

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2025**

ANITA NURMALASARI  
027241030

PENGARUH WAKTU TUNGGU LAYANAN PESERTA JKN TERHADAP  
RESIKO KELELAHAN DAN PAPARAN INFEKSI DI RSUD KUALA  
PEMBUANG

**ABSTRAK**

Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Kuala Pembuang menunjukkan tantangan serius terkait waktu tunggu yang panjang, risiko kelelahan, dan potensi paparan infeksi pada peserta. Berlandaskan pengalaman pengabdian sejak tahun 2012 di BPJS Kesehatan dan hasil evaluasi tahun 2022–2024, penulis menggagas inovasi “SIRAP ANTRE” sebagai sistem antrean digital berbasis slot waktu yang terintegrasi dengan pendaftaran online, serta “Area Tunggu Prioritas” bagi peserta rentan seperti lansia, ibu hamil, dan pasien PRB. Inovasi ini merupakan gagasan dan pengembangan pribadi penulis berdasarkan hasil pengamatan lapangan serta pengalaman dalam pengelolaan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran pelaksanaan program dan efektivitas inovasi terhadap peningkatan mutu pelayanan serta pengurangan risiko kelelahan dan infeksi. Metode pendekatan deskriptif digunakan untuk mengkaji implementasi sistem antrean dan monitoring waktu tunggu secara real-time serta pemanfaatan umpan balik elektronik untuk mengukur kepuasan peserta. Hasilnya menunjukkan terjadi penurunan signifikan pada waktu tunggu rata-rata dan keluhan peserta, peningkatan efisiensi kerja petugas layanan, serta tercapainya indikator mutu sesuai regulasi BPJS Kesehatan dan Kemenkes. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya digitalisasi layanan dan penguatan pendekatan berbasis kebutuhan peserta dalam transformasi pelayanan JKN. Inovasi ini diharapkan dapat direplikasi di fasilitas kesehatan lain dalam upaya mewujudkan layanan kesehatan yang aman, cepat, dan bermutu.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, SIRAP ANTRE, JKN, Inovasi Layanan, Kepuasan Peserta

**PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
NGUDI WALUYO UNIVERSITY  
2025**

ANITANURMALASARI  
027241030

THE INFLUENCE OF WAITING TIME FOR JKN PARTICIPANTS ON  
FATIGUE RISK AND INFECTION EXPOSURE AT RSUD KUALA  
PEMBUANG

**ABSTRACT**

The implementation of the National Health Insurance (JKN) service at RSUD Kuala Pembuang faces significant challenges related to long waiting times, participant fatigue, and the risk of infection. Based on the author's service experience at BPJS Kesehatan since 2012 and evaluation results from 2022 to 2024, the author initiated the innovation "SIRAP ANTRE"—a time-slot-based digital queuing system integrated with online registration—and the establishment of a "Priority Waiting Room" for vulnerable participants such as the elderly, pregnant women, and chronic disease (PRB) patients. This innovation is the author's original concept and development, grounded in direct field observations and professional experience in managing JKN services. This study aims to provide an overview of the program's implementation and assess the effectiveness of the innovation in improving service quality while reducing fatigue and infection risks. A descriptive approach was used to examine the implementation of the queuing system, real-time waiting time monitoring, and the use of electronic feedback to measure participant satisfaction. The results showed a significant reduction in average waiting times and participant complaints, improved efficiency among service staff, and the achievement of service quality indicators in accordance with BPJS Kesehatan and Ministry of Health regulations. These findings highlight the importance of service digitalization and a participant-centered approach in transforming JKN services. This innovation is expected to be replicable in other healthcare facilities in the effort to realize health services that are safe, fast, and high in quality.

**Keywords:** Waiting Time, SIRAP ANTRE, JKN, Service Innovation, Participant Satisfaction