

Aspek Tanggung Jawab Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Marina Permata

^{1.*} Sang Nyoman Oka Purbawa

^{2.} Fatkurohman

^{3.} Andrianto

^{1,2,3.} Faculty of law, Widya Gama Malang University, Indonesia.

* Corresponding author, email: okapurbawa0602@gmail.com



<https://doi.org/10.56128/jkih.v6i1.628>

ABSTRACT: Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab hukum terhadap waktu tunggu pelayanan poliklinik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Marina Permata. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis sosiologis dengan metode empiris melalui kajian peraturan perundang-undangan, kebijakan internal rumah sakit, wawancara mendalam, dan observasi lapangan. Temuan menunjukkan bahwa 62,5% pasien mengalami waktu tunggu melebihi dua jam, yang diakibatkan keterlambatan dokter karena tindakan medis emergensi maupun praktik di fasilitas lain. Kondisi tersebut berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien. Kerangka regulasi yang berlaku, mencakup UUD 1945, UU Kesehatan, UU Rumah Sakit, Permenkes tentang Standar Pelayanan Minimal, serta SOP internal, menetapkan batas maksimal waktu tunggu sebesar 60 menit. Penelitian menyimpulkan bahwa manajemen RS Marina Permata bertanggung jawab secara hukum dan etik atas keterlambatan pelayanan. Perbaikan sistem manajemen waktu tunggu, penguatan kebijakan internal, dan penegakan disiplin tenaga medis diperlukan guna mewujudkan pelayanan kesehatan bermutu sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

KEYWORDS: Instalasi Rawat Jalan, Pelayanan, Poliklinik, Waktu Tunggu.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mencakup hak atas pelayanan kesehatan yang berkualitas dan adil. Rumah Sakit Marina Permata di Batulicin, Kalimantan Selatan, sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab hukum untuk memenuhi standar pelayanan, termasuk aspek waktu tunggu.

Waktu tunggu yang lama seringkali menjadi keluhan pasien dan mencerminkan efektivitas manajemen pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk meninjau tanggung jawab hukum rumah sakit terkait waktu tunggu pelayanan di poliklinik. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis bagaimana tanggung jawab tersebut dilaksanakan dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Rumah sakit wajib mengatur sistem pelayanan agar efisien dan tidak merugikan pasien. Penelitian ini juga membahas bagaimana manajemen rumah sakit dapat mencegah keterlambatan pelayanan, yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Dengan memperhatikan tanggung jawab hukum ini, diharapkan pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan.

Dalam penelitian ini, penulis merumuskan beberapa masalah, seperti tanggung jawab hukum rumah sakit terhadap waktu tunggu, faktor penyebab keterlambatan, dan upaya manajemen untuk memperbaiki pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai tanggung jawab hukum dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RS Marina Permata, data komplain pasien, keluarga pasien, dan pengunjung berdasarkan jenis pelayanan periode Oktober 2023 hingga Juli 2024 yang diperoleh dari Unit Marketing RS Marina Permata menunjukkan bahwa dari 8 pasien yang disurvei, 5 pasien (62,5%) merasa waktu tunggu sangat lama, bahkan melebihi 2 jam, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan permintaan penjadwalan ulang. Hal ini disebabkan dokter sedang melakukan tindakan medis emergensi atau praktik di fasilitas kesehatan lain. Sebaliknya, 2 pasien (25%) merasa waktu tunggu sudah cukup baik karena kondisi kunjungan sepi dan dokter datang tepat waktu. Sementara 1 pasien (12,5%) yang merupakan pasien lama memahami situasi tersebut karena sudah familiar dengan kondisi pelayanan RS Marina Permata (Unit Marketing RS Marina Permata, 2024).

Melalui analisis mendalam, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang kesehatan, serta menjadi referensi bagi rumah sakit dan pihak terkait dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

Pelayanan rawat jalan merupakan layanan bagi pasien yang tidak memerlukan perawatan inap dan mencakup prosedur diagnostik dan terapeutik. Tugas rumah sakit dalam menyediakan pelayanan ini mencakup kewajiban untuk memenuhi standar mutu, termasuk waktu tunggu yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Aspek tanggung jawab hukum rumah sakit diatur oleh berbagai peraturan, termasuk Undang-Undang Dasar, UU Kesehatan, dan peraturan pemerintah lainnya. Tanggung jawab hukum ini mencakup pengaturan mengenai mutu pelayanan, keselamatan pasien, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan minimal. Teori-teori tanggung jawab hukum, seperti tanggung jawab pengganti dan tanggung jawab kontraktual, memberikan landasan bagi analisis mengenai kewajiban rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai.

Dalam konteks pelayanan rawat jalan, waktu tunggu menjadi salah satu indikator utama yang mencerminkan kualitas pelayanan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008); (Nur Laeliah & Subekti, 2017). Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa waktu tunggu yang tidak sesuai dapat berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien (Nur Laeliah & Subekti, 2017); (Ahmad, 2011). Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, seperti beban kerja, kekurangan tenaga medis, dan manajemen yang tidak efisien (Hetharia & Suhardy, 2013); (Matippanna, 2022).

Teori-teori hukum yang relevan, seperti teori kepatuhan hukum dan perlindungan hukum, juga dibahas untuk memahami bagaimana hukum dapat berfungsi sebagai pengatur dalam pelayanan kesehatan. Kesadaran hukum dalam konteks kesehatan sangat penting, karena dapat mempengaruhi perilaku tenaga medis dan manajemen rumah sakit dalam menjalankan kewajiban mereka. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban dalam pelayanan kesehatan akan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Secara keseluruhan, bab ini memberikan dasar teoritis yang kuat untuk penelitian mengenai tanggung jawab hukum rumah sakit terhadap waktu tunggu pelayanan poliklinik. Dengan memahami aspek hukum dan teori yang relevan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis untuk mengkaji tanggung jawab hukum rumah sakit terhadap waktu tunggu pasien di poliklinik, dengan memandang hukum tidak hanya sebagai norma tertulis tetapi juga praktik nyata. Data diperoleh melalui wawancara dengan tenaga kesehatan, pasien, dan manajemen rumah sakit, serta observasi langsung, didukung data sekunder dari peraturan perundang-undangan dan dokumen terkait. Pendekatan normatif digunakan untuk menelaah hukum positif, sedangkan pendekatan empiris menganalisis penerapannya dalam praktik. Data dikumpulkan melalui studi dokumen, wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teknik purposive sampling, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif guna memberikan gambaran komprehensif serta rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

HASIL & PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Marina Permata selama periode Juli hingga Agustus 2025. Metode yang digunakan adalah observasi kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan dari 100 pasien melalui pengamatan langsung. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien bervariasi tergantung pada poli spesialis, dengan waktu tunggu tertinggi pada poli Saraf yang mencapai 80 menit, sedangkan poli Bedah dan Paru berada dalam batas maksimal yang ditetapkan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Marina Permata adalah sekitar 65 menit, dengan variasi tergantung pada spesialisasi. Pada poli Penyakit Dalam, waktu tunggu mencapai 72 menit, sementara poli Bedah dan Paru berada di batas yang lebih sesuai dengan standar. Data observasi mencatat bahwa 62,5% pasien mengalami waktu tunggu lebih dari dua jam, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, wawancara dengan pasien mengungkapkan bahwa kurangnya informasi tentang keterlambatan sangat mempengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan. Dokter juga mengakui adanya tantangan dalam memenuhi jadwal karena faktor eksternal seperti kasus darurat. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki manajemen waktu tunggu di rumah sakit.

Wawancara dengan sejumlah pasien, dokter, dan manajemen rumah sakit juga dilakukan untuk mendapatkan perspektif yang lebih mendalam. Sebagian besar pasien melaporkan waktu tunggu yang melebihi 60 menit, yang mengindikasikan adanya masalah dalam manajemen waktu. Para dokter mengakui bahwa keterlambatan seringkali disebabkan oleh penanganan kasus darurat dan kurangnya sinkronisasi jadwal antara poli dan ruang operasi.

Faktor-faktor yang ditemukan sebagai penyebab keterlambatan pelayanan meliputi beban kerja berlebih, koordinasi yang lemah, dan jumlah pasien yang melampaui kapasitas. Proses administrasi yang lambat juga berkontribusi terhadap waktu tunggu yang panjang. Dari sisi manajemen, belum ada sanksi tegas bagi dokter yang rutin terlambat, yang mengindikasikan kurangnya disiplin dalam menjalankan waktu praktik.

Observasi juga menunjukkan bahwa 62,5% pasien mengalami waktu tunggu lebih dari dua jam, yang berimplikasi pada tingkat kepuasan pasien yang rendah. Terdapat keluhan dari pasien mengenai transparansi informasi terkait waktu tunggu, yang membuat mereka merasa tidak dihargai. Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien sangat penting untuk meningkatkan kepuasan, meskipun waktu tunggu masih menjadi masalah utama.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan poliklinik di RS Marina Permata belum memenuhi standar yang ditetapkan, dan manajemen rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki sistem pelayanan agar lebih efisien dan memadai

Dalam pembahasan, hasil penelitian dihubungkan dengan tanggung jawab hukum rumah sakit terhadap waktu tunggu pelayanan. Keterlambatan yang terjadi dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. Berdasarkan peraturan yang ada, rumah sakit wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dan Undang-Undang yang berlaku. Analisis menunjukkan bahwa faktor internal rumah sakit, seperti manajemen jadwal dokter dan proses administrasi, berkontribusi besar terhadap keterlambatan. Dokter yang harus menangani kasus darurat di ruang IGD sering kali mengganggu jadwal poliklinik, sehingga memperpanjang waktu tunggu pasien. Hal ini menunjukkan perlunya sistem penjadwalan yang lebih baik agar dapat mengurangi dampak dari situasi darurat.

Selain itu, rendahnya disiplin dokter dalam memulai pelayanan sesuai jadwal juga menjadi faktor kunci. Meskipun beberapa dokter menyatakan bahwa mereka memahami standar waktu tunggu, dalam praktiknya, seringkali ada ketidakpatuhan yang menyebabkan keterlambatan. Oleh karena itu, peningkatan disiplin dan akuntabilitas dokter perlu dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap jadwal.

Komunikasi yang buruk antara petugas dan pasien juga menjadi masalah yang perlu diatasi. Pasien menginginkan penjelasan yang jelas ketika terjadi keterlambatan, dan kurangnya informasi menyebabkan ketidakpuasan. Membangun sistem komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pasien dan memperbaiki kepuasan mereka. Akhirnya, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah perbaikan, seperti penguatan sistem manajemen waktu, penerapan sanksi bagi dokter yang terlambat, dan peningkatan transparansi informasi kepada pasien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan rumah sakit dapat memenuhi tanggung jawab hukum mereka dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

PENUTUP

Tanggung jawab hukum Rumah Sakit Marina Permata terhadap waktu tunggu pelayanan poliklinik merupakan aspek krusial dalam memenuhi hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien seringkali melebihi batas yang ditetapkan, yang berdampak negatif pada tingkat kepuasan mereka. Berbagai faktor seperti beban kerja yang tinggi, keterlambatan dokter, dan komunikasi

yang tidak efektif berkontribusi terhadap masalah ini. Meskipun ada kesadaran akan regulasi yang mengatur waktu tunggu, implementasinya dalam praktik masih kurang optimal. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian lebih dari manajemen rumah sakit untuk menangani dan memperbaiki isu ini. Keterlambatan dalam pelayanan tidak hanya melanggar hak pasien, tetapi juga dapat merusak reputasi rumah sakit. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya sistem manajemen yang efisien dan disiplin dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian, rumah sakit harus berkomitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kesimpulannya, perbaikan dalam manajemen waktu dan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk memenuhi tanggung jawab hukum mereka. Ini adalah langkah penting untuk meningkatkan pengalaman pasien dalam pelayanan kesehatan.

Manajemen Rumah Sakit Marina Permata disarankan untuk memperkuat penerapan regulasi terkait waktu tunggu pelayanan dengan menetapkan standar yang jelas. Penerapan sanksi bagi dokter yang tidak disiplin dalam menjalankan jadwal praktik juga harus dipertimbangkan untuk meningkatkan akuntabilitas. Selain itu, penting untuk meningkatkan sistem komunikasi dengan pasien agar mereka mendapatkan informasi yang jelas terkait waktu tunggu. Pengembangan sistem penjadwalan yang lebih efisien dan transparan akan membantu mengurangi penumpukan pasien. Pelatihan bagi staf dalam manajemen waktu dan pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Manajemen juga harus mengkaji ulang proses administrasi agar lebih cepat dan efisien. Melakukan survei kepuasan pasien secara rutin dapat memberikan umpan balik yang berharga untuk perbaikan. Penerapan teknologi dalam sistem antrean dan pendaftaran juga dapat meningkatkan efisiensi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan hak pasien dapat terpenuhi dan mutu pelayanan kesehatan meningkat. Upaya ini akan berkontribusi pada pencapaian tujuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

REFERENSI

- Ahmad, M. (2011). Analisis manajemen mutu terpadu (TQM) dalam pelayanan rumah sakit. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(3), 241.
- Amril, A. (1997). *Bunga rampai hukum kesehatan*. Widya Medika.
- Budiarsih. (2021). *Hukum kesehatan: Beberapa kajian isu hukum* (S. Wahyu Sagita, Ed.). LPPM UNTAG.
- Fithriatus Shalihah. (2019). *Etika dan tanggung jawab profesi hukum* (Cetakan pertama). Kreasi Total Media.
- Hetharia, S., & Suhardy. (2013). Aspek tanggung jawab hukum rumah sakit terhadap pelayanan medis. *Lex et Societatis*, 1(5), 111–120.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Matippanna, A. (2022). *Hukum kesehatan: Tanggung jawab hukum rumah sakit terhadap pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan*. Amerta Media.
- Nur Laeliah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2). <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Santoso, M. A. (2015). *Hukum, moral & keadilan: Sebuah kajian filsafat hukum*. Kencana.

- Siregar, R. A. (2020). *Hukum kesehatan jilid 1*. UKI Press.
- Supriadi, W. C. (n.d.). *Hukum kedokteran* (Cetakan pertama). Mandar Maju.
- Wibowo, B., & Koesmedi, R. (2024). *Pedoman penanganan kasus pelayanan medik yang berpotensi sengketa hukum di rumah sakit*.
- Yustina, E. W. (2012). *Mengenal hukum rumah sakit*. Keni Media.
- Unit Marketing RS Marina Permata. (2024). *Rekap Data Komplain Instalasi Rawat Jalan Periode Oktober 2023 – Juli 2024*

Editorial Office of Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum (JKIH)

Medan City, North Sumatra, Indonesia.

Phone / WhatsApp Business: +62 811-620-1239

Email: support@jurnal.locusmedia.id

E-ISSN: 2809-9265 | **DOI Prefix:** 10.56128/jkih

Powered by Locus Media Publishing
