

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Waktu tunggu (*waiting time*) diartikan rentang waktu kedatangan pasien ke unit gawat darurat yang diukur saat pasien datang hingga di *transfer* ke ruangan lain. Dapat juga diartikan waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pasien untuk menunggu di Instalasi Rawat Jalan. Waktu tunggu yang efektif meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Endang, 2019). Penumpukan pasien (*overcrowded*) merupakan masalah yang sering terjadi di Instalasi Gawat Darurat sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lama. Waktu dianggap sebagai alat penting untuk mengukur kualitas layanan gawat darurat, waktu tunggu yang lama dapat mengakibatkan kelebihan beban serta mengganggu perawatan pasien (Bukhari, 2014).

Data supervisi Instalasi gawat darurat bulan Agustus 2017 mencatat sekitar 47,2 % menghabiskan waktu lebih dari 6 jam di Instalasi gawat darurat dimana 28,1 % nya menunggu lebih dari 12 jam dan 5,1 % meninggal dalam rentang waktu perawatan Instalasi gawat darurat (Ismail 2017). Dalam penelitian yang dilakukan di Instalasi gawat darurat RSPAU dr.S.Hardjolukito, waktu tunggu rata-rata secara keseluruhan dihabiskan oleh pasien selama meninggalkan Instalasi gawat darurat atau ditransfer ke ruang rawat inap menghabiskan waktu sekitar 67,12 menit Hal ini disebabkan karena keterbatasan SDM dan ruang rawat (Sartitaningrum, 2014). Waktu tunggu dikatakan cepat apabila waktu tanggap dan waktu tunggu pelayanan tidak melebihi standar waktu yang ditentukan  $\leq 6$  Jam (Depkes,2014).

Pada tahun 2017, kunjungan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

pada pelayanan rawat jalan mencapai 90.7% dan kunjungan pelayanan rawat inap mencapai 89.9%. Jaminan kesehatan mempunyai peran penting namun dalam mengimplementasikannya tidak sedikit kendala yang dirasakan. Menurut (Putra, 2014) dalam hasil studinya, menyatakan bahwa terdapat beberapa kendala yang dirasakan RS selama implementasi JKN diantaranya (1) kesulitan dalam penyusunan dokumen klaim, (2) terjadinya keterlambatan pencairan klaim, (3) kurangnya SDM pada tatanan non medis terkait dengan hal administrasi dan penyusunan dokumen klaim JKN, dan (4) teknologi informasi JKN yang mengalami gangguan sehingga memperlambat proses pelayanan pendaftaran dan pembuatan surat eligibilitas peserta JKN.

Hal ini diperkuat dengan penelitian (Tena, 2017), lingkungan kerja diidentifikasi sebagai penyebab waktu tunggu menjadi lebih lama, dikarenakan pasien tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan seperti kartu asuransi, kartu berobat dan dokumen saat pendaftaran. Terdapat tiga faktor utama penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien yaitu: waktu pendaftaran, jumlah dokter yang terbatas dan terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya (Laeliyah, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Penggunaan Jaminan Kesehatan Dengan *Waiting Time* Pasien di IGD RS Wava Husada Malang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Hubungan Jaminan Kesehatan dengan *Waiting Time* Pasien di IGD RS Wava Husada Malang?”.

### 1.3 Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Hubungan Penggunaan Jaminan Kesehatan dan *Waiting Time* Pasien di IGD RS Wava Husada Malang.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi penggunaan jaminan kesehatan di IGD RS Wava Husada.
2. Mengidentifikasi *waiting time* di IGD RS Wava Husada.
3. Menganalisa hubungan penggunaan jaminan kesehatan dengan *waiting time* di IGD RS Wava Husada.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian bagi peneliti itu sendiri adalah sebagai pengalaman serta menambah wawasan terkait hubungan penggunaan jaminan kesehatan dan *waiting time* pasien di IGD RS Wava Husada Malang.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan bacaan di perpustakaan dan sumber data bagi peneliti yang memerlukan masukan berupa data atau pengembangan masalah yang sama untuk kesempurnaan penelitian.

2. Bagi Instansi Kesehatan

Sebagai bahan masukan pihak instansi kesehatan terkait hubungan penggunaan jaminan kesehatan dengan *waiting time* pasien di IGD RS Wava Husada Malang.

## 1.5 Keaslian Penelitian

1. Penelitian oleh Novita (2023) Analisis Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Zainoel Abidin diantaranya ketidaksesuaian waktu dengan standar waktu yang sudah ditetapkan yaitu ketidaksesuaian waktu triase 84%, ketidaksesuaian waktu konsul DPJP 3,4%, ketidaksesuaian waktu tunggu hasil laboratorium 67,6%, ketidaksesuaian waktu tunggu hasil radiologi 98% dan ketidaksesuaian waktu transfer pasien 70,9%. Sedangkan waktu registrasi terhadap waktu tunggu IGD 95,1% sudah sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu triase, waktu konsul DPJP, waktu tunggu hasil laboratorium, waktu tunggu hasil radiologi dan waktu transfer pasien sangat berpengaruh signifikan terhadap waktu tunggu pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan masing-masing p-value ( $<0.001$ ,  $0.003$ ,  $<0.001$ ,  $0.001$  dan  $<0.001$ ), sedangkan untuk waktu registrasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan p-value 0.474
2. Penelitian oleh Wibowo (2018) Pelaksanaan Pelayanan Gawat Darurat Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung Ditinjau Dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856/Menkes/Sk/Ix/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui implementasi pelayanan darurat bagi peserta JKN Kesehatan di IGD dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.856/Menkes/SK/IX/2009 tentang

Instalasi Gawat Darurat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologi dengan deskriptif analitis spesifikasi. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder melalui observasi dan wawancara 60 responden kepada Kepala Dinas Kesehatan, Kepala Dinas Medis, Kepala Ruang IGD, Kepala Unit Jaminan Kesehatan Terpadu, dan pengelola BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta JKN mengetahui alur pelayanan (32%), mengetahui alur layanan rujukan (20%), mengetahui kriteria keadaan darurat (28%) dan mengetahui hak dan kewajiban peserta JKN (48%). Itu karena kurangnya Pemahaman terhadap peraturan JKN menjadi kendala dalam mengakses layanan IGD. Sosialisasi yang intensif oleh BPJS diperlukan untuk melakukan perubahan perilaku masyarakat secara umum agar masyarakat mau memahami dan mentaati peraturan sebagai peserta JKN.

3. Penelitian oleh Fidyanti (2019) Analisis Waktu Tunggu Pada Pelayanan Unit Laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi penyebab lamanya waktu tunggu dalam pelayanan laboratorium. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Data penelitian ini dikumpulkan dengan lembar observasi waktu tunggu dan wawancara secara mendalam dengan 6 informan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu laboratorium pelayanan selama 64,11 menit dan keterlambatan terbesar pada proses pengambilan hasil laboratorium. Waktu tunggu pelayanan laboratorium yang tidak mencapai standar waktu tunggu sebesar 56,7% terhadap standar indikator mutu rumah sakit. Faktor yang menyebabkan lamanya masa tunggu ini adalah kurangnya jumlah pegawai, tata ruang dan luas ruangan yang belum optimal dan masih ada standar

operasional prosedur (SOP) yang tidak dijadikan pedoman dalam bekerja. Beberapa saran untuk hal ini adalah menambah jumlah pegawai pengawasan yang efektif terhadap pelaksanaan SOP, dan perbaikan tata letak ruang laboratorium.

