BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakah suatu hal yang memerlukan perhatian khusus pada diri seseorang agar terlepas dari penyakit. Namun, jika seseorang telah terkena penyakit harus segera diberi perawatan untuk dapat sembuh dari sakitnya. Menurut definisi yang terdapat dalam Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap individu untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Mutu pelayanan kesehatan adalah standar profesional yang menggunakan sumber daya potensial yang tersedia di instansi pelayanan kesehatan secara tepat, efisien dan efektif dan menyediakan pelayanan secara aman dan memuaskan yang memenuhi standar pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan akan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya yang menghormati batas dan kemungkinan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016). Mutu pelayanan kesehatan harus berdasarkan pada standar pelayanan minimal (SPM) yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (2018), Standar pelayanan minimal (SPM) adalah beberapa ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang dikeluarkan oleh pemerintahan untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan.

Di Indonesia, waktu tunggu ditentukan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal berdasarkan pada Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (2008). Pelayanan kesehatan harus memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) yang ada guna menjaga kualitas pelayanan yang digunakan pada akhir produk kesehatan. Unit pelayanan dan pengelolaan instansi pelayanan kesehatan telah menetapkan standar pelayanan minimal

(SPM) sebagai standar pelayanan yang harus dipenuhi. Indikator standar minimal pelayanan rawat jalan yang berhubungan dengan waktu antrian adalah waktu tunggu yaitu 60 menit. Pada berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pelayanan kesehatan yang melebihi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian Agiwahyuanto & Noegroho (2019), waktu tunggu pelayanan di rawat jalan Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang yaitu belum sesuai dengan SPM karena masih dalam kategori tidak baik (>60 menit). Hasil penelitian dari Bustani et al. (2015), menyatakan waktu tunggu di BKMM provinsi sulut masih tergolong lama (>60 menit) dengan rata rata waktu tunggu 158 menit. Sedangkan, penelitian dari Laeliyah & Subekti (2017), waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu memiliki rata – rata selama 70,18 menit dan masuk pada kategori lama (>60 menit). Mengikuti penelitian tersebut disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

Puskesmas Kecamatan Duren Sawit yang beralamatkan di JL. H. Dogol No 15A, RT07/RW16, Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit, Kota Jakarta Timur adalah puskesmas yang melayanani pasien rawat jalan juga rawat inap khususnya untuk pasien yang melahirkan. Pelayanan kesehatan ibu di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit buka dari hari Senin – Jumat jam 07.30 – 16.00 WIB. Berdasarkan data kunjungan Pasien Rawat Jalan Pelayanan Kesehatan Ibu Puskesmas Duren Sawit pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 mengalami penurunan sekitar 37% dari 12.752 menjadi 7.708 pasien. Pada bulan Januari – Desember tahun 2021 jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan sekitar 45% dari 7.708 menjadi 9.068 pasien. Dengan adanya peningkatan kunjungan pasien menyebabkan berubahnya waktu pelayanan yang melebihi standar yaitu >60 menit.

Tahapan pelayanan pada Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit terdiri dari beberapa tahapan yaitu pendaftaran, pemeriksaan tanda vital, pemeriksaan bidan dan penerimaan obat. Sebelum

melalui tahapan tersebut, pasien harus melalui proses waktu tunggu terdiri atas rentang waktu yang diperlukan oleh pasien sejak pasien mendaftar hingga mendapat pelayanan. Urutan proses ini tentunya melibatkan sumber daya manusia seperti petugas pendaftaran, bidan, rekam medis dan dokter. Selain itu, sarana dan prasarana ikut terlibat dalam proses ini yang mana nantinya dapat menentukan kecepatan kinerja untuk setiap proses dan terhimpun menjadi waktu tunggu pada pelayanan poliklinik (Wulandari, 2019).

Diketahui data kunjungan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selama 3 (tiga) bulan terakhir, pada bulan Maret sebanyak 818 pasien atau sekitar 80% dari 1021 pasien. Pada bulan April sebanyak 684 pasien atau sekitar 85% dari 805 pasien. Pada bulan Mei sebanyak 739 atau sekitar 86% dari 859 pasien. Sedangkan, untuk pasien umum pada bulan Maret sebanyak 201 pasien atau sekitar 20% dari total 1021 pasien. Pada bulan April sebanyak 117 atau sekitar 14% dari total 805 pasien dan pada bulan mei sebanyak 119 pasien atau sekitar 13% dari 859 pasien.

Berdasarkan pada studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit selama 3 (tiga) hari kepada 10 pasien rawat jalan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak didapatkan hasil yang tidak sesuai dengan pedoman standar pelayanan yaitu >60 menit. Waktu tersebut dimulai sejak pengambilan nomor antrian sampai pasien selesai mendapatkan pemeriksaan. Standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai standar pelayanan minimal rawat jalan yaitu ≤60 menit. Rata – rata waktu tunggu pelayanan untuk proses antrian mulai dari pasien datang hingga selesai mendapatkan pemeriksaan mencapai 90 menit.

Perhitungan pasien menunggu sejak mendapatkan nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran selama 12 menit sedangkan standar operasional prosedur di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit selama 10 – 15 menit. Waktu tunggu setelah selesai dari loket pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan tanda vital 6 menit yang mana SOP nya adalah 5 – 10 menit. Waktu tunggu sejak selesai pemeriksaan tanda vital sampai

mendapatkan pemeriksaan bidan 47 menit yang mana melebihin SOP nya yaitu 10 – 15 menit.

Diduga penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan Poli Kesehatan Ibu dan anak di Puskesmas Duren Sawit adalah sumber daya manusia seperti bidan penanggung jawab pasien hanya terdiri dari 1 bidan yang juga bertanggung jawab, bidan terdiri dari 4 (empat) yang mana 2 (dua) orang bidan sedang diklat, lalu petugas pendaftaran terdiri dari 3 (tiga) orang, petugas rekam medis terdiri dari 1 (satu) orang petugas yang menyebabkan pengiriman berkas status rekam medis menjadi lebih lama dan pemeriksaan tanda vital terdiri dari 1 (satu) orang petugas. Hal tersebut menyebabkan lama waktu tunggu pasien. Sarana dan prasarana yang menjadi penyebab lama waktu tunggu adalah alat komputer yang digunakan beberapa sudah error dan sulit untuk digunakan dan adanya gangguan pada jaringan internet dan aplikasi sitem puskesmas. Dari segi metode, puskesmas sudah memiliki panduan yang lengkap namun, pada beberapa petugas masih belum mengetahui standar kebijakan yang ditetapkan. Dari sisi lingkungan kerja, lama waktu tunggu disebabkan karena masih terdapat pasien yang lupa membawa dokumen persyaratan.

Waktu tunggu lebih lama pada pada pelayanan pada pasien JKN di Poli Kesehatan Ibu dan anak berdampak pada terjadinya penumpukan pasien dan antrian semakin lebih panjang yang disebabkan karena berubahnya waktu tunggu pemeriksaan bidan sehingga ditemukan adanya keluhan/complain dari pasien ke petugas pendaftaran atau petugas di poliklinik mengenai pelayanan karena sudah menunggu terlalu lama.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Silitonga (2016), faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pasien adalah staf pada unit terkait yang meliputi pendaftaran, kasir, rekam medis dan poliklinik. Jumlah staff pada unit rekam medis dan kasir kurang mengakibatkan beban kerja menjadi bertambah sehingga menurunkan kinerja yang kurang maksimal. Dampaknya adalah terjadinya waktu tunggu yang melebihi standar. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahadewi et al. (2019), Sarana dan prasarana mengenai sistem

informasi dan teknologi tergolong penting dikarenakan dapat memudahkan dan mempersingkat waktu pemeriksaan sehingga pasien tidak memerlukan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan pemeriksaan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tena (2017), mengenai lingkungan kerja sebagai penyebab dari waktu tunggu menjadi lebih lama adalah dikarenakan pasien yang tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan seperti kartu asuransi, kartu berobat dan dokumen yang dibutuhkan saat mendaftar sebagai pasien asuransi.

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai "Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien JKN Di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022."

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit selama 3 (tiga) hari kepada 10 pasien rawat jalan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak didapatkan hasil yang tidak sesuai dengan pedoman standar pelayanan yaitu >60 menit. Waktu tersebut dimulai sejak pengambilan nomor antrian sampai pasien selesai mendapatkan pemeriksaan. Rata – rata waktu tunggu pelayanan untuk proses antrian mulai dari pasien datang hingga selesai mendapatkan pemeriksaan mencapai 90 menit. Perhitungan pasien menunggu sejak mendapatkan nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran selama 12 menit sedangkan standar operasional prosedur di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit selama 10 – 15 menit. Waktu tunggu setelah selesai dari loket pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan tanda vital 6 menit yang mana SOP nya adalah 5 – 10 menit. Waktu tunggu sejak selesai pemeriksaan tanda vital sampai mendapatkan pemeriksaan bidan 47 menit yang mana melebihin SOP nya yaitu 10 – 15 menit.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penyebab lama waktu tunggu pelayanan pelayanan pada pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit, yang

dapat digunakan sebagai pengembangan pedoman standar pelatanan minimal yang sudah ditetapkan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022?
2. Bagaimana gambaran Sumber Daya Manusia tehadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022?
3. Bagaimana gambaran Sarana dan Prasarana terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022?
4. Bagaimana gambaran Metode terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022?
5. Bagaimana gambaran Lingkungan Kerja terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui penyebab lama waktu tunggu pelayanan pada pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.

2. Mengetahui gambaran Sumber Daya Manusia tehadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.
3. Mengetahui gambaran Sarana dan Prasarana terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.
4. Mengetahui gambaran Metode terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.
5. Mengetahui gambaran Lingkungan Kerja terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Peneliti

Mendapatkan wawasan, pengetahuan juga pengalaman serta menjadi sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama kuliah dengan kondisi di lapangan sehingga dapat melihat kesenjangan teori dan kenyataan di lapangan.

1.5.2. Bagi Universitas Esa Unggul

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan, informasi dan bahan referensi untuk pengembangan bahan ajar dan terciptanya kerja sama antara pihak Puskesmas Kecamatan Durens Sawit dengan pihak Fakultas dalam upaya peningkatan pengetahuan dan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.

1.5.3. Bagi Pelayanan Kesehatan

Dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan terkait dengan gambaran waktu tunggu pelayanan pada Pasien JKN di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit sehingga dapat dijadikan bahan untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan pada Pasien JKN di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022. Penelitian ini dilakukan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Kecamatan Duren Sawit pada bulan Juni hingga Juli 2022. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif (*mix methods*) yang dilakukan secara serial. Penelitian secara kuantitatif dilakukan dengan pendekatan deskriptif untuk menghitung lama waktu tunggu pelayanan sejak pasien mendaftar sampai mendapatkan pemeriksaan, lalu didukung dengan penelitian kualitatif untuk mengetahui penyebab lama waktu tunggu menggunakan diagram tulang ikan (*fish bone ishikawa*) dan melakukan wawancara mendalam beserta observasi untuk melakukan perhitungan mengenai lama waktu tunggu pelayanan di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022. Informan pada penelitian ini adalah kepala satuan pelayanan sebanyak 1 (satu orang), staff bidan sebanyak 2 (dua) orang, 1 (satu) orang dibagian pendaftaran dan 2 (dua) orang pasien ibu pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit. Berdasarkan hasil studi pendahuluan didapatkan bahwa lama waktu tunggu di pelayanan rawat jalan di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit mulai dari pasien melakukan pendaftaran sampai selesai mendapat pemeriksaan yaitu selama 90 menit. Perhitungan pasien menunggu sejak mendapatkan nomor antrian sampai dipanggil ke loket pendaftaran selama 12 menit sedangkan standar operasional prosedur di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit selama 10 – 15 menit. Waktu tunggu setelah selesai dari loket pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan tanda vital 6 menit yang mana SOP nya adalah 5 – 10 menit. Waktu tunggu sejak selesai pemeriksaan tanda vital sampai mendapatkan pemeriksaan bidan 47 menit yang mana melebihin SOP nya yaitu 10 – 15 menit.