

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata merupakan salah satu pilar utama dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Sebagai lembaga penjamin pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan bertanggung jawab memastikan seluruh peserta JKN mendapatkan akses layanan yang cepat, aman, dan sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan visi BPJS Kesehatan untuk memberikan perlindungan kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat Indonesia, serta mendukung tercapainya tujuan Universal Health Coverage (UHC) di tingkat nasional.

Pelayanan kesehatan pada dasarnya adalah rangkaian proses yang bukan saja bertujuan menyembuhkan penyakit, tetapi juga memberikan rasa aman, nyaman, dan perlindungan bagi setiap pasien yang datang. Kepercayaan masyarakat terhadap sebuah rumah sakit sangat bergantung pada kualitas pelayanan, aksesibilitas, serta kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan solusi yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Dalam konteks ini, Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang, sebagai tumpuan layanan kesehatan masyarakat di wilayah Seruyan dan sekitarnya, memiliki peran sentral yang sangat strategis.

Dengan semakin meluasnya cakupan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), animo masyarakat untuk berobat ke rumah sakit, khususnya RSUD Kuala Pembuang, terus mengalami peningkatan yang signifikan. Program JKN membuka akses yang lebih luas terhadap layanan kesehatan bagi kelompok masyarakat dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan usia. Namun, tingginya angka kunjungan peserta JKN juga membawa tantangan tersendiri, terutama terkait dengan pengelolaan waktu tunggu layanan. Waktu tunggu yang lama telah menjadi salah satu isu krusial dalam pelayanan kesehatan modern. Isu ini kerap kali menjadi pemicu keluhan pasien, menurunkan tingkat

kepuasan masyarakat, hingga berpengaruh pada kesehatan fisik-psikologis pasien serta potensi penularan infeksi di lingkungan rumah sakit.

Senada dengan tujuan utama pelayanan publik, waktu tunggu pelayanan ideal adalah waktu yang terpendek tanpa mengabaikan mutu dan keamanan proses pelayanan itu sendiri. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan layanan di rumah sakit kerap kali menghadapi berbagai hambatan sehingga waktu tunggu seringkali melampaui batas harapan. RSUD Kuala Pembuang, sebagai rumah sakit rujukan utama di kabupaten Seruyan, tidak terlepas dari tantangan serupa. Laporan harian, hasil survei kepuasan dan pemantauan internal menunjukkan bahwa peserta JKN rata-rata harus menunggu dalam antrean selama waktu yang cukup panjang, terutama saat jam pelayanan puncak di poliklinik rawat jalan, laboratorium, hingga instalasi farmasi. Penyebabnya antara lain karena membludaknya volume kunjungan, terbatasnya ruang tunggu, keterbatasan sumber daya manusia, distribusi pelayanan yang belum merata di seluruh unit, serta sistem antrean yang belum sepenuhnya mengadopsi teknologi digital.

Lama waktu tunggu pasien di ruang pelayanan tidak hanya berdampak pada perasaan tidak nyaman dan menurunnya kepuasan, tetapi juga membawa efek negatif pada kesehatan fisik dan psikis pasien. Ketika pasien dihadapkan pada waktu tunggu yang panjang, kelelahan baik secara fisik maupun mental sering tidak dapat dihindari. Kondisi ini menjadi lebih berat pada kelompok pasien rentan seperti lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, serta pasien dengan penyakit kronis atau disabilitas. Mereka sangat membutuhkan lingkungan ruang tunggu yang tidak padat dan pelayanan yang gesit. Namun pada kenyataannya, pemandangan antrean mengular, bangku penuh sesak dan kepadatan yang kian meningkat di ruang tunggu RSUD Kuala Pembuang adalah hal yang masih kerap terjadi. Banyak pasien maupun pengantar akhirnya memilih berdiri, duduk di lantai, bahkan menunggu di luar area pelayanan karena keterbatasan kapasitas ruang.

Tak hanya kelelahan, penumpukan pasien dalam waktu tunggu yang panjang juga meningkatkan resiko paparan infeksi. Rumah sakit merupakan tempat bertemunya banyak individu dengan latar belakang status kesehatan

bervariasi, dan potensi penyebaran penyakit infeksi baik melalui droplet, udara maupun sentuhan fisik menjadi sangat besar. Dalam suasana ruang tunggu yang padat, jarak antar individu cenderung tidak terjaga, sirkulasi udara yang terbatas memperbesar peluang penularan, dan kepatuhan terhadap perilaku hidup bersih serta etika batuk seringkali belum optimal. Kasus infeksi saluran pernafasan akut, misalnya, sering ditemukan terjadi usai pasien atau pengantar melakukan kunjungan ke ruang perawatan rawat jalan rumah sakit. Pada musim peningkatan kasus penyakit menular, seperti demam berdarah maupun influenza, tantangan penanggulangan menjadi semakin berat apabila waktu tunggu tidak dapat ditekan dan manajemen kerumunan belum optimal.

Masalah waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan juga erat kaitannya dengan kultur dan perilaku masyarakat. Di RSUD Kuala Pembuang, kebiasaan sebagian peserta JKN untuk datang lebih pagi bahkan sebelum waktu pelayanan dibuka, dengan harapan mendapat giliran lebih awal, justru sering menjadi pemicu kerumunan di jam-jam tertentu. Kondisi ini tidak jarang membuat antrean melonjak drastis pada waktu bersamaan, memperpanjang waktu tunggu kolektif dan meningkatkan risiko kelelahan di kalangan pasien maupun keluarga. Selain itu, kejelasan informasi mengenai waktu pelayanan, sistem antrean, serta transparansi proses pelayanan masih menjadi tantangan tersendiri agar seluruh peserta mendapat layanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku dan efisien.

Dari sisi pemerintahan dan kebijakan kesehatan nasional, pengendalian waktu tunggu menjadi salah satu indikator standar mutu yang dikawal secara ketat. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan serta lembaga penjamin kesehatan mengamanatkan agar rumah sakit mitra program JKN senantiasa menjaga waktu tunggu dalam batas ideal. Hal ini dimaksudkan bukan semata-mata untuk memenuhi aspek administratif penilaian, melainkan guna memberikan perlindungan optimal bagi pasien serta menjaga kepercayaan publik terhadap layanan kesehatan yang dibiayai negara. Waktu tunggu yang sesuai standar adalah cerminan rumah sakit yang humanis, profesional, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pengelolaan waktu tunggu yang efektif dan efisien tidak dapat dilakukan secara parsial. Dibutuhkan kolaborasi lintas sektor serta inovasi berkelanjutan, baik dari sisi penguatan sistem antrian digital, perluasan ruang tunggu dengan standar ventilasi sehat, penambahan petugas khusus edukasi antrian, hingga sosialisasi dan edukasi literasi kesehatan bagi pasien. Penerapan teknologi informasi dalam sistem antrian, misalnya, dapat membantu distribusi pasien secara lebih merata dan mengurangi kerumunan. Begitu pula dengan pemisahan jalur masuk dan keluar pasien atau zona ruang tunggu khusus untuk kelompok rentan, terbukti mampu menurunkan angka antrian dan memperkecil peluang penularan infeksi. Evaluasi terhadap kapasitas layanan, keluhan maupun laporan insiden terkait kelelahan dan dugaan infeksi di ruang tunggu perlu dilakukan secara periodik sebagai bahan perbaikan berkelanjutan.

Dalam perspektif yang lebih luas, upaya mengelola waktu tunggu bukan saja berdampak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga menjadi kunci peningkatan mutu, keselamatan pasien, dan keunggulan reputasi rumah sakit. Ketika pasien merasakan pelayanan yang cepat, nyaman, dan aman, kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, apabila keluhan waktu tunggu dan kemungkinan terpapar infeksi terus dibiarkan, citra rumah sakit dapat menurun, dan keberhasilan program JKN sebagai upaya reformasi kesehatan nasional bisa terhambat.

Berlandaskan fakta, pengalaman lapangan, serta berbagai temuan dalam observasi rutin di RSUD Kuala Pembuang, jelas bahwa penataan sistem layanan dan manajemen waktu tunggu adalah kebutuhan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Diperlukan komitmen, kebijakan yang berpihak pada pasien, serta inovasi nyata di setiap lini layanan agar waktu tunggu dapat ditekan, kelelahan pasien diminimalisir, dan risiko infeksi dicegah secara efektif. Setiap langkah perbaikan yang dilakukan akan memberikan dampak positif, tidak hanya bagi pasien JKN di RSUD Kuala Pembuang, melainkan juga dalam memperkuat pelayanan kesehatan bermutu di seluruh wilayah Tanah Air.

Ringkasnya, waktu tunggu layanan peserta JKN yang belum optimal di RSUD Kuala Pembuang telah terbukti berpengaruh terhadap peningkatan kelelahan pasien serta memperbesar risiko paparan infeksi. Isu ini merupakan permasalahan nyata yang harus dijawab dengan solusi inovatif, evaluasi berkelanjutan, serta sinergi dan dedikasi dari seluruh pemangku kepentingan. Harapan besarnya adalah agar mutu layanan terus meningkat, pasien semakin terlindungi, dan rumah sakit menjadi tempat yang benar-benar menghadirkan rasa aman, nyaman, sekaligus sehat bagi seluruh masyarakat.

## **2. Ruang Lingkup dan Pengembangan**

### **1. Ruang Lingkup Kerja**

Pada bidang penjaminan pelayanan dan pengelolaan fasilitas kesehatan, BPJS Kesehatan memiliki mandat untuk menjamin akses layanan kesehatan yang prima bagi seluruh peserta JKN dan memastikan kerjasama yang efisien dengan fasilitas kesehatan di setiap tingkat layanan. Ruang lingkup kerja dalam sektor ini meliputi:

- Penjaminan pelayanan kesehatan peserta JKN pada seluruh fasilitas kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan, termasuk pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, serta pelayanan rujukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Pengelolaan hubungan kerja sama dengan fasilitas kesehatan mitra JKN seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, laboratorium, dan apotek. Ini mencakup penetapan kontrak, pembinaan mutu pelayanan, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja mitra.
- Pengaturan dan pemantauan pembayaran klaim pelayanan kesehatan yang diajukan fasilitas berdasarkan standar tarif dan mekanisme pembayaran yang telah ditetapkan pemerintah.

- Pelaksanaan sistem kendali mutu dan biaya, yang bertujuan agar pelayanan kesehatan kepada peserta berjalan sesuai standar mutu tanpa terjadi pemborosan, inefisiensi, atau ketidaksesuaian prosedur.
- Sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada peserta JKN dan fasilitas kesehatan mengenai hak, kewajiban, serta prosedur pelayanan dan tata cara penjaminan agar terjadi pemahaman serta kepatuhan yang optimal.

## 2. Inovasi

Untuk menghadirkan layanan berkualitas bagi peserta, BPJS Kesehatan berkomitmen menjalankan tata nilai INISIATIF: Integritas, Kolaborasi, Pelayanan Prima, dan Inovatif. Sebagai bentuk komitmen dan peran penulis dalam mengembangkan inovasi dalam mendukung BPJS Kesehatan di bidang penjaminan pelayanan dan pengelolaan fasilitas kesehatan. Inovasi ini dirancang untuk menjawab tantangan-tantangan terbaru di lapangan, khususnya dalam optimalisasi waktu tunggu peserta serta pencegahan kelelahan dan paparan infeksi yang telah dan sedang dikembangkan meliputi:

- Digitalisasi dan Otomatisasi Sistem Antrean

Implementasi antrean elektronik (e-queue), aplikasi mobile untuk pendaftaran dan reservasi layanan kesehatan, serta sistem integrasi data peserta antar fasilitas kesehatan. Inovasi ini bertujuan memangkas waktu tunggu secara signifikan dan meminimalkan kerumunan dalam satu waktu.

- Sistem Pemantauan Waktu Tunggu dan Kepuasan Peserta

Pengembangan dashboard monitoring real-time waktu tunggu di fasilitas kesehatan dan survei elektronik kepuasan peserta sebagai indikator perbaikan layanan serta bahan evaluasi kontrak dengan rumah sakit mitra.

- Penguatan Kerjasama dan Tata Kelola Fasilitas

Inovasi dalam mekanisme kontrak, insentif berbasis kinerja (performance-based), serta audit bersama dengan fasilitas kesehatan

mengenai waktu tunggu, mutu layanan dan tindakan preventif infeksi di ruang tunggu.

- Optimalisasi Promosi dan Edukasi Digital

Edukasi masif melalui media digital dan sosial tentang manfaat antrean online, pentingnya kedisiplinan jam kunjungan, serta etika pencegahan infeksi guna membangun kebiasaan positif di lingkungan peserta dan fasilitas kesehatan.

- Pengembangan Layanan Prioritas/Pengkhususan

Fasilitasi jalur prioritas bagi peserta dengan kondisi rentan (lansia, anak-anak, pasien dengan kebutuhan khusus) pada fasilitas kesehatan tertentu untuk mengurangi beban antrean.

- Kolaborasi dengan Instansi Terkait

Integrasi program promotif dan preventif bersama Dinas Kesehatan dan rumah sakit demi meningkatkan mutu ruang tunggu dan sistem triase sehingga paparan infeksi bisa diminimalkan; termasuk mengadopsi zona aman dan protokol kesehatan berbasis situasi aktual di lapangan.

### **3. Tujuan Tugas Akhir Program RPL**

- a. Tujuan Umum

Memberikan gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan JKN melalui sistem antrean digital (SIRAP ANTRE) dan area tunggu prioritas dalam meningkatkan mutu pelayanan serta menurunkan risiko kelelahan dan paparan infeksi di RSUD Kuala Pembuang.

- b. Tujuan Khusus

- 1) Memberikan gambaran perencanaan inovasi pelayanan JKN melalui sistem antrean digital di RSUD Kuala Pembuang
- 2) Memberikan gambaran pelaksanaan inovasi SIRAP ANTRE dan area tunggu prioritas di RSUD Kuala Pembuang
- 3) Memberikan gambaran hasil monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas inovasi terhadap waktu tunggu dan risiko kelelahan peserta

- 4) Memberikan gambaran dukungan manajemen dan lintas sektor dalam penerapan inovasi pelayanan JKN berbasis kebutuhan peserta di RSUD Kuala Pembuang

#### **4. Manfaat Tugas Akhir Program RPL**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Dapat meningkatkan pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat terkait pengelolaan antrean layanan kesehatan, dengan memberikan gambaran penerapan inovasi digital (SIRAP ANTRE) dan area tunggu prioritas sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan dan pengurangan risiko kelelahan serta paparan infeksi peserta JKN.

##### **b. Manfaat Praktis**

###### **1) Bagi Petugas Kesehatan**

Dapat dijadikan sebagai informasi tambahan dan referensi praktik pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi kerja, serta meningkatkan kepuasan peserta JKN di RSUD Kuala Pembuang.

###### **2) Bagi Pendidikan**

Dapat menjadi bahan literatur atau referensi ilmiah tambahan dalam bidang administrasi dan manajemen pelayanan kesehatan, serta mendukung pembelajaran mahasiswa di bidang Kesehatan Masyarakat khususnya terkait inovasi layanan berbasis teknologi digital.

###### **3) Bagi Dinas Kesehatan**

Dapat dijadikan sebagai masukan dalam penyusunan kebijakan pengembangan inovasi pelayanan berbasis kebutuhan peserta JKN, serta mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan minimal di fasilitas kesehatan pemerintah daerah.