

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PENYEDIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS PASIEN RAWAT JALAN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN DI RSI PURWOKERTO

Dede Ilyas, Khusnul Arum Nurcahyati, Ilham Rahmansyah

¹⁾ Program Studi RMIK, Politeknik Yakpermas Banyumas

Alamat: Jl. Raya Jompo Kulon, Sokaraja, Banyumas 53181, Jawa Tengah

Korespondensi penulis: Dedeyaz7@gmail.com

Abstract

Hospitals are healthcare institutions that provide outpatient, inpatient, and emergency services aimed at improving the quality of public health services. One key indicator of service quality is patient waiting time, particularly in the preparation of medical record documents. This study aims to describe the waiting time for the provision of outpatient medical record documents at the registration unit of Purwokerto Islamic Hospital. The research employed a descriptive qualitative approach using direct observation of patient registration and medical record preparation processes. The sample consisted of 20 outpatients selected through a simple random sampling technique. The results showed that the average outpatient registration time was 6 minutes and 85 seconds, which meets the Minimum Service Standards (SPM). However, the average time for preparing medical record documents was 21 minutes and 40 seconds, exceeding the standard set by the Indonesian Ministry of Health Decree No. 129/Menkes/SK/II/2008, which stipulates a maximum of 10 minutes. These findings indicate that the process of providing medical record documents still needs improvement to enhance service quality. This research is expected to serve as a reference for hospital management in optimizing medical record workflows and improving patient satisfaction.

Keywords: *waiting time, medical record, registration service, hospital*

Abstrak

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Salah satu indikator penting mutu pelayanan adalah waktu tunggu pasien, khususnya pada proses penyediaan dokumen rekam medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan pada pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui observasi langsung terhadap proses pendaftaran dan penyediaan dokumen rekam medis. Sampel penelitian berjumlah 20 pasien rawat jalan yang diambil menggunakan teknik simple random sampling. Hasil

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI:

10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

penelitian menunjukkan bahwa waktu rata-rata pendaftaran pasien rawat jalan adalah 6 menit 85 detik sehingga telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Namun, waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan rata-rata mencapai 21 menit 40 detik, yang berarti belum sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang dari 10 menit. Hasil ini menandakan bahwa proses penyediaan dokumen rekam medis masih perlu ditingkatkan agar mutu pelayanan rumah sakit menjadi lebih optimal.

Kata kunci: waktu tunggu, rekam medis, pelayanan pendaftaran, rumah sakit

LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, mencakup pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Tujuan utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Dalam hal ini, mutu pelayanan kesehatan menjadi tolok ukur utama keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu menggambarkan efektivitas manajemen rumah sakit dalam mengatur alur pelayanan, sumber daya manusia, dan sistem informasi yang digunakan (Solihah & Budi, 2018).

Lamanya waktu tunggu pelayanan kesehatan sering kali menjadi sumber keluhan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Ketika waktu tunggu melebihi batas wajar, pasien akan menilai pelayanan rumah sakit tidak efisien, meskipun kualitas tindakan medisnya baik. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak hanya berdampak pada aspek operasional rumah sakit, tetapi juga pada persepsi publik terhadap profesionalisme dan mutu layanan (Maulidah, 2019). Oleh karena itu, pengendalian waktu tunggu menjadi salah satu aspek penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Dalam konteks pelayanan rekam medis, waktu tunggu memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan kecepatan penyediaan dokumen rekam medis yang dibutuhkan dokter untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan pasien. Apabila dokumen rekam medis terlambat disediakan, maka proses pemeriksaan di poliklinik juga akan terhambat, yang pada akhirnya memperpanjang waktu tunggu pasien secara keseluruhan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan ditetapkan maksimal ≤ 10 menit sejak pasien melakukan registrasi. Standar ini digunakan sebagai acuan mutu pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit di Indonesia (Indonesia, 2008).

Namun, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar rumah sakit masih menghadapi kendala dalam memenuhi standar tersebut. Penelitian oleh Rahmawati, Nuraini, dan Hasan (2020) di RSUD Haji Surabaya menemukan bahwa rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis mencapai 24,39 menit, sementara Robinson, Diari, dan Deswiniyanti (2020) melaporkan waktu penyediaan sebesar 24,03 menit di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Hasil serupa juga diungkapkan oleh Ritonga dan Wanara (2020) di RSUD Madani, dengan rata-rata waktu penyediaan 14,80 menit. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar rumah sakit di Indonesia masih belum memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) yang ditetapkan pemerintah.

Keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti sistem penyimpanan berkas yang masih manual, keterbatasan jumlah tenaga rekam medis, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya penerapan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi (Susilo et al., 2022). Kondisi ini menyebabkan proses pencarian dokumen memerlukan waktu lebih lama, terutama pada jam-jam sibuk dengan volume pasien yang tinggi. Apabila permasalahan ini tidak segera diatasi, maka akan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pasien serta menurunnya citra mutu pelayanan rumah sakit (Wati, 2020).

Fenomena tersebut juga ditemukan di Rumah Sakit Islam (RSI) Purwokerto, di mana hasil observasi awal menunjukkan bahwa waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan sering kali melebihi standar pelayanan minimal. Proses pendaftaran dan distribusi dokumen dari unit rekam medis ke poliklinik masih memerlukan evaluasi terhadap efisiensi alur kerja dan pembagian tugas antar petugas. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara faktual lamanya waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan pada pelayanan pendaftaran di RSI Purwokerto, sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan perbaikan sistem manajemen rekam medis di rumah sakit tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi aktual mengenai waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Desain deskriptif dipilih karena dapat memberikan gambaran faktual tentang fenomena pelayanan tanpa melakukan intervensi terhadap variabel yang diteliti (Sugiyono, 2011). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara lebih mendalam proses dan dinamika penyediaan dokumen rekam medis berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Purwokerto yang berlokasi di Jalan H. Masyhuri No. 39, Kecamatan Purwokerto Barat, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Waktu penelitian berlangsung selama April hingga Oktober 2024, mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, serta penyusunan laporan. Populasi penelitian meliputi seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di RSI Purwokerto pada periode tersebut, dengan jumlah rata-rata kunjungan harian sebanyak 251 pasien. Karena jumlah populasi cukup besar, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan memperoleh 20 pasien sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, karena setiap pasien memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi responden (Sudarmanto, 2021).

Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung (participant observation) dengan menggunakan alat bantu stopwatch untuk mencatat waktu secara akurat. Observasi dilakukan terhadap dua komponen utama, yaitu waktu pendaftaran pasien rawat jalan dan waktu penyediaan dokumen rekam medis hingga dokumen tersebut diterima di poliklinik tujuan. Seluruh hasil pengamatan dicatat secara sistematis pada lembar observasi dan selanjutnya diolah melalui tahapan editing, coding, dan tabulasi untuk memastikan keakuratan data (Notoatmodjo, 2010).

Analisis data dilakukan secara univariat, yaitu dengan menghitung rata-rata waktu tunggu pada masing-masing tahap pelayanan, kemudian membandingkan hasilnya dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, di mana standar waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan adalah maksimal 10 menit. Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian dengan menjunjung tinggi prinsip kerahasiaan, objektivitas, dan tanggung jawab

ilmiah. Identitas pasien dijaga kerahasiaannya, dan seluruh proses pengumpulan data dilakukan atas izin serta persetujuan pihak rumah sakit (Halawa, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto adalah 6 menit 85 detik. Hasil ini menunjukkan bahwa proses pendaftaran telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, yaitu kurang dari sepuluh menit. Pencapaian ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran pasien di RSI Purwokerto berjalan cukup efisien, terutama karena telah didukung oleh mekanisme antrian yang teratur dan pemanfaatan layanan pendaftaran daring melalui aplikasi pesan instan. Adanya sistem pendaftaran berbasis digital ini membantu mengurangi penumpukan antrean di loket dan mempercepat proses administrasi, sebagaimana diungkapkan oleh (Solihah & Budi, 2018), bahwa efisiensi proses pendaftaran dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Meskipun waktu pendaftaran relatif cepat, hasil penelitian memperlihatkan bahwa rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan mencapai 21 menit 40 detik, yang berarti belum memenuhi standar waktu maksimal sepuluh menit berdasarkan SPM. Lamanya waktu penyediaan ini disebabkan oleh beberapa faktor operasional yang teridentifikasi selama proses observasi, antara lain sistem pencarian dokumen yang masih dilakukan secara manual di unit filling, keterbatasan jumlah tenaga rekam medis, serta keterlambatan dalam proses distribusi dokumen dari ruang penyimpanan ke unit pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa aspek efisiensi waktu dalam pengelolaan rekam medis masih menjadi kendala utama di RSI Purwokerto.

Hasil ini konsisten dengan temuan penelitian terdahulu oleh (Susilo et al., 2022) di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, yang melaporkan bahwa rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis mencapai 19 menit 24 detik dan belum memenuhi standar yang berlaku. Penelitian lain oleh Rahmawati, Nuraini, dan Hasan (2020) juga menunjukkan hal serupa, di mana waktu penyediaan dokumen di RSU Haji Surabaya mencapai 24,39 menit, serta penelitian oleh (Robinson et al., 2020) di RSUD Wangaya Denpasar yang menemukan waktu penyediaan sebesar 24,03 menit. Seluruh hasil tersebut menunjukkan bahwa permasalahan keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis masih umum terjadi di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia, terutama di rumah sakit yang masih menggunakan sistem pengarsipan manual.

Keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga berimplikasi terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut (Wati, 2020), semakin lama waktu tunggu pelayanan, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit, karena pasien menganggap lambatnya pelayanan sebagai bentuk kurangnya profesionalisme dan mutu layanan. Selain itu, waktu tunggu yang lama juga dapat menghambat proses pemeriksaan dokter di poliklinik, memperpanjang antrean pasien berikutnya, dan pada akhirnya menurunkan produktivitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Dari perspektif manajerial, hasil penelitian ini menegaskan perlunya optimalisasi manajemen rekam medis di RSI Purwokerto agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan tepat. Upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah memperbaiki tata alur distribusi dokumen rekam medis, menerapkan sistem pelacakan berkas secara elektronik (tracking system), serta melakukan digitalisasi arsip rekam medis secara bertahap. Menurut (Prawira & Tarigan, 2022), penerapan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi dapat mempersingkat waktu pencarian dokumen dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara signifikan. Selain itu, peningkatan kompetensi dan disiplin petugas rekam medis melalui pelatihan berkala juga

diperlukan agar proses pelayanan administrasi dan distribusi berkas berjalan lebih efektif dan akurat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa meskipun proses pendaftaran pasien sudah berjalan efisien dan sesuai dengan standar, tahapan penyediaan dokumen rekam medis masih memerlukan perbaikan sistemik. Optimalisasi dalam proses tersebut tidak hanya akan mempercepat waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan rekam medis, memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, serta mendukung pencapaian indikator mutu nasional di bidang pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Purwokerto, dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu pendaftaran pasien rawat jalan adalah 6 menit 85 detik, sehingga telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan ketentuan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran di rumah sakit telah berjalan secara efisien dengan dukungan manajemen antrian dan pemanfaatan layanan pendaftaran daring yang baik. Namun demikian, waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan masih menunjukkan rata-rata 21 menit 40 detik, yang berarti belum sesuai dengan standar pelayanan maksimal ≤ 10 menit. Kondisi ini menandakan bahwa masih terdapat kendala dalam proses penyediaan dokumen rekam medis, terutama pada aspek pencarian berkas manual, keterbatasan tenaga, serta keterlambatan distribusi dokumen ke unit pelayanan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, diperlukan optimalisasi manajemen rekam medis melalui perbaikan alur kerja, penambahan tenaga terampil, serta penerapan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi guna mempercepat proses pencarian dan pendistribusian dokumen. Upaya tersebut diharapkan tidak hanya mampu menekan waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat kepercayaan pasien, serta mendukung tercapainya standar mutu pelayanan kesehatan yang berkelanjutan di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

DAFTAR REFERENSI

- Halawa, M. (2020). *Etika Penelitian dalam Ilmu Kesehatan*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 11(2), 115-123.
- Indonesia, M. K. R. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Maulidah, T. (2019). *Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. *Higeria Journal of Public Health Research and Development*, 3(4), 601-611.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Prawira, S., & Tarigan, R. (2022). *Tinjauan Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Inap Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di RS Bukit*. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan*, 263-271.
- Robinson, F. H., Diari, N. M., & Deswiniyanti, N. W. (2020). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. *SINTESA Prosiding*, 487-499.
- Solihah, T., & Budi, R. (2018). *Gambaran Pendaftaran Online dan Waktu Tunggu di RSU Bahagia Kota Makassar*. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 1-8.
- Sudarmanto. (2021). *Sampel Data Penelitian*. *Pencerah*, 7(3). <https://doi.org/10.35326/pencerah.v7i3.1319>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susilo, T., Kristijono, A., & Saputro, D. (2022). *Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan*

*Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan, 1(3), 247-254.*

Wati, N. K. W. (2020). *Pengaruh Penerapan Indikator Mutu Layanan Klinis Bagian Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambut. Jurnal Kesehatan Indonesia, 11(1), 35-42.*