

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN
DENGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI
KLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
HERMANA LEMBEAN**

SKRIPSI



Oleh :

JOLITA KIRWELAKUBUN
202102011

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN GUNUNG MARIA
TOMOHON
2025**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN
DENGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI
KLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
HERMANA LEMBEAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes)
pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit di
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria
Tomohon.**

Oleh :

**JOLITA KIRWELAKUBUN
202102011**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN GUNUNG MARIA
TOMOHON
2025**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jolita Kirwelakubun
NIM : 202102011
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Judul Skripsi : Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Klinik Rawat Jalan Rumah Sakit Hermana Lembean

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah berupa skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Naskah ini tidak mengandung bagian-bagian dari karya orang lain yang saya ambil atau akui sebagai hasil pemikiran saya, baik sebagian maupun seluruhnya, tanpa menyebutkan sumber secara jelas. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa isi skripsi ini merupakan hasil penjiplakan atau plagiat, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Tomohon, 26 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan



Jolita Kirwelakubun
202102011

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN WAKTU
TUNGGU PELAYANAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(JKN) DI KLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
HERMANA LEMBEAN**

**Telah layak untuk diujikan sebagai persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes)**

Disetujui pada tanggal : 04 Agustus 2025

Dosen Pembimbing,



Mevlani D. Wowor, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN: 0930058103

**Ketua Program Studi
Sarjana Administrasi Rumah Sakit**



Ake R.C. Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN: 0910048405

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN WAKTU
TUNGGU PELAYANAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(JKN) DI KLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
HERMANA LEMBEAN**

SKRIPSI

Telah diuji pada tanggal : 06 Agustus 2025

Penguji 1,



dr. Frankly O. Palendeng, MARS, FISQua, CHAE
NUPTK: 1361764665130213

Penguji 2,



Mareyke Y. L. Sepang, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN: 0927058301

Penguji 3,



Mevlani D. Wowor, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN: 0930058103

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Gunung Maria Tomohon



Henny Pongantung, Ns.,MSN.,DN.Sc
NIDN: 0912106501

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis menghaturkan terima kasih yang tulus kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Bunda Maria atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan pasien JKN di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean.” Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes) pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon.

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh syukur dan kasih sayang kepada keluarga tercinta: Bapak Hen dan Mama Ance, Bapak Tua Beti, serta seluruh saudara tersayang Kakak Leti, Empi, Elvi, Ino, Mey dan Ones. Tidak lupa kepada anak-anak terkasih: Brian, Gresta, Mike, Della, Sacra, Siva, Sever, Joan dan Jean. Terima kasih atas cinta, doa, dukungan dan semangat yang tiada henti. Kalian adalah sumber kekuatan dan inspirasi terbesar yang mengiringi setiap langkah penulis hingga akhirnya mampu menyelesaikan proses ini dengan baik. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi kebanggaan dan persembahan kecil untuk keluarga yang selalu menjadi tempat pulang terbaik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, berbagai pihak telah memberikan kontribusi penting, baik berupa semangat, bimbingan, nasihat, maupun motivasi yang sangat berarti. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya serta rasa terima kasih yang tulus.

1. Henny Pongantung, Ns.,MSN.,DN.Sc sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon.
2. Ake R.C. Langingi, S.Kep.,Ns.,M.Kes sebagai Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon dan juga sebagai dosen pembimbing akademik.
3. Meylani D. Wowor, S.Kep.,Ns.,M.Kep sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan berbagai saran dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.
4. dr. Frankly O. Palendeng, MARS, FISQua, CHAE sebagai dosen penguji I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

5. Mareyke Y. L. Sepang, S.Kep.,Ns.,M.Kes sebagai dosen penguji II yang telah membantu penulis dengan masukan dan koreksi selama ujian skripsi.
6. dr. Juriko Pandean, M.A.R.S, Sp.KKLP sebagai Direktur Rumah Sakit Hermana Lembean yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di RS tersebut.
7. Seluruh dosen di Program Studi Administrasi Rumah Sakit atas ilmu dan pengalaman berharga yang diberikan selama masa studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon.
8. Tenaga kesehatan dan staf Rumah Sakit Hermana Lembean atas kontribusi dan informasi yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini
9. Sahabat seperjuangan yang telah menjadi tempat berbagi cerita, ilmu, serta sumber semangat dan doa, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan yang telah dilalui bersama.
10. Seluruh keluarga besar dan rekan-rekan atas segala bantuan dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu segala masukan dan saran konstruktif akan sangat dihargai demi perbaikan ke depan. Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam.

Tomohon, 02 Desember 2024

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KLINIK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT HERMANA LEMBEAN

Jolita Kirwelakubun
NIM: 202102011

Latar belakang: Waktu tunggu pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan indikator penting mutu layanan rumah sakit. Standar maksimal menurut Permenkes No. 30 Tahun 2022 adalah 60 menit, namun rata-rata waktu tunggu di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean masih melampaui batas tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN. **Metode:** Desain penelitian adalah deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 108 pasien JKN yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi. Instrumen penelitian berupa lembar observasi dan kuesioner tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Variabel independen meliputi sumber daya manusia (SDM), Standar Prosedur Operasional (SPO), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), serta fasilitas ruang tunggu, sedangkan variabel dependen adalah waktu tunggu pelayanan pasien JKN. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap alur pelayanan pasien mulai dari pendaftaran hingga memperoleh pelayanan medis, serta melalui pengisian kuesioner oleh responden. Analisis data dilakukan secara *univariat* untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi frekuensi, serta *bivariat* dengan uji korelasi *Spearman's rho* pada tingkat signifikansi 5%. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien JKN melebihi 60 menit. Analisis *bivariat* menunjukkan SDM ($\rho = 0,975$; $p < 0,001$), SPO ($\rho = 0,813$; $p < 0,001$), dan SIMRS ($\rho = 0,849$; $p < 0,001$) berhubungan signifikan dengan waktu tunggu, sedangkan fasilitas ruang tunggu tidak berhubungan signifikan ($\rho = -0,082$; $p = 0,398$). **Kesimpulan:** Waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean belum memenuhi standar yang ditetapkan. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang kuat dengan faktor sumber daya manusia (SDM), standar prosedur operasional (SPO), dan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

Kata kunci: JKN; SDM; SIMRS; SPO; Waktu tunggu

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS ASSOCIATED WITH WAITING TIME FOR NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) PATIENTS IN THE OUTPATIENT CLINIC OF HERMANA LEMBEAN GENERAL HOSPITAL

Jolita Kirwelakubun
Student ID: 202102011

Background: Waiting time for patients under the National Health Insurance (JKN) program is an important indicator of hospital service quality. According to Minister of Health Regulation No. 30 of 2022, the maximum standard waiting time is 60 minutes. However, the average waiting time at the Outpatient Clinic of Hermana Lembean Hospital still exceeds this limit. **Objective:** This study aims to analyze the factors associated with the waiting time of JKN patients. **Methods:** The research design was descriptive-analytic with a quantitative approach. The sample consisted of 108 JKN patients selected through purposive sampling based on inclusion criteria. Research instruments included observation sheets and closed-ended questionnaires that had been tested for validity and reliability. Independent variables were human resources (HR), standard operating procedures (SOP), hospital management information systems (HMIS), and waiting room facilities, while the dependent variable was JKN patient waiting time. Data were collected through direct observation of patient service flow from registration to receiving medical services, as well as through respondent questionnaires. Data analysis was performed univariately to describe respondent characteristics and frequency distribution, and bivariate using Spearman's rho correlation test at a 5% significance level. **Results:** The study found that the average waiting time of JKN patients exceeded 60 minutes. Bivariate analysis showed that HR ($\rho = 0.975$; $p < 0.001$), SOP ($\rho = 0.813$; $p < 0.001$), and HMIS ($\rho = 0.849$; $p < 0.001$) were significantly associated with waiting time, while waiting room facilities were not significantly related ($\rho = -0.082$; $p = 0.398$). **Conclusion:** The waiting time for JKN patients at Hermana Lembean Hospital has not met the established standard. The analysis indicated a strong association with human resources (HR), standard operating procedures (SOP), and hospital management information systems (HMIS).

Keywords: HMIS; HR; JKN; SOP; Waiting time

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR SIMBOL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Waktu Tunggu Pelayanan	8
2.1.1 Definisi Waktu Tunggu Pelayanan	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan	10
2.1.3 Upaya Mengurangi Waktu Tunggu	11
2.1.4 Teori Waktu Tunggu.....	11
2.2 Sumber Daya Manusia (SDM)	15

	Hal
2.2.1 Definisi SDM	15
2.2.2 Keterbatasan SDM	16
2.2.3 Faktor Penyebab Keterbatasan SDM	18
2.2.4 Dampak Keterbatasan SDM.....	20
2.3 Fasilitas Ruang Tunggu	21
2.3.1 Definisi Fasilitas Ruang Tunggu.....	21
2.3.2 Faktor Yang berhubungan dengan Kualitas Fasilitas Ruang Tunggu	22
2.3.3 Dampak Fasilitas Ruang Tunggu yang Tidak Memadai.....	23
2.4 Standar Prosedur Operasional (SPO).....	24
2.4.1 Definisi SPO	24
2.4.2 Kebutuhan SPO dalam Pelayanan Rawat Jalan	25
2.4.3 Dampak Ketidaklengkapan SPO dalam Pelayanan Rawat Jalan	26
2.5 Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS).....	26
2.5.1 Definisi SIMRS	26
2.5.2 Tantangan dalam Implementasi SIMRS	27
2.5.3 Dampak Ketidakefektifan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	29
2.6 Rawat Jalan	29
2.6.1 Standar Pelayanan Rawat Jalan	29
2.6.2 Alur pelayanan kesehatan JKN	31
2.7 Kerangka Teoritis	33
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	34
3.1 Kerangka Konsep	34
3.2 Hipotesis Penelitian.....	35
3.3 Definisi Operasional.....	36
BAB IV METODE PENELITIAN.....	40
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	40
4.2 Populasi, Sampel, Teknik Sampling	40
4.3 Variabel Penelitian.....	42

	Hal
4.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
4.5 Instrumen Penelitian	43
4.6 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	45
4.7 Pengolahan Data	46
4.8 Analisis Data	50
4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.10 Etika Penelitian	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Hasil Penelitian	54
5.2 Pembahasan	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Standar Pelayanan Rawat Jalan.....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional	36
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi dan Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 5.5 Nilai Rentang Interval	58
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi dan Presentase Responden pasien JKN Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan	58
Tabel 5.7 Tanggapan Responden pada Variabel SDM	59
Tabel 5.8 Tanggapan Responden pada Variabel Fasilitas di Ruang Tunggu	60
Tabel 5.9 Tanggapan Responden pada Variabel SPO.....	61
Tabel 5.10 Tanggapan Responden pada Variabel SIMRS	62
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner	63
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner	64
Tabel 5.13 Nilai Koefisien Korelasi.....	65
Tabel 5.14 Hasil uji korelasi <i>Spearman rho</i> SDM dengan Waktu Tunggu Pelayanan	66
Tabel 5.15 Hasil uji korelasi <i>Spearman rho</i> Fasilitas di ruang tunggu dengan Waktu Tunggu Pelayanan	66
Tabel 5.16 Hasil uji korelasi <i>Spearman rho</i> SPO dengan Waktu Tunggu Pelayanan	67
Tabel 5.17 Hasil uji korelasi <i>Spearman rho</i> SIMRS dengan Waktu Tunggu Pelayanan	68

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Bentuk Sistem Antrian.....	13
Gambar 2.2 Alur pelayanan kesehatan JKN.....	31
Gambar 4.1 Rumus perhitungan sampel menggunakan G*Power	42

DAFTAR SKEMA

	Hal
Skema 2.1 Kerangka Teoritis.....	33
Skema 3.1 Kerangka Konsep	34
Skema 4.1 Cara Pengumpulan Data.....	46
Skema 4.2 Pengolahan Data	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1: Jadwal Kegiatan.....	95
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian	96
Lampiran 3: Lembar <i>Informed Consent</i>	97
Lampiran 4: Instrumen Penelitian.....	98
Lampiran 5: Koding Master Tabel Penelitian	102
Lampiran 6: Hasil Pengelolahan Data SPSS	106
Lampiran 7: Dokumentasi Kegiatan	111

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FCFS	: <i>First Come First Served</i>
FIFO	: <i>First In First Out</i>
IBM	: <i>International Business Machines</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Permenkes RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
RS	: Rumah Sakit
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SIRO	: <i>Service in Random Order</i>
SOT	: <i>Shortest Operation Time</i>
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SPO	: Standar Prosedur Operasional
STIKes	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
TQM	: <i>Total Quality Management</i>

DAFTAR SIMBOL

%	: Persentase
f	: Frekuensi
α	: Tingkat signifikansi (probabilitas kesalahan tipe I)
β	: Probabilitas kesalahan tipe II
<i>Cronbach's Alpha</i>	: Koefisien reliabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen
H_a	: Hipotesis Alternatif
H_0	: Hipotesis Nol
min	: Menit
n	: Jumlah responden (sampel)
p -value (p)	: Nilai probabilitas dalam uji statistik
ρ (rho)	: Koefisien korelasi <i>Spearman</i>
r	: Koefisien korelasi
r hitung	: Nilai korelasi hasil perhitungan
r tabel	: Nilai korelasi pada tabel uji validitas