratorium, Radiologi, Farmasi, Anestesi, *Home Care*, *Hotel Care*, dan Kapasitas tempat tidur pasien yang disediakan di RS Ludira Husada Tama sebanyak 39 tempat tidur (Buku Pedoman Pelayanan RS, 2022).

##### **2. Jumlah Kunjungan Pasien di RS Ludira Husada Tama**

Jumlah Kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Mei 2023 sampai dengan bulan April 2024 adalah 98.836 dengan jumlah kunjungan pasien BPJS sebesar 87.964 dan pasien umum sebesar 10.872 kunjungan. Sedangkan, rata-rata kunjungan pasien rawat jalan setiap

harinya adalah 317 pasien dengan rata-rata pasien BPJS sebesar 282 dan pasien umum sebesar 35 kunjungan. Dibawah ini merupakan grafik kunjungan pasien rawat jalan dalam satu tahun terakhir.



Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2024)

Gambar 3. Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan

### 3. Petugas RS Ludira Husada Tama

No	Jenis SDM	Jabatan	Jumlah
1	SDM Pelayanan Medik Dasar	Dokter Umum	9
2	SDM Pelayanan Medik Spesialis Dasar	Penyakit dalam	5
		Kesehatan anak	2
		Bedah	2
3	SDM Pelayanan Medik Spesialis Penunjang	Anestesiologi	1
		Radiologi	2
		Patologi Klinik	1
		Rehabilitasi Medik	1
4	SDM Pelayanan Medik Spesialis Lain	Mata	3
		Syaraf	2
		Jantung dan Pembuluh Darah	3
		Kulit dan Kelamin	2
		THT	1
		Kedokteran Jiwa	1
		Orthopedi	1
5	SDM Pelayanan Medik Spesialis Gigi dan Mulut	Bedah Mulut	1
		Konservasi Gigi	1

No	Jenis SDM	Jabatan	Jumlah
6	SDM Pelayanan Kefarmasian	Apoteker	4
		Asisten Apoteker	4
7	SDM Pelayanan Keperawatan	S2 Keperawatan	10
		D3 Keperawatan	51
8	SDM Tenaga Keteknisan Medis	Terapis gigi dan mulut	1
9	SDM Pelayanan Gizi	Dietisien	1
10	SDM Pelayanan Laboratorium	D3 Analis Kesehatan	7
11	SDM Tenaga Kesehatan dan Petugas Lainnya	Pekerja sosial	3
12	SDM Tenaga Keteknisan Medis	Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	22
13	SDM Pelayanan Kesehatan Lingkungan	Sanitasi Lingkungan	1
14	SDM Tenaga non kesehatan	SDM Administrasi	7
		Tenaga Non Kesehatan Lainnya	6
15	SDM Tenaga Kesehatan masyarakat	Administrasi dan Kebijakan Kesehatan	1
<b>Jumlah</b>			<b>156</b>

Sumber: Buku Pedoman Pelayanan RS (2022)

#### 4. Jenis Pelayanan

##### a. Unit Pelayanan

- 1) Unit Gawat Darurat
- 2) Unit Rawat Jalan
- 3) Unit Rawat Inap dan Kebidanan
- 4) Unit ICU
- 5) Unit Kamar Operasi dan CSSO
- 6) Unit Layanan Unggulan

##### b. Pelayanan Penunjang

- 1) Unit Laboratorium
- 2) Unit Radiologi

- 3) Unit Farmasi
  - 4) Unit Gizi
  - 5) Unit Rekam Medis
  - 6) Unit Umum
- c. Pelayanan Medis
- 1) Dokter Umum
  - 2) Dokter Spesialis Dasar
    - a) Penyakit Dalam
    - b) Anak
    - c) Bedah
  - 3) Dokter Spesialis Penunjang
    - a) Radiologi
    - b) Patologi Klinik
    - c) Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medis
    - d) Anestesi
  - 4) Dokter Spesialis Lain
    - a. Saraf
    - b. Jantung
    - c. Mata
    - d. THT
    - e. Kulit Kelamin
    - f. Orthopedi
    - g. Psikiatri

## B. Hasil

### 1. Karakteristik responden

#### a. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan

Dalam penelitian ini jumlah responden pasien rawat jalan terdiri dari pasien BPJS dan pasien umum dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Pasien	BPJS	82	82%
	Umum	18	18%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	58%
	Perempuan	42	42%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Usia	< 12 tahun	12	12%
	12-25 tahun	18	18%
	26-45 tahun	23	23%
	46-65 tahun	47	47%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Poliklinik Tujuan	Penyakit Dalam	19	19%
	Mata	15	15%
	Kulit & Kelamin	9	9%
	Rehabilitasi Medik	9	9%
	Anak	8	8%
	Jantung	7	7%
	Syaraf	7	7%
	Umum	7	7%
	Ortopedi	6	6%
	THT	3	3%
	Jiwa	3	3%
	Bedah	5	5%
	Gigi	2	2%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2024)

Karakteristik responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama mayoritas merupakan pasien BPJS, yaitu 82 dari 100 pasien atau sebesar 82%. Kelompok usia pasien dibagi

menjadi 4 sesuai dengan karakteristik responden, sebesar 42% merupakan pasien dari kelompok usia 46-65 tahun. Rumah Sakit Ludira Husada Tama memiliki 13 poliklinik yang terdiri dari 12 klinik spesialis dan 1 klinik umum. Jumlah kunjungan pasien berdasarkan poliklinik paling banyak pada klinik penyakit dalam sebesar 19%, sedangkan paling sedikit pada klinik gigi sebesar 2%.

b. Karakteristik responden petugas Rumah Sakit Ludira Husada Tama

Petugas Rumah Sakit Ludira Husada Tama yang memiliki hubungan dengan pelayanan pasien rawat jalan antara lain adalah supervisor unit rekam medis, supervisor unit rawat jalan, dan staf pendaftaran. Berikut ini merupakan karakteristik responden petugas Rumah Sakit Ludira Husada Tama.

Tabel 5. Petugas Pelayanan Pasien Rawat Jalan

<b>Nama Petugas</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Lama Kerja</b>	<b>Pendidikan</b>
Triangulasi	Supervisor Rekam Medis	10 tahun	D III RMIK
Responden A	Supervisor unit Rawat Jalan	23 tahun	D III Keperawatan
Responden B	Staf Pendaftaran	5 tahun	D III RMIK

*Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2024)*

Tabel diatas merupakan petugas RS Ludira Husada Tama yang menjadi responden penelitian. Lama kerja responden petugas terlama adalah supervisor unit rawat jalan, yaitu 23 tahun dengan pendidikan D III Keperawatan.

2. Waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Ludira Husada Tama

Waktu tunggu pasien rawat jalan dihitung pada saat pasien melakukan pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan di poliklinik. Perhitungan waktu tunggu dilakukan kepada 100 pasien secara *incidental* yang terdiri dari 18 pasien umum dan 82 pasien BPJS. Perbedaan jumlah antara pasien umum dan BPJS disebabkan karena rata-rata jumlah pasien BPJS lebih banyak dibandingkan dengan pasien umum setiap harinya. Pasien BPJS memiliki rata-rata 300 pasien dan pasien umum sekitar 30 pasien setiap harinya. Hal ini sesuai dengan data jumlah kunjungan pasien dan hasil wawancara dengan responden sebagai berikut:

“dalam satu hari itu biasanya 250-300 sih, itu sudah komplit dua-duanya BPJS dan Umum”

(Responden A)

“kalau pasien BPJS itu rata-rata bisa 300 pasien, kalau umum itu bisa 20-30 dalam sehari”

(Responden B)

Hasil wawancara responden diatas diperkuat dengan pernyataan triangulasi sebagai berikut:

“biasanya kalau BPJS itu 250 an, tapi bisa sampai 300 kalau semua klinik buka semua dalam satu hari itu”

(Triangulasi)

Perhitungan waktu tunggu pasien dilakukan dengan mencatat waktu pasien mendaftar dan waktu pasien masuk ke dalam ruang pemeriksaan. Pencatatan waktu pendaftaran ketika pasien telah

memiliki nomor antrian di poliklinik dan selanjutnya dilakukan pencatatan waktu ketika pasien dipanggil masuk ke dalam ruangan untuk dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Proses perhitungan lama waktu tunggu pasien dihasilkan dari pengurangan waktu pasien saat masuk ke dalam ruang pemeriksaan dengan waktu pasien saat melakukan pendaftaran. Dibawah ini merupakan tabel distribusi frekuensi waktu tunggu pasien BPJS dan pasien umum.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

Waktu Tunggu	Jenis Pasien	<i>f</i>	%	Jumlah	
				(pasien)	(%)
≤ 60 menit	BPJS	26	26%	39	39%
	Umum	13	13%		
> 60 menit	BPJS	56	56%	61	61%
	Umum	5	5%		
<b>Total</b>	<b>BPJS</b>	<b>82</b>	<b>82%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
	<b>Umum</b>	<b>18</b>	<b>18%</b>		

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2024)

Tabel diatas merupakan distribusi frekuensi dari 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama. Terdapat 39 pasien yang terdiri dari 26 pasien BPJS dan 13 pasien umum yang memiliki waktu tunggu ≤ 60 menit dan terdapat 61 pasien yang terdiri dari 56 pasien BPJS dan 5 pasien umum yang memiliki waktu tunggu > 60 menit. Berdasarkan tabel diatas sebesar 61% pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama memiliki waktu tunggu yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal berdasarkan Kepmenkes No. 129 tahun 2008.



Dibawah ini merupakan tabel waktu tunggu pasien berdasarkan poliklinik tujuan.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan berdasarkan Poli Spesialis yang Dikunjungi

Jenis Poli	Jumlah Responden		Rata-rata Waktu Tunggu
	Waktu Tunggu $\leq$ 60 Menit	Waktu Tunggu $>$ 60 Menit	
1. Kulit & Kelamin	4	5	67,1 menit
2. Mata	5	10	74,47 menit
3. Anak	4	4	79,75 menit
4. Penyakit Dalam	4	15	77 menit
5. Gigi	0	2	143 menit
6. Bedah	4	1	44,8 menit
7. Rehabilitasi Medik	2	7	94,1 menit
8. Ortopedi	3	3	56,3 menit
9. Jantung	2	5	81,7 menit
10. Syaraf	0	7	122,14 menit
11. Jiwa	2	1	45,67 menit
12. THT	2	1	54,67 menit
13. Umum	7	0	14,9 menit
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>61</b>	<b>73,5 menit</b>

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2024)

Tabel diatas merupakan distribusi frekuensi waktu tunggu yang terdapat pada setiap poliklinik. Klinik yang memiliki rata-rata waktu tunggu  $\leq$  60 menit adalah klinik bedah, ortopedi, jiwa, THT, dan umum. Sedangkan, klinik yang memiliki rata-rata waktu tunggu  $>$  60 menit adalah klinik kulit & kelamin, mata, anak, penyakit dalam, gigi, rehabilitas medik, jantung, dan syaraf. Waktu tunggu tercepat adalah poli umum dengan waktu rata-rata 14,9 menit, sedangkan waktu tunggu

terlama adalah poli gigi dengan waktu rata-rata 143 menit. Rata-rata waktu tunggu keseluruhannya adalah 73,5 menit.

RS Ludira Husada Tama memiliki pembagian *shift* kerja untuk petugas pendaftaran. *Shift* kerja untuk pendaftaran pasien BPJS terbagi menjadi pagi dan siang, serta terdapat *shift middle* sebagai tambahan. Sedangkan untuk pendaftaran pasien umum terbagi menjadi tiga yaitu *shift* pagi, siang, dan malam. Berikut ini merupakan tabel distribusi frekuensi lama waktu tunggu pasien rawat jalan berdasarkan *shift* petugas pendaftaran.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Shift Kerja Petugas Pendaftaran

	<i>Shift</i> Kerja	Waktu Tunggu		Jumlah Pasien	Rata-rata Waktu Tunggu
		Waktu Tunggu ≤ 60 Menit	Waktu Tunggu > 60 Menit		
BPJS	Pagi (06.00-13.00)	17	35	52	78,9 menit
	<i>Middle</i> (10.00-17.00)	12	34	46	84,3 menit
	Siang (13.00-20.00)	9	21	30	82,37 menit
Umum	Pagi (07.00-14.00)	7	1	8	19,9 menit
	Siang (14.00-21.00)	6	4	10	61,2 menit

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas waktu tunggu pasien BPJS rawat jalan paling lama adalah saat *shift* kerja *middle* yaitu pada pukul 10.00-17.00 dengan rata-rata waktu tunggu sebesar 84,3 menit. Sedangkan untuk pasien umum rawat jalan paling lama adalah saat *shift* kerja siang yaitu pada pukul 14.00-21.00 dengan rata-rata waktu tunggu sebesar 61,2

menit. Waktu tunggu rawat jalan paling cepat adalah saat shift kerja pagi pasien umum dengan rata-rata waktu tunggu 19,9 menit dan shift kerja pagi BPJS dengan rata-rata waktu tunggu 78,9 menit.

3. Sumber daya manusia kesehatan yang berkaitan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama
  - a. Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Ludira Husada Tama

Rumah Sakit Ludira Husada Tama memiliki 22 petugas rekam medis, di dalamnya terdapat 12 petugas pendaftaran rawat jalan dan 1 koordinator pendaftaran pasien. Berikut dibawah ini merupakan data petugas pendaftaran pasien.

Tabel 9. Petugas Pendaftaran Pasien

No.	Jabatan	Jumlah	Pendidikan
1.	Koordinator tempat Pendaftaran Pasien	1	D3 Rekam Medis
2.	Petugas tempat pendaftaran pasien rawat jalan	12	SMA (4 orang) D3 Rekam Medis (4 orang) D3 Lainnya (4 orang)
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>	

Sumber: Buku Pedoman Pelayanan RS (2022)

Tabel diatas merupakan daftar petugas pendaftaran di RS Ludira Husada Tama. Terdapat beberapa petugas yang masih tidak memenuhi kualifikasi pendidikan. Pada petugas pendaftaran hanya 5 petugas yang memiliki kualifikasi pendidikan yang sesuai, sedangkan masih terdapat 4 orang yang merupakan lulusan SMA dan 4 orang lulusan D3 lainnya. Walaupun rumah sakit memiliki petugas dengan pendidikan SMA, namun petugas tersebut telah diberikan pelatihan rekam medis.

Petugas pendaftaran BPJS dan pendaftaran umum memiliki perbedaan jadwal *shift* kerja. Berikut ini merupakan jadwal petugas pendaftaran BPJS dan Umum.

Tabel 10. Jadwal *Shift* Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

<b><i>Shift Kerja</i></b>	<b>BPJS</b>	<b>Umum</b>
Pagi	06.00-13.00	07.00-14.00
Siang	13.00-20.00	14.00-21.00
Malam	-	21.00-07.00

Sumber: Buku Pedoman Pelayanan RS (2022)

*Shift* kerja di Rumah Sakit Ludira Husada Tama bergantian setiap 7 jam. Petugas loket pendaftaran BPJS terdapat 2 *shift* kerja yaitu pagi dan siang sedangkan pada loket pendaftaran umum terdapat 3 *shift* kerja, hal ini dikarenakan loket ini juga melayani pendaftaran untuk pasien gawat darurat. Loket pendaftaran BPJS terdapat *shift* kerja tambahan diantara *shift* kerja pagi dan siang. *Shift* kerja tersebut pada pukul 10.00-17.00, pada pukul tersebut biasanya besar jumlah kunjungan pasien yang mendaftar. Hal ini berdasarkan wawancara dengan triangulasi sebagai berikut:

“yang ramai itu *shift* pertengahan sebenarnya, dari pagi sampai sekitar jam 4 an, tapi ini buat pendaftaran ya, kalau di poli biasanya tergantung jadwal praktik.”

(Triangulasi)

b. Kebutuhan Petugas Rekam Medis RS Ludira Husada Tama

RS Ludira Husada Tama sudah pernah melakukan evaluasi terkait kebutuhan petugas rekam medis menggunakan metode ABK Kes pada tahun 2022. Petugas rekam medis di rumah sakit

merupakan salah satu bagian penting dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien. Pelayanan tersebut terdapat dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Berikut di bawah ini merupakan hasil perhitungan kebutuhan petugas rekam medis.

Tabel 11. Hasil Perhitungan Kebutuhan Petugas Rekam Medis

<b>Nama Jabatan</b>	<b>Jumlah Kebutuhan</b>	<b>Jumlah SDM yang tersedia</b>
Penanggung Jawab Rekam Medis	1	1
Koordinator Penerimaan Pasien	1	1
Koordinator Pengolahan dan Kearsipan	1	1
Petugas Pendaftaran Rajal Pagi	5	4
Petugas Pendaftaran Rajal Siang	4	4
Petugas Pendaftaran Umum dan UGD Pagi	2	2
Petugas Pendaftaran Umum dan UGD Siang	2	2
Petugas Pendaftaran Umum dan UGD Malam	1	1
Petugas Filing dan Retensi	4	3
Pelaporan	3	3
Total	24	22
Masih kurang		2

Sumber: Buku Pedoman Pelayanan RS (2022)

Berdasarkan perhitungan kebutuhan tenaga kerja petugas rekam medis menggunakan metode ABK Kes pada tahun 2022 di Rumah Sakit Ludira Husada Tama jumlah petugas di pendaftaran rawat jalan BPJS masih terdapat kekurangan sejumlah 1 petugas. Namun, rumah sakit tidak dapat menambah jumlah petugas dikarenakan komputer pendaftaran tidak mencukupi serta tidak

terdapat ruang untuk menambah loket pendaftaran. Hal ini diperkuat berdasarkan wawancara dengan triangulasi sebagai berikut:

“Sebenarnya kita masih kekurangan staf di pendaftaran BPJS, tapi emang sulit buat nambah soalnya gaada komputer lagi dan ruangan pendaftarannya ga muat”

(Triangulasi)

c. Dokter Poliklinik Rawat Jalan

Faktor lain terkait dengan SDM Kesehatan adalah keterlambatan Dokter memulai praktik sesuai jadwal yang sudah ada, dikarenakan belum selesai praktik di fasilitas kesehatan lainnya. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan responden sebagai berikut:

“dokter itu biasanya telat karena sebelumnya kan ada praktik di tempat lain dulu, kadang sampe di ludira nya terlambat, padahal pasien sudah nunggu lama”.

(Responden A)

“terkadang dokter kalau terlambat datang praktik itu ngabarin ke kepala rawat jalan, biasanya karena masih ada urusan di tempat lain”.

(Responden B)

Hasil wawancara diatas diperkuat dengan pernyataan triangulasi dibawah ini:

“Kalau penyebab lama waktu di rawat jalan paling sering itu dokter nya terlambat buat mulai praktik, terlambat juga ada beberapa faktor sih, kadang emang dokternya belum selesai praktik di tempat lain atau ruangan praktiknya masih dipakai sama dokter sebelumnya, sama kalau seperti dokter bedah itu biasanya beliau ada operasi dulu jadinya terlambat”.

(Triangulasi)

Dibawah ini merupakan tabel jumlah dokter di Rumah Sakit Ludira Husada Tama berdasarkan dengan poliklinik

Tabel 12. Jumlah Dokter berdasarkan Poliklinik

<b>Poliklinik</b>	<b>Jumlah Dokter</b>
1. Anak	2
2. Penyakit Dalam	5
3. Gigi	2
4. Bedah	2
5. Rehabilitasi Medik	1
6. Ortopedi	1
7. Jantung	3
8. Syaraf	2
9. Jiwa	1
10. THT	1
11. Umum	7
12. Kulit & Kelamin	2
13. Mata	3
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>

*Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2024)*

4. Sarana dan prasarana yang berkaitan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama
- a. Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Penunjang

Sarana dan prasarana yang terdapat pada pelayanan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama sebagai berikut:

Tabel 13. Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Penunjang

<b>No.</b>	<b>Sarana &amp; Prasarana</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Keterangan</b>
1	Ruang rekam medis	1 Unit	Luas 6m x 3m
2	Ruang pendaftaran bpjs	1 Unit	Luas 3m x 6m
3	Ruang tunggu Pendaftaran BPJS	1 Unit	Luas 3m x 6m
4	Ruang pendaftaran umum	1 Unit	Luas 3m x 3m
5	Komputer	15 Unit	-
6	Printer	4 Unit	-

No.	Sarana & Prasarana	Jumlah	Keterangan
7	Layar nomor antrian pendaftaran	2 Unit	-
8	Printer thermal	5 Unit	-
9	Pencetak nomor antrian	1 Unit	-
10	Meja pendaftaran	5 Unit	-

Sumber: Buku Pedoman Pelayanan RS (2022)

Sarana dan prasarana seperti komputer di ruang pendaftaran dan poliklinik kondisinya sudah cukup baik, namun terkadang masih terjadi *down* pada komputer. sesuai dengan hasil wawancara dengan responden sebagai berikut:

“Komputer di ruangan sudah cukup baik sih, sangat membantu juga untuk input hasil pemeriksaan pasien, tapi kadang memang pernah tiba-tiba nge-lag, tapi ga begitu lama.”

(Responden A)

“Komputer nya sejauh ini belum ada masalah.”

(Responden B)

Hasil wawancara diatas diperkuat dengan pernyataan triangulasi sebagai berikut:

“Sebenarnya untuk penggunaan komputer itu sudah cukup efektif sih di pelayanan, tapi ada komputer kami itu kalo ga salah ada 3 komputer yang CPU nya jadi satu, itu dulu tujuannya agar tidak memakan banyak tempat. Tapi ternyata komputer tersebut tidak kuat atau bisa lemot kalau diberi SIMRS yang begitu besar sehingga bisa nge-*hang*.”

(Triangulasi)

Layanan pendaftaran *online* di RS Ludira Husada Tama menggunakan JKN *Mobile* untuk pasien BPJS. Penggunaan JKN *Mobile* sangat membantu proses pendaftaran menjadi lebih efisien. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan responden sebagai berikut:



“JKN *Mobile* itu menurut saya dapat mengurangi kepadatan dan dapat mengurangi waktu tunggu pasien. Tapi, kita kan 50% lebih itu pasien lansia, nah itu kadang menjadi kendala”.

(Responden A)

“Penggunaan JKN *Mobile* cukup membantu di bagian waktu tunggu karena pasien tidak perlu datang lebih cepat untuk mendaftar.”

(Responden B)

Hasil wawancara diatas diperkuat dengan pernyataan triangulasi sebagai berikut:

“JKN *Mobile* itu cukup membantu karena mengetahui siapa yang booking duluan, jadi pasien BPJS ga perlu pagi-pagi kesini untuk mendaftar aja, itu juga bisa meminimalisir waktu tunggu sih.”

(Triangulasi)

RS Ludira Husada Tama belum memiliki layanan pendaftaran online selain menggunakan aplikasi JKN *Mobile*. Sehingga, untuk pasien umum belum bisa melakukan pendaftaran *online*. Penggunaan JKN *Mobile* di rumah sakit juga masih kurang dimanfaatkan oleh pasien. Hal ini diperkuat dengan pernyataan triangulasi sebagai berikut:

“yang menggunakan JKN *Mobile* itu mungkin cuman sekitar 30%, mayoritas pasien disini soalnya kan lansia terkadang mereka terkendala dalam penggunaan aplikasi tersebut”.

(Triangulasi)

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan belum memiliki Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Seluruh pasien masih harus mengantri di loket pendaftaran, proses tersebut dapat menyebabkan penumpukan pasien. Hal ini berdasarkan dengan pernyataan triangulasi sebagai berikut:

“kalau untuk saat ini kita belum punya APM, tapi sebenarnya sudah ada rencana. Tapi rencana nya sih untuk pasien umum dulu karena kan pasien BPJS itu lebih susah ya untuk administrasinya.”  
(Triangulasi)

b. Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Medis

Tabel 14. Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Medis

No.	Sarana & Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Ruang pemeriksaan	8 Unit	Luas 5m x 4m
2	Ruang tunggu pemeriksaan	1 Unit	
3	Ruang pemeriksaan tekanan darah	2 Unit	Luas 5m x 4m
4	Komputer	10 Unit	-
5	Printer	15 Unit	-
6	Layar nomor antrian poliklinik	4 Unit	-
7	Meja	10 Unit	-

Sumber: *Buku Pedoman Pelayanan RS (2022)*

Untuk sarana dan prasarana pada pelayanan medis di Rumah Sakit Ludira Husada Tama memiliki 13 poliklinik, namun hanya tersedia 8 ruangan yang dapat digunakan. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan tempat di rumah sakit. Penggunaan ruangan untuk klinik THT, mata, dan gigi memiliki ruang pemeriksaan yang tetap karena menggunakan alat-alat khusus untuk melakukan pemeriksaan. Sedangkan klinik lainnya menggunakan ruangan poliklinik secara bergantian, karena tidak mempunyai peralatan khusus. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan triangulasi sebagai berikut:

“tiap hari itu ruangan bisa beda-beda, kadang kalau seperti poli dalam itu bisa digunakan sama syaraf karena gaada peralatan-peralatan khusus ya. Kalau yang gabisa dipake itu kan ada THT karena ada alat sendiri, mata ada alat sendiri, gigi juga”.  
(Triangulasi)

Penggunaan ruangan secara bergantian dapat mengakibatkan keterlambatan jadwal praktik berikutnya. Hal ini menyebabkan pasien menunggu lebih lama karena dokter tidak dapat memulai praktik secara tepat waktu karena ada keterbatasan ruangan.

5. Regulasi yang berkaitan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama

Rumah Sakit Ludira Husada Tama sampai dengan penelitian ini dilaksanakan belum pernah menerbitkan regulasi atau aturan terkait standar waktu tunggu pasien mulai dari pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan oleh dokter. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan responden sebagai berikut:

“kalau buat standar pelayanan waktu tunggu itu kita belum punya aturannya, tapi buat spo terkait pelayanan rawat jalan yang lain sudah ada”

(Responden A)

RS Ludira Husada Tama belum pernah mengeluarkan peraturan resmi terkait standar waktu tunggu. Namun, rumah sakit diberikan peraturan yang oleh BPJS agar waktu tunggu pelayanan di rawat jalan tidak lebih dari 60 menit. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan responden sebagai berikut:

“Kalau di rawat jalan itu kita hanya mengacu ke BPJS sih, bahwa ketika interaksi dokter dengan pasien itu antara 6-10 menit. tetapi peraturan itu kan tidak dibuat kaku, jadi tetap disesuaikan dengan kebutuhan pasien. terus kalo untuk waktu keseluruhan itu ada catatan waktunya kapan pasien mendaftar dan kapan pasien masuk ke ruangan, sehingga dapat diketahui rentang waktunya oleh BPJS”.

(Responden A)

“Peraturan waktu tunggu itu hanya ada yang dari BPJS aja, biasanya BPJS bisa melihat dari SIMRS, karena terdapat keterangan waktunya ketika pasien mendaftar dan ketika pasien masuk ke ruangan.”

(Responden B)

Kemudian, hasil wawancara di atas diperjelas lagi dengan pernyataan triangulasi sebagai berikut:

“Kita itu sebenarnya sudah dikasih patokan waktu, patokan waktu pelayanan pasien itu tidak lebih dari 1 jam, itu ada di *platform* nya BPJS. Jadi, dari pasien daftar sampai selesai di farmasi itu sudah ada perhitungan waktunya dan jika lebih dari 2 jam itu pasti ada *warning*.”

(Triangulasi)

Dibawah ini merupakan beberapa regulasi atau aturan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Ludira Husada Tama terkait proses pelayanan di rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 15. Dokumen Regulasi

No.	Dokumen Regulasi	Tahun Terbit
1	SPO Penerimaan Pendaftaran Rawat Jalan	2019
2	SPO Identifikasi Pasien	2019
3	SPO Pemberian Informasi di Bagian Pendaftaran Pasien	2019
4	Pedoman Pelayanan Rumah sakit	2022

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis (2024)

### C. Pembahasan

#### 1. Waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien sesuai dengan standar yang berlaku. Standar pelayanan minimal di Indonesia terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 tahun 2008 yang didalamnya mengatur tentang waktu tunggu pasien rawat

jalan yaitu  $\leq 60$  menit yang dihitung saat nomor antrian klinik dicetak sampai dipanggil oleh perawat di klinik untuk mendapatkan pelayanan oleh dokter umum, gigi, atau spesialis (Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 2008).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 100 sampel pasien rawat jalan di RS Ludira Husada Tama terdapat rata-rata waktu tunggu pasien sebesar 73,5 menit. Waktu tunggu tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Pasien yang memiliki lama waktu tunggu  $\leq 60$  menit sebesar 39 pasien (39%) sedangkan pasien yang memiliki lama waktu tunggu  $> 60$  menit sebesar 61 pasien (61%). Responden pasien terdiri dari 82 pasien BPJS dan 18 pasien Umum.

Pasien BPJS yang memiliki waktu  $\leq 60$  menit sebesar 26 orang dan yang memiliki waktu  $> 60$  menit sebesar 56 orang. Dari 82 pasien BPJS memiliki rata-rata waktu tunggu sebesar 80,2 menit. Kemudian, pasien umum yang memiliki waktu  $\leq 60$  menit sebesar 13 orang dan yang memiliki waktu  $> 60$  menit sebesar 5 orang. Dari 18 pasien umum memiliki rata-rata waktu tunggu sebesar 42,83 menit. Dilihat dari rata-rata waktu tunggu diatas terlihat bahwa waktu tunggu untuk pasien BPJS tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal, sedangkan untuk pasien umum sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu yang dapat berpengaruh terhadap persepsi pasien. Dampak dari waktu tunggu pelayanan yang diberikan kepada pasien akan membawa pengaruh terhadap kepuasan pasien yang berkunjung dan dapat meningkatkan mutu pelayanan serta meningkatkan citra rumah sakit (Wulandari et al., 2023).

Besarnya jumlah kunjungan pasien di poliklinik dapat mempengaruhi lama waktu tunggu. Klinik syaraf di RS Ludira Husada Tama memiliki waktu tunggu sebesar 122 menit. Waktu ini tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal Kepmenkes No. 129 tahun 2008. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wowor, klinik syaraf merupakan salah satu klinik yang banyak dikunjungi oleh pasien sehingga berpotensi memiliki antrian yang panjang, hal ini sejalan dengan hasil penelitian di Klinik syaraf RS. St. Carolus yaitu sebesar 62,16% pasien memiliki waktu tunggu > 60 menit (Wowor & Siswati, 2022).

Pasien pada penelitian ini sebesar 60% berkunjung pada saat *shift* pagi yaitu pukul 06.00-13.00. Pada *shift* tersebut juga mayoritas pasien memiliki waktu tunggu > 60 menit. Hal ini sejalan dengan penelitian di RSUD Tulehu Kabupaten Maluku Tengah, pada penelitian tersebut memiliki hasil bahwa kondisi pasien ramai terjadi pada jam 09.00-10.00 dengan rata-rata waktu tunggu antrian pendaftaran adalah 33 menit (Kaisupy, 2019).

2. Sumber Daya Manusia Kesehatan yang melayani pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama

Menurut Permenkes No. 33 tahun 2015 menyebutkan bahwa perhitungan kebutuhan SDM Kesehatan wajib dilaksanakan oleh fasilitas kesehatan yang bertujuan untuk menghasilkan rencana kebutuhan SDM Kesehatan yang tepat meliputi jenis, jumlah, dan kualifikasi sesuai kebutuhan organisasi berdasarkan metode perencanaan yang sesuai dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Rumah Sakit Ludira Husada Tama sudah melakukan perhitungan kebutuhan SDM Kesehatan menggunakan metode ABK Kes (Analisis Beban Kerja Kesehatan). Hasil dari perhitungan tersebut menyatakan bahwa masih terdapat kekurangan jumlah petugas pendaftaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pendaftaran, penyebab tidak ada penambahan petugas dikarenakan kurangnya sarana prasarana.

Menurut UU No. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan Pasal 9 menyebutkan bahwa Tenaga Kesehatan harus memiliki kualifikasi minimum Diploma Tiga. Berdasarkan hasil penelitian dari data yang sudah tersedia di rumah sakit masih terdapat petugas yang tidak memenuhi kualifikasi sebagai tenaga kesehatan. Selain itu, terdapat petugas dengan pendidikan D III dengan jurusan bukan kesehatan.

Walaupun terdapat petugas dengan pendidikan SMA, RS Ludira Husada Tama sudah memberikan pelatihan kepada petugasnya. Pemberian pelatihan ini berguna untuk menambah wawasan petugas

agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Cangkol yaitu pelaksanaan pelatihan pada petugas rekam medis di Puskesmas Cangkol dapat meningkatkan kompetensi pengetahuan dan keterampilan yang ditunjukkan dengan hasil evaluasi pelatihan yang cukup baik. Serta menghasilkan perilaku pada evaluasi level 3 *behaviour* yang dinilai cukup merubah perilaku petugas rekam medis pada penyelenggaraan rekam medis di Puskesmas (Khasanah & Priyadi, 2021).

Sumber daya manusia adalah bagian penting yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen dalam pengelolaanya sebagai salah satu upaya perbaikan untuk mengurangi lama waktu tunggu pasien diunit rawat jalan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang merupakan salah satu indikator mutu (Tetty & Bone, 2020).

### 3. Sarana dan prasarana dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama

Berdasarkan Permenkes No. 24 tahun 2016, Sarana dan prasarana rumah sakit adalah utilitas yang terdiri atas alat, jaringan dan sistem yang membuat suatu bangunan Rumah Sakit bisa berfungsi. Sarana dan prasarana terdiri dari alat-alat yang menunjang serta bangunan dan ruangan di rumah sakit. di RS Ludira Husada Tama sudah memiliki peralatan yang cukup untuk para petugas. Namun, masih terdapat



kendala terkait pelayanan penunjang di pendaftaran yaitu belum terdapat layanan pendaftaran online dan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri).

Pendaftaran online adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi yang bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran (Rumana et al., 2020). Sedangkan, APM adalah mesin pendaftaran yang didesain sedemikian rupa dan dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi. APM merupakan sebuah mesin berbentuk seperti ATM yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang pernah berobat di fasilitas pelayanan kesehatan. Mesin ini tentunya dapat memudahkan pasien untuk mendaftarkan diri dengan memilih pelayanan yang diinginkan dan dokter yang dilengkapi dengan kertas yang dicetak nomor antrian, pelayanan dan dokter (Fitriyah et al., 2023).

Tidak adanya pendaftaran online dan APM membuat proses pendaftaran pasien menjadi serba manual. Proses ini juga dapat membuat waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara (RSMBM) dimana registrasi pasien masih menggunakan antrian manual yang menyebabkan pemborosan waktu, biaya, dan tenaga. Oleh karena itu, rumah sakit perlu membuat metode agar pasien tidak

menunggu lama ketika akan mendapatkan layanan pengobatan (Widiantara et al., 2023).

#### 4. Regulasi terkait Pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ludira Husada Tama

Rata rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RS Ludira Husada Tama adalah 73,5 menit. Waktu ini tidak sesuai dengan regulasi atau aturan yang dikeluarkan oleh kementerian Kesehatan dalam Kepmenkes No. 129 tahun 2008. Aturan ini seharusnya dapat diserap oleh rumah sakit untuk membentuk Standar Prosedur Operasional (SPO). Namun, RS Ludira Husada Tama sampai saat ini belum mengeluarkan SPO terkait standar waktu tunggu pasien rawat jalan.

SPO merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja rumah sakit berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja yang bersangkutan. SOP digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu. Ketepatan program dan waktu tunggu ini sudah diatur dalam Kepmenkes No. 129 tahun 2008 (Taufiq, 2019).

SPO terkait waktu tunggu penting untuk dimiliki rumah sakit agar dapat menjadi acuan untuk memberikan pelayanan kepada pasien. hal ini sesuai dengan penelitian di Klinik saraf Rumah Sakit Carolus yang sudah memiliki SPO mengenai penatalaksanaan pelayanan klinik saraf hanya saja di dalam SPO tersebut belum terdapat ketetapan standar

lama waktu tunggu pasien yaitu  $\leq 60$  menit. Akibatnya petugas tidak memiliki pedoman berapa standar lama waktu tunggu pelayanan dari unit rawat jalan (Wowor & Siswati, 2022).

Pada penelitian lain ditemukan bahwa 43 responden (67,2%) setuju bahwa SPO mendukung iklim kerja yang kondusif. 48 responden (75%) setuju bahwa responden menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditetapkan. Penting adanya SPO dalam sebuah pelayanan agar SDM dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar. Agar tidak menyebabkan lamanya waktu tunggu, harus terdapat SPO yang mengatur sehingga pelayanan diberikan secara efektif dan efisien (Kurniawati & Kusumawardhani, 2023).