

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan yang bersifat menyeluruh, meliputi upaya penyembuhan serta tindakan pencegahan penyakit. Dalam hal ini, rumah sakit berperan sebagai salah satu fasilitas utama penyedia layanan kesehatan (Kurniawati & Kusumawardhani, 2023). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, rumah sakit diartikan sebagai sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada individu, termasuk *promotif*, *preventif*, *kuratif*, dan *rehabilitatif*, dengan menyediakan berbagai bentuk layanan seperti rawat inap, rawat jalan, serta penanganan kegawatdaruratan (Undang-Undang RI, 2023). Layanan-layanan ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya berfokus pada pengobatan, tetapi juga aktif dalam upaya pencegahan dan pemulihan, sehingga menjadi institusi kesehatan yang berperan menyeluruh dalam kehidupan masyarakat. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap mutu serta kenyamanan layanan menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang sigap, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan (Cahyani & Aulia, 2023).

Harapan ini berhadapan dengan tantangan operasional yang kompleks. Keterbatasan fasilitas, jumlah tenaga medis yang tidak memadai, dan tingginya angka kunjungan pasien sering kali membuat rumah sakit sulit memenuhi standar waktu tunggu yang ideal. Akibatnya, waktu tunggu pelayanan sering kali menjadi lebih lama, terutama di unit rawat jalan yang melayani pemeriksaan rutin dan konsultasi dengan dokter spesialis (Nugroho et al., 2024). Penelitian oleh Haringan (2024), menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas dan kekurangan tenaga medis di Rumah Sakit berdampak langsung pada lamanya waktu tunggu pasien, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit.

Peran rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan juga sangat erat kaitannya dengan sistem jaminan kesehatan yang telah berkembang dengan cepat di Indonesia. Sejak diterapkannya program Jaminan Kesehatan Nasional

(JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, terjadi peningkatan signifikan dalam akses masyarakat terhadap layanan kesehatan (Abdul et al., 2024). BPJS Kesehatan merupakan lembaga berbadan hukum yang dibentuk untuk mengelola sistem jaminan sosial di bidang kesehatan, dengan tujuan utama menjamin seluruh penduduk, tanpa memandang kondisi sosial ekonomi, memperoleh layanan kesehatan yang adil, berkualitas, dan terjangkau (Glenn et al., 2023). Program ini membuka akses layanan kesehatan yang lebih luas bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan status ekonomi. Melalui JKN, masyarakat dari berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil, kini dapat menikmati layanan kesehatan yang sebelumnya sulit diakses. Hingga November 2024, program JKN telah mencakup sekitar 98% populasi Indonesia atau sekitar 276,61 juta jiwa dari total 281,60 juta jiwa (BPJS Kesehatan, 2024). Di Sulawesi Utara, cakupan BPJS Kesehatan mencapai 104% menunjukkan keberhasilan dalam memperluas akses layanan kesehatan hingga ke pelosok negeri (Badan Pusat Statistik, 2024).

Keberhasilan JKN dalam memperluas akses layanan kesehatan juga menimbulkan tantangan baru bagi rumah sakit dalam mempertahankan kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Dengan bertambahnya jumlah pasien JKN, rumah sakit di seluruh Indonesia menghadapi peningkatan jumlah pasien yang cukup besar (Mochammad & Julianda, 2023). Tantangan ini sangat terlihat di unit rawat jalan, yang menjadi pintu utama bagi pasien yang perlu pemeriksaan rutin atau konsultasi dengan dokter spesialis. Waktu tunggu pelayanan yang melampaui standar yang ditetapkan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien serta menimbulkan keraguan terhadap mutu pelayanan di rumah sakit (Pritami & Rajab, 2023).

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), waktu tunggu didefinisikan sebagai durasi yang dihitung sejak pasien melakukan pendaftaran hingga saat pasien dipanggil untuk mendapatkan pelayanan dari dokter spesialis. Dengan demikian, waktu tunggu mencakup keseluruhan periode mulai dari kedatangan pasien hingga menerima pelayanan dari tenaga kesehatan. Waktu tunggu menjadi salah satu indikator penting dalam menilai

mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan ketentuan dalam Permenkes Nomor 30 Tahun 2022, batas waktu tunggu maksimal untuk pelayanan di rumah sakit adalah selama 60 menit. Namun, dalam kenyataannya, standar ini seringkali sulit untuk dipenuhi, terutama di rumah sakit yang merawat banyak pasien JKN, di mana sumber daya rumah sakit sangat terbatas (Permenkes RI, 2022).

Rumah Sakit Hermana Lembean, yang berlokasi di Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara, turut mengalami lonjakan jumlah pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam beberapa waktu terakhir. Peningkatan ini memberikan tekanan terhadap kapasitas pelayanan, khususnya di Klinik Rawat Jalan, yang mencatat sebanyak 7.582 kunjungan pasien JKN selama periode Juni hingga Agustus 2024, dengan rata-rata kunjungan bulanan mencapai 2.527 pasien. Volume kunjungan yang tinggi ini sering kali menyebabkan waktu tunggu pelayanan melebihi batas maksimal 60 menit, hal ini telah ditetapkan dalam regulasi Kementerian Kesehatan, yaitu Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 yang mengatur mengenai Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan.

Hasil observasi awal, diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan bagi pasien JKN di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean mencapai 70-110 menit, tergantung pada waktu dan hari kunjungan. Pada hari-hari sibuk seperti Selasa dan Sabtu, waktu tunggu dapat meningkat hingga 110 menit, khususnya di klinik saraf yang memiliki jumlah kunjungan pasien tertinggi. Kondisi ini diperburuk oleh keterbatasan jumlah dokter spesialis, yang berkontribusi pada lamanya waktu tunggu. Pada hari-hari biasa, waktu tunggu berkisar antara 60 hingga 80 menit. Penumpukan pasien terutama terjadi pada pagi hari, yaitu pukul 08.00 – 12.00, ketika lebih dari 50% pasien datang dalam waktu yang hampir bersamaan. Situasi ini menyebabkan antrean panjang di beberapa titik pelayanan, seperti loket pendaftaran, ruang tunggu dokter, dan loket farmasi. Salah satu faktor yang turut berkontribusi terhadap tingginya durasi waktu tunggu pelayanan di RS Hermana Lembean adalah belum efektifnya penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), terbatasnya jumlah tenaga medis serta kekurangan staf administrasi di bagian pendaftaran rawat jalan. Kondisi ini diperparah dengan alur pelayanan yang belum tertata

secara sistematis, sehingga mengakibatkan peningkatan durasi waktu tunggu bagi pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut, dapat diketahui bahwa waktu tunggu telah menjadi permasalahan serius yang berdampak terhadap efektivitas pelayanan di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean. Masalah waktu tunggu yang lama ini juga merupakan permasalahan umum yang sering terjadi di rumah sakit lainnya. Waktu tunggu yang panjang menunjukkan adanya indikasi kualitas pelayanan yang buruk, yang dihubungkan oleh berbagai faktor, SDM, fasilitas di ruang tunggu, SOP, SIMRS di Klinik Rawat Jalan.

Dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimana waktu tunggu pelayanan pasien JKN di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean?
- 1.2.2 Apakah Sumber Daya Manusia (SDM) berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean?
- 1.2.3 Apakah Fasilitas di ruang tunggu berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean?
- 1.2.4 Apakah Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan rawat jalan berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean ?
- 1.2.5 Apakah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien JKN di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean.
- b. Menganalisis Sumber Daya Manusia (SDM) berhubungan dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean.
- c. Menganalisis Fasilitas di ruang tunggu berhubungan dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean.
- d. Menganalisis Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan rawat jalan berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean.
- e. Menganalisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di RS Hermana Lembean.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi RS Hermana Lembean

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen RS Hermana Lembean sebagai dasar pertimbangan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap faktor-faktor yang berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan pasien. Dengan adanya masukan ini, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan efektivitas alur pelayanan, meminimalkan waktu tunggu, serta mendorong peningkatan kepuasan pasien sebagai bagian dari upaya berkelanjutan dalam peningkatan mutu layanan kesehatan.

1.4.2 Bagi STIKes Gunung Maria Tomohon

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi rumah sakit, terutama yang berkaitan dengan analisis waktu tunggu pelayanan pasien JKN di unit rawat jalan. Selain itu, hasil studi ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi tambahan dalam kegiatan akademik, serta memperluas wawasan mahasiswa dan dosen terkait pengelolaan waktu

pelayanan di fasilitas kesehatan.

1.4.3 Bagi peneliti

Melalui pelaksanaan penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman langsung dalam mengkaji manajemen pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan durasi waktu tunggu pasien. Penelitian ini juga memperkuat kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan, melakukan analisis data serta menyusun rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

1.5 Keaslian Penelitian

Keunikan penelitian ini terletak pada fokusnya yang secara khusus mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan pasien JKN di Klinik Rawat Jalan RS Hermana Lembean. Tidak hanya membahas waktu tunggu secara umum, penelitian ini secara mendalam menelusuri karakteristik spesifik dari rumah sakit tersebut, seperti keterbatasan SDM, kurangnya fasilitas di ruang tunggu, kekurangan dalam pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam pelayanan rawat jalan yang semestinya menjadi acuan kerja, serta belum optimalnya pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Aspek-aspek ini masih jarang menjadi fokus utama dalam penelitian sejenis, sehingga studi ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan.

a. Penelitian Tetty & Bone. (2020)

Studi ini dilaksanakan di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dan membahas faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien JKN di Poli Umum Instalasi Rawat Jalan. Ditemukan bahwa proses administrasi pendaftaran, keterbatasan SDM, serta kondisi sarana dan prasarana menjadi faktor dominan. Berbeda dengan penelitian tersebut, studi ini turut menambahkan dimensi baru dengan menganalisis hubungan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan SPO dan belum optimalnya penggunaan SIMRS terhadap waktu tunggu pelayanan.

b. Penelitian Kurniawati & Kusumawardhani (2023)

Penelitian yang dilakukan di RSUD Kabupaten Karanganyar lebih menitikberatkan pada aspek ketepatan, kecepatan, keadilan, serta komunikasi petugas dalam pelayanan rawat jalan. Penelitian ini memiliki pendekatan yang bersifat teknis, namun belum secara spesifik mengeksplorasi faktor-faktor seperti fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai dan keterbatasan SDM secara rinci. Dalam konteks ini, penelitian di RS Hermana Lembean memberikan perspektif yang lebih luas dan terfokus pada variabel-variabel yang jarang dikaji sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas wawasan ilmiah mengenai manajemen waktu tunggu pasien, tetapi juga menyajikan rekomendasi praktis bagi peningkatan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil temuan ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan di fasilitas kesehatan lain yang menghadapi kendala serupa.