J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.3, April 2025

Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Poli Saraf RSU Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024

Annisaa Nuur Muslimah[1], Dwi Nurmawaty[2], Anggun Nabila[3], Susi Shorayasari[4]
Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul
E-mail: annisaanuurm@gmail.com

Article History:
Received: 06 Maret 2025
Revised: 30 Maret 2025
Accepted: 03 April 2025

Keywords: *Waiting time, Human resources, Infrastructure, Standard operating procedures*

Abstract: *This study aims to analyze the causes that can affect the length of waiting time for outpatients with JKN participants at the Neurology clinic of RSU Annisa. This research is a type of mix method research with observations and interviews using a systems approach. The calculation of the length of waiting time starts from the patient registering at the registration until getting a poly examination by analyzing the causes through a system approach including human resources (adequacy of the number of human resources and performance), infrastructure (availability and quality) and standard operating procedures (availability and implementation). The result of this study is that the average waiting time for outpatients with JKN participants in the Neurology clinic of Annisa Hospital is the longest in the average doctor's examination time, which is 87 minutes. What can cause the waiting time to lengthen based on HR, infrastructure and SPO is the mismatch of practice schedules with the arrival of doctors, down systems or decreased performance of SIMRS and bridging with BPJS Health for a long time, as well as changes in service flow due to policy changes or acceleration of services. Therefore, it is expected to carry out scheduled periodic monitoring and evaluation of the doctor's practice schedule and service flow, for infrastructure facilities to continue to be maintained according to a predetermined schedule.*

PENDAHULUAN

Salah satu aspek terpenting dalam pengembangan sistem kesehatan dan Universal Health Coverage (UHC) adalah implementasi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), dimana Rumah Sakit merupakan salah satu komponen utama (Aisah Latuconsina et al., 2023) . Dalam rangka meningkatkan akses dan mutu layanan, perlu dilakukan penilaian menyeluruh terhadap tata kelola rumah sakit di mana produktivitas, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas menjadi dasar untuk meluncurkan tata kelola rumah sakit yang sukses dan prosedur klinis yang baik

(Kementerian Kesehatan, 2022). Tata kelola atau pengorganisasian yang efektif dilakukan untuk memastikan bahwa tujuan rumah sakit terpenuhi, di mana setiap fungsi dan tanggung jawab beroperasi sesuai dengan standar minimal pemeliharaan. Secara khusus, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan, menanggapi permintaan masyarakat yang terus meningkat akan pelayanan kesehatan. Peningkatan permintaan pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen terpenting dalam sistem manajemen kesehatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2020 Republik Indonesia, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan, 2020). Rumah Sakit memiliki tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan, salah satunya pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan layanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien dan dilakukan oleh dokter di pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit dan tidak dalam masa perawatan. Terdapat peraturan tentang standar minimal pelayanan di rumah sakit yang menetapkan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan rawat jalan. Standar pelayanan minimal adalah seperangkat pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia untuk memastikan pelayanan kesehatan yang terbaik, dan dapat digunakan sebagai panduan untuk semua prosedur yang berkaitan dengan kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 waktu tunggu rawat jalan merupakan waktu yang dibutuhkan pasien saat mulai bertemu dengan petugas pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan kesehatan oleh dokter (Kementerian Kesehatan, 2022). Waktu tunggu merupakan salah satu indikator terpenting dari kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Durasi waktu tunggu pasien harus dipertimbangkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan.Peraturan waktu tunggu pelayanan tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik, Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah adalah waktu tunggu rawat jalan ≤ 60 menit (Kementerian Kesehatan, 2022). Durasi tersebut didefinisikan sebagai berikut yaitu jumlah waktu yang harus ditunggu oleh pasien sejak mereka mendaftar hingga mereka diperiksa oleh dokter spesialis.

Menurut Tetty & Theofirida Bone (2020) faktor proses administrasi pendaftaran, sumber daya manusia dan sarana prasarana merupakan faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien. Pada suatu organisasi kerja memerlukan tenaga kerja atau sumber daya manusia dalam mewujudkan mencapai tujuannya (Umiyati et al., 2022). Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang luas dalam pengelolaan bukan lagi menjadi obyek, namun bergeser ke arah keikutsertaan sebagai subyek. Pada sumber daya manusia ketepatan waktu dan lama pelayanan menjadi faktor yang diukur dari tenaga kesehatan seperti dokter yang datang memeriksa tidak tepat waktu sesuai jadwal pelayanan yang telah ditentukan.

Selain sumber daya manusia (SDM) ada sarana prasarana sebagai pendukung yang sangat berpengaruh dalam membangun kualitas kenyamanan pasien dalam waktu tunggu pasien (Fajrin et al., 2021). Sarana prasarana merupakan bagian yang dapat mendukung kegiatan pelayanan rawat jalan. Menurut Ahadi D et al., (2024) Pada penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patju Lombok Barat bahwa faktor ketiadaan metode atau prosedur formal seperti diagaram alur, Standar Operasional Prosedur (SOP), prosedur kerja dan instruksi kerja yang belum tersedia pada area pendaftaran pasien dapat juga mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan dikarenakan timbulnya ketidakseragaman perlakuan pelayanan pada area pendaftaran.

Berdasarkan data Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS Kesehatan

periode Januari sampai dengan Desember Tahun 2023 salah satu top 10 pengaduan pelayanan kesehatan dari seluruh kanal penerima pengaduan yaitu pada lamanya antrian di Fasilitas Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2023) . Jumlah keluhan tertinggi di RSU Annisa Tahun 2023 s.d. Oktober 2024 adalah lama antrian dan pendaftaran pelayanan tidak jelas. Total kasus Tahun 2023 sebanyak 274 kasus dan Total kasus Tahun 2024 sebanyak 326 kasus. Berdasarkan data tersebut terjadi peningkatan kasus sebanyak 52 kasus.

RSU Annisa merupakan rumah sakit swasta dengan tipe kelas C dengan akreditasi paripurna. Pada tahun 2023 memiliki 11 poli dengan pelayanan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan non Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) seperti asuransi swasta dan pembiayaan pribadi. Dalam data antrean peserta JKN RSU Annisa di BPJS Kesehatan KCU Cibinong pada tahun 2023 rata-rata seluruh waktu tunggu pelayanan yaitu 02 jam 40 menit 29 detik atau 160,29 menit, sedangkan rata-rata seluruh waktu tunggu pelayanan s.d. Bulan Oktober Tahun 2024 yaitu 01 jam 37 menit 53 detik atau 97,53 menit. Hal tersebut menunjukkan panjangnya waktu tunggu pelayanan di RSU Annisa yaitu > 60 menit atau belum sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022.Pada bulan Oktober 2024 di RSU Annisa terdapat 3 (tiga) poli tertinggi lama waktu tunggu > 60 menit meliputi poli saraf yaitu 02 jam 02 menit 58 detik atau 122,58 menit; poli jantung yaitu 01 jam 39 menit 13 detik atau 89,13 menit; dan poli penyakit dalam yaitu 01 jam 41 menit 24 detik atau 101,24 menit. Oleh karena hal tersebut peneliti berminat untuk melakukan penelitian tentang lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poli dengan waktu terlama pertama yaitu poli saraf.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 responden peserta JKN rawat jalan di RSU Annisa yang dilakukan di poli saraf yaitu didapatkan hasil responden dengan lama waktu tunggu rata-rata total peserta > 60 menit yaitu 94,23 menit dengan rata-rata lama waktu di bagian pendaftaran 4,23 menit, rata-rata lama waktu dipemeriksaan TTV (nurse station) yaitu 9,18 menit dan rata-rata lama waktu di pemeriksaan dokter yaitu 81,22 menit. Pada rata-rata waktu kedatangan ke rumah sakit 6 responden (60 %) > 1 jam sebelum poli pelayanan dan 2 responden (20 %) > 30 menit serta < 1 jam setelah poli pelayanan dan 2 responden (20 %) > 1 jam poli sudah pelayanan. Diketahui 6 responden (60 %) mendaftar pelayanan dengan datang langsung ke RS (onsite) dan 3 responden (30 %) mendaftar pelayanan online melalui mobile JKN dan 1 responden (10 %) mendaftar pelayanan melalui aplikasi si Pintar. Untuk jadwal praktek 2 dokter (100 %) tepat waktu sesuai jadwal praktek.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif (mixed methods) dengan desain Explanatory Sequential. Metode penelitian Explanatory Sequential yaitu menggabungkan antara kuantitatif dan kaulitatif dengan diawali dengan kuantitatif untuk mendapatkan gambaran awal yang jelas dan terukur dan selanjutnya menggunakan metode kualitatif dengan deskriptif untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penyebab lama waktu tunggu rawat jalan pada proses input yaitu sumber daya manusia (kecukupan dan kinerja), sarana prasarana (ketersediaan dan kualitas), standar prosedur operasional (ketersediaan dan pelaksanaan) pada pendekatan sistem sehingga didapatkan gambaran lebih dalam meliputi input, proses dan output. Data dikumpulkan secara langsung kepada responden dengan melakukan observasi untuk perhitungan lama waktu tuggu pelayanan di poli Saraf RSU Annisa. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 sampel. Jenis pengambilan sampling yaitu non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Sedangkan untuk wawancara yang dilakukan kepada

informan penelitian ini adalah 1 (satu) orang petugas pendaftaran dan 1 (satu) orang petugas poli sebagai informan utama, 1 (satu) orang kepala rawat jalan RSU Annisa sebagai informan kunci dan 2 (dua) orang peserta JKN yang mendapat pelayanan rawat jalan saat peneliti melakukan penelitian di poli saraf sebagai informan pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Poli Saraf RSU Annisa

Pada lama waktu tunggu layanan terhadap 3 (tiga) area layanan yaitu pada area pendaftaran lama waktu tunggu maksimal yaitu 120 menit, lama waktu tunggu minimal yaitu 58 menit dengan rata-rata 11 menit. Pada area pemeriksaan TTV didapatkan rata-rata 60 menit dengan lama waktu tunggu maksimal yaitu 180 menit dan lama waktu tunggu minimal yaitu 1 menit, sedangkan pada area pemeriksaan dokter didapatkan rata-rata 87 menit. Sedangkan lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan peserta JKN dipoli saraf < 60 menit adalah 15% atau sebanyak 13 pasien, sedangkan proporsi terendah lama waktu tunggu rawat jalan yaitu > 60 menit sebanyak 85% atau 74 peserta JKN. Rata-rata lama waktu tunggu pada penelitian ini didapatkan 149 menit dengan lama waktu tunggu maksimal 319 menit dan lama waktu tunggu minimal 28 menit.

B. Gambaran Input Di Pelayanan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Poli Saraf RSU Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Kecukupan Jumlah SDM

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, terkait kecukupan jumlah pada sumber daya manusia (SDM) bahwa, informan utama dan kunci sepakat bahwa secara kondisi normal atau dilihat dari formula ketika APM aktif dan loket aktif maka SDM pada area pendaftaran, TTV dan poli sudah mencukupi. Dikatakan kurang pada saat kondisi down system yang membutuhkan waktu cukup lama sehingga memperlama waktu tunggu pelayanan di rawat jalan sehingga membutuhkan penambahan SDM dengan memperpanjang jam kerja dari pagi hinggu sore atau sistem kembali normal. Kendala kekurangan lainnya berada di pojok PRB, kondisi saat ini dibantu oleh petugas PIPP atau pendaftaran lainnya. Sedangkan berdasarkan hasil observasi di RSU Annisa jumlah tenaga yang bertugas saat itu adalah 8 orang di area pendaftaran, 2 orang di pemeriksaan TTV (nurse station), 1 orang perawat di poli saraf dan 1 dokter yang bertugas poli. Di area pendaftaran 1 orang melayani APM, 2 orang bertugas di loket pendaftaran dan surat kontrol, 1 orang petugas PIPP RS, 1 PJ Rawat Jalan dan 5 orang betugas mengecek dan merapihkan rekam medik didalam. Untuk pelayanan poli 1 perawat dan 1 dokter saraf. Serta tidak terjadi penumpukan pada area pendaftaran dan pemeriksaan TTV.

b. Kinerja

Berdasarkan hasil wawancara mendalam didapatkan bahwa pelayanan terhadap kinerja baik kedisiplinan dan pelayanan yang cepat telah dilaksanakan dengan baik dan 2 (dua) informan utama sepakat bahwa informasi tentang standar waktu tunggu pelayanan diinfomasikan kepada petugas pendaftaran dan petugas poli. Kondisi saat ini terkait sanksi rumah sakit belum mengeluarkan teguran bersurat, jika terjadi kendala dilapangan maka pic/penanggungjawab akan mengingatkan petugas tersebut dan menginformasikan kembali terkait peraturan yang berlaku. Pada kedisiplinan, kondisi saat ini kejadian yang di alami petugas selalu dilaporkan kepada penanggungjawab.

2. Gambaran Sarana dan Prasarana

a. Ketersediaan

Berdasarkan hasil wawancara, keempat informan sepakat bahwa sarana dan prasarana sudah cukup lengkap. Selain itu, baru saja dilakukan penambahan fasilitas di area pendaftaran dan poli, seperti APM, kamera Frista, alat fingerprint, dan komputer. Namun, satu informan pendukung menyampaikan bahwa masih terdapat kekurangan sarana dan prasarana di area lahan parkir. Hasil observasi menunjukkan bahwa kondisi fisik sarana dan prasarana sudah baik serta cukup untuk digunakan.

b. Kualitas

Berdasarakan hasil wawancara mendalam kepada keempat informan terhadap kualitas sarana prasarana yaitu sudah cukup baik. Untuk pemeliharaan dan perawatannya telah terjadwal dan di lakukan secara berkala. Sedangkan yang dapat berdampak terhadap lama waktu tunggu layanan terhadap sarana dan prasarana yaitu pada sistem infromasi rumah sakit atau bridging BPJS Kesehatan ketika down system. Sarana lainnya yang belum mencukupi yaitu kecukupan lahan parkir.

3. Gambaran Standar Prosedur Operasional

a. Ketersediaan

Di RSU Annisa terdapat SPO yang dijadikan sebagai acuan kerja petugas. SPO terdiri di masing-masing area pelayanan, pada penelitian ini terdapat SPO di area pendaftaran dan poli saraf. Sedangkan berdasarkan observasi pada area pendaftaran terdapat 5 (lima) SPO pada program JKN yang dibedakan dengan pasien baru dan lama. Untuk di poli terdapat 1 (satu) SPO yaitu SPO poli saraf. SPO pada area pendaftaran meliputi SPO Pendaftaran Pasien Baru BPJS Kesehatan, SPO Pendaftaran Pasien Lama BPJS Kesehatan, SPO Reservasi Online, SPO Validasi Face Recognition (FRISTA) dan SPO Validasi Perekaman Jari (Fingerprint), Sedangkan SPO poli meliputi SPO Pelayanan di Poli Saraf. Ketersediaan meliputi bukti fisik di lapangan.

b. Pelaksanaan

Berdasarkan wawancara mendalam Standar Prosedur Operasional (SPO) sudah dijalankan dengan cukup baik, jika terjadi ketidak sesuaian maka akan dilakukan monitoring secara bertingkat dimulai dari PIC hingga kepala instalasi dan dilaporkan kepada manajemen. Untuk evaluasi dilakukan secara berkala. Jika terjadi perubahan pada SPO maka akan dilakukan revisi secepat mungkin, agar tidak mengganggu pelayanan kesehatan di RSU Annisa.

C. Gambaran Proses Di Pelayanan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Poli Saraf RSU Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024

1. Pelayanan Pendaftaran

Berdasarkan hasil wawancara pada alur pelayanan pendaftaran di RSU Annisa Informan Utama 1 menyampaikan bahwa reservasi pendaftaran dapat melalu reservasi online dan kunjungan langsung. Sedangkan Informan Kunci menyampaikan bahwa pendaftaran pasien terbagi berdasarkan pasien lama dan pasien baru. 2 (dua) informan pendukung menyampaikan bahwa pendaftaran online dapat langsung ke mesin pendaftaran atau APM. Untuk hasil observasi didapatkan bahwa pendaftaran pelayanan dapat melalui reservasi online yaitu mobile JKN dan aplikasi Si Pintar atau mendaftar dengan kunjungan langsung di rumah sakit. Penerimaan pendaftaran poli saraf dimulai paling cepat 1 jam sebelum pelayanan poli. Untuk pasien yang sudah reservasi online pelayanan diterima di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), setelah

dilakukan registrasi atau pendaftaran kemudian pasien melanjutkan ke pelayanan poli.

2. Pelayanan Poli

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan 4 (empat) informan setuju di pelayanan poli terdapat pemeriksaan TTV dan pemeriksaan dokter. 1 (satu) informan menyampaikan pemeriksaan TTV dilakukan sebelum pemeriksaan dokter. Sedangkan berdasarkan observasi didapatkan alur pelayanan poli yaitu setelah pasien melakukan registrasi pendaftaran, kemudian peserta JKN menunggu pemeriksaan dokter tetapi diawali dengan pemeriksaan TTV terlebih dahulu. Sedangakan pada ketepatan waktu pelayanan didapatkan hasil wawancara mendalam yaitu jadwal praktek yang lebih cepat dari jadwal poli yang di informasikan, sehingga mengakibatkan petugas pendaftaran harus menginformasikan pasien terkait perubahan jadwal praktek dokter. Dengan kondisi tersebut dapat berdampak terhadap penyebab lama waktu tunggu dari sumber daya manusia (SDM) jika perubahan jadwal praktek poli mundur dari jam yang telah ditentukan sehingga memanjang waktu tunggu pemeriksaan poli. Sedangkan jika jam paktek lebih cepat dari jam yang telah dijadwalkan maka dapat menguntungkan terkait waktu pelayanan yang akan selesai dengan cepat.

D. Gambaran Output Di Pelayanan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Poli Saraf RSU Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024

1. Efektivitas dan Efisiensi

Pada efektifitas dan efisiensi informan kunci menyampaikan bahwa kondisi saat ini sumber daya manusia (SDM) ada di 75 %, dapat mengalami keterbatasan saat terjadi kondisional seperti down system dan penambahan tugas pojok PRB. Pada kondisi tersebut RSU Annisa tetap mengoptimalkan kecepatan pelayanan dengan penyesuaian jadwal jaga baik di pendaftaran maupun di poli. Sedangkan pada SPO juga terdapat penyesuaian alur pada kondisi penurunan performa SIMRS mau bridging dengan BPJS Kesehatan.

PEMBAHASAN

A. Gambaran Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Poli Saraf RSU Annisa

Berdasarkan hasil penelitian diketahui rata-rata total pelayanan rawat jalan di poli saraf RSU Annisa yaitu 149 menit, dengan proporsi tertinggi pada waktu > 60 menit sebanyak 74 peserta JKN yaitu 85 % dan < 60 menit sebanyak 13 peserta JKN yaitu 13 %. Dengan lama waktu tunggu maksimal yaitu 319 menit dan lama waktu tunggu minimal 28 menit. Pada area layanan, untuk area pendaftaran rata-rata lama waktu tunggu yaitu 11 menit dengan lama waktu tunggu maksimal yaitu 120 menit dan lama waktu tungu minimal 58 menit. Pada area pemeriksaan TTV didapatkan rata-rata lama waktu tunggu 60 menit dengan lama waktu tunggu maksimal yaitu 180 menit dan lama waktu tunggu minimal yaitu 1 menit. Sedangkan untuk area pemeriksaan dokter didapatkan rata-rata lama waktu tunggu 87 menit dengan lama waktu tunggu maksimal 240 menit dan lama waktu tunggu minimal 6 menit. Secara waktu rata-rata total waktu tunggu masih diatas standar waktu tunggu rawat jalan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik, Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah tentang waktu tunggu rawat jalan ≤ 60 menit (Kementerian Kesehatan, 2022). Waktu tunggu rawat jalan digunakan sebagai standar pelayanan minimal untuk menilai kualitas mutu.

B. Gambaran Input Di Pelayanan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Poli Saraf RSU Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Kecukupan Jumlah SDM

Pada variabel sumber daya manusia (SDM) bahwa secara kecukupan SDM sudah cukup sesuai, tidak terjadi penumpukan pada area Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan loket pendaftaran. Dikatakan kekurangan jika terjadi kondisional seperti down system, dimana karena bridging tidak tersambung ke BPJS Kesehatan atau penurunan performa SIMRS. Hal tersebut dapat mengakibatkan penginputan langsung manual ke aplikasi BPJS Kesehatan yang dapat menambah waktu pelayanan di pendaftaran. Kendala lain yaitu pelayanan yang tertumpuk di area pojok PRB dikarenakan belum ada petugas khusus terhadap pelayanan PRB.

b. Kinerja

Untuk kinerja SDM dilihat dari kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan dan upaya petugas terhadap pelayanan yang diberikan. Didapatkan hasil bahwa pada kedisplinan masih terdapat petugas yang datang terlambat, tetapi pada kondisi tertentu seperti kendaraan mogok. Untuk kecepatan pelayanan didapatkan bahwa pelayanan di RSU Annisa sudah memberikan pelayanan dengan cepat, jika terdapat kendala pada pendaftaran maka petugas membantu menyelesaikan kendala tersebut untuk upaya dini penyelesaian.

2. Sarana dan Prasarana

a. Ketersediaan

Pada ketersediaan sarana dan prasarana kepada 2 (dua) informan pendukung yaitu secara keselurahan dalam kondisi fisik baik, berfungsi dan dalam jumlah kebutuhan mencukupi. Beberapa sarana prasarana dalam kondisi masih baru dan sisanya memiliki jadwal perawatan yang sudah dijadwalkan. Terkait upaya pemenuhan sarana prasarana yang belum memadai akan dilakukan secara bertahap sesuai dengan kondisi anggaran. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Teknis Bangunan, Prasarana dan Peralatan Rumah Sakit bahwa pemeliharaan yang efektif terdiri dari perencanaan yang memadai, manajemen dan pelaksanaan secara berkesinambungan dan tak terputus dan dikelola agar pelayanan kesehatan meningkat (Kementerian Kesehatan, 2022). Selain sarana prasarana yang berdampak langsung terhadap pelayanan, kendala sarana lain yang mendukung pelayanan rumah sakit adalah kurangnya lahan parkir yang memadai dilingkungan RSU Annisa saat ini. Sehingga jika kondisi parkir di area halaman penuh maka pasien akan parkir diarea luar rumah sakit.

b. Kualitas

Berdasarkan gambaran sarana prasarana di RSU Annisa yang dapat menjadi penyebab lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan peserta JKN yaitu saat kondisi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) atau koneksi ke BPJS Kesehatan mengalami penurunan dan bahkan down system dalam waktu yang lama. Pada pemeliharaan sistem di RSU Annisa sudah dilakukan secara rutin dan terjadwal. SIMRS dengan kondisi stabil membuat interaksi pegawai semakin fleksibel dan

dapat mempersingkat waktu tunggu.

3. Standar Prosedur Operasional (SPO)

a. Ketersediaan

RSU Annisa memiliki dan tersedia Standar Operasional Prosedur (SPO) pada area rawat jalan. SPO tersebut dikelompokkan berdasarkan penjaminan pasien. Sebelum SPO ini diberlakukan manajemen atau kepala masing-masing bagian akan dilakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum diberlakukan. Ketika terdapat kondisi emergency atau perlu perubahan cepat karena pemberlakukan yang harus dilakukan dalam waktu cepat, maka sosialisasi akan dilakukan bersamaan dengan penyelesaian SPO.

b. Pelaksanaan

Penyebab yang didapatkan pada SPO terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu pasien yang datang ke RSU Annisa kurang dari waktu buka pendaftaran poli saraf, sedangakan RSU Annisa telah memberlakukan pendaftaran poli paling cepat 1 jam sebelum poli buka. Berdasarkan data waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih ada peserta yang mendapatkan nomer antrean akhir pelayanan tetapi sudah datang lebih cepat. Hal tersebut dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

C. Gambaran Proses Di Pelayanan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Poli Saraf RSU Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024

1. Pelayanan Pendaftaran

Alur pelayanan pendaftaran di RSU Annisa penerimaan berdasarkan pasien baru dan pasien lama. Pendaftaran pelayanan dapat melalui reservasi online melalui Mobile JKN dan Si Pintar serta dapat berkunjunga secara langsung ke RSU Annisa. Pada reservasi online setelah mendapatkan nomor booking pelayanan peserta akan diarahkan ke mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk melakukan check in jika menggunakan aplikasi Mobile JKN dan registrasi ulang untuk mengeluarkan surat eligibilitas peserta (SEP). Setelah sesuai persyaratan pasien dapat melanjutkan ke pemeriksaan poli. Kendala yang di dapatkan pada area pendaftaran yaitu saat kelengkapan persyaratan pelayanan tidak sesuai seperti tidak membawa gadget yang digunakan mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN karena digunakan untuk check in.

2. Pelayanan Poli

Pelayanan Poli merupakan layanan kesehatan yang mencakup pemeriksaan, pengobatan dan perawatan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pelayanan poli terdiri dari pemeriksaan TTV dan pemeriksaan dokter. Pemeriksaan TTV dilakukan sebelum pemeriksaan dokter sambil menunggu pelayanan poli berjalan. Kendala yang terjadi pada pelayanan poli yang dapat menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan karena ketidaksesuaian kedatangan dokter atau jam pelayanan poli yang maju atau mundur.

D. Gambaran Output Di Pelayanan Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Poli Saraf RSU Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024

1. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi merupakan salah satu dampak langsung dari lama waktu tunggu

pelayanan. Pada efektivitas mengacu pada tujuan pelayanan yang dapat tercapai dengan memberikan layanan yang menghasilkan kepuasan kepada pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada lama waktu tunggu di RSU Annisa masih > 60 menit yaitu diatas standar mutu pelayanan dan standar minimal pelayanan. Sedangkan efisiensi, keterbatasan SDM menjadi salah satu yang harus diupayakan secara optimal. Waktu tunggu yang lama dapat menunjukkan inefisiensi seperti akibat kurangnya petugas pendaftaran atau poli, penurunan performa sistem dan proses yang berbelit-belit.

KESIMPULAN

Berdasarkan rata-rata lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poli Saraf RSU Annisa, waktu tunggu dari peserta bertemu petugas pendaftaran hingga selesai pemeriksaan poli lebih dari 60 menit, dengan waktu terlama terjadi pada tahap pelayanan poli. Dari aspek input, sumber daya manusia (SDM) dinilai mencukupi dalam kondisi pelayanan yang stabil. Namun, terdapat kekurangan tenaga saat terjadi kendala seperti sistem yang mengalami gangguan atau meningkatnya jumlah pasien, terutama di layanan pojok PRB. Dari segi kinerja, kecepatan pelayanan dan upaya petugas dalam memberikan layanan bagi peserta JKN di Poli Saraf sudah baik serta memenuhi kebutuhan pasien. Meskipun demikian, masih ditemukan petugas yang datang terlambat, meskipun hal ini lebih bersifat situasional.

Sarana dan prasarana di RSU Annisa secara umum telah mencukupi dan mendukung kelancaran pelayanan, baik dari segi ketersediaan maupun kualitas. Namun, masih terdapat keterbatasan, terutama pada area lahan parkir yang kurang memadai. Meski demikian, kualitas fasilitas yang tersedia sudah cukup baik sehingga dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi peserta JKN. Pemeliharaan dan perawatan sarana serta prasarana juga telah dilakukan secara rutin sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Dalam aspek standar prosedur operasional (SPO), RSU Annisa telah memiliki pedoman yang jelas dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dari sisi proses, pelayanan pendaftaran dapat dilakukan melalui reservasi online maupun langsung di rumah sakit. Peserta yang telah melakukan reservasi online dapat langsung melakukan registrasi melalui APM, sementara peserta yang datang langsung harus melakukan pendaftaran di loket. Namun, kendala yang sering terjadi dalam proses ini adalah ketidaksesuaian administrasi, seperti peserta yang tidak membawa gadget untuk check-in. Pada tahap pelayanan poli, pemeriksaan dibagi menjadi dua, yaitu pemeriksaan tanda-tanda vital (TTV) dan pemeriksaan dokter. Pemeriksaan TTV dilakukan sembari menunggu giliran pemeriksaan dokter. Namun, kendala yang dihadapi dalam proses ini adalah ketidaksesuaian jadwal praktik dokter dengan waktu kedatangan pasien. Terkadang, pasien yang telah mendapatkan nomor antrean awal justru belum hadir, sehingga alur pelayanan menjadi kurang optimal. Dari sisi output, efektivitas dan efisiensi pelayanan masih mengalami tantangan. Waktu tunggu yang lama berdampak pada penurunan efektivitas layanan tepat waktu dan menyebabkan inefisiensi akibat kurangnya tenaga petugas serta gangguan sistem. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien serta kepercayaan terhadap layanan yang diberikan di RSU Annisa.

DAFTAR PUSTAKA

Ahadi D, G., Rahayu, S., Hamdani, A. S., Fanani, A., & Info, A. (2024). Implementasi Diagram Fishbone Pada Analisis Lama Waktu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju Lombok Barat. Medika : Jurnal Ilmiah Kesehatan, 4(1), 12–18. https://unu-ntb.e-journal.id/medika

Aisah Latuconsina, N., Nasiatul Aisyah Salim, Mk., Fhahri Mubarak, M., La Ode Muhammad Ady Ardyawan SKep, Ms., Santi, Mk., Ayudhita Cahyani Daud, Mk., Paulina, Mk., drg Miftah Tri Abadi, Mk., dr Kinik Darsono, Mk., Ed Risnawati, Mm., & Lilis Handayani, Mk. (2023). Manajemen Rumah Sakit (Suhadi, Ashaeryanto, & Rustam Muhammad, Eds.; Pertama). Eureka Media Aksara.

BPJS Kesehatan. (2023). Data PIPP Top 10 Pengaduan Pelayanan Januari sampai dengan Desember 2023 Melalui Seluruh Kanal.

Fajrin, K., Haeruddin, & Ahri, R. A. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. Window of Public Health Journal, 2, 827–835.

Kementerian Kesehatan. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. In Sekretariat Jendral Kementrian Kesehatan. https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/PMK_No__3_Th_2020_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf

Kementerian Kesehatan. (2022a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah. www.peraturan.go.id

Kementerian Kesehatan. (2022b). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana dan Peralatan Rumah Sakit. www.peraturan.go.id

Tetty, V., & Theofirida Bone, A. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien BPJS Di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. Jurnal Keperawatan Dirgahayu, 2(1).

Umiyati, H., Nugroho, H., Anwar, K., Silaen, N. R., Priatna, I. A., Enas, U., Miati, I., Ratih, S. D., Akbar, M., Nugroho, L., Sugiharto, S. B., & Syaifudin, A. (2022). MSDM Dalam Organisasi (A. Masruroh, Ed.; Pertama). Penerbit Widina Bhakti Persada. www.penerbitwidina.com