



**EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN
PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP WAKTU
TUNGGU RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DR. SUYOTO
TAHUN 2023**

SKRIPSI

SAFANNY PUTRI

2010713135

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**



**EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN
PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP WAKTU
TUNGGU RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DR. SUYOTO
TAHUN 2023**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

SAFANNY PUTRI

2010713135

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Safanny Putri

NRP : 2010713135

Tanggal : 12 Januari 2024

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Safanny Putri)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safanny Putri
NRP : 2010713135
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Safanny Putri)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Safanny Putri
NRP : 2010713135
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.
Ketua Penguji (Penguji I)



Desmawati, S.Kep., M.Kep., Sp.Mat., PhD
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD
Penguji III (Pembimbing)

Arga Buntara, S.K.M., M.P.H.
Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 12 Januari 2024

EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DR. SUYOTO TAHUN 2023

Safanny Putri

Abstrak

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Di Rumah Sakit dr. Suyoto jumlah pasien BPJS rawat jalan lebih banyak berkali lipat dibandingkan dengan jumlah pasien umum pada tahun 2023. Di samping itu, hanya terdapat 3 loket pendaftaran saja untuk melayani pasien BPJS maupun yang umum. Hal ini berpotensi meningkatkan waktu tunggu pasien dan menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini meliputi petugas dari unit pendaftaran, rekam medis, dan instalasi rawat jalan, serta pasien pengguna BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai lama rata-rata waktu tunggu rawat jalan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit dr. Suyoto sebesar 64 menit yang berarti melebihi standar waktu pelayanan minimal yaitu ≤ 60 menit yang telah ditetapkan. Lamanya waktu tunggu pasien disebabkan oleh kurangnya kompetensi petugas, adanya miskomunikasi antar petugas, belum tersedianya sistem antrian pendaftaran *online*, loket pendaftaran pasien yang digabung, serta alat dan teknologi yang sering mengalami kendala/gangguan. Untuk mengatasi hal tersebut, Rumah Sakit dr. Suyoto dapat mengadakan pelatihan dan pengembangan, membangun koordinasi dan kolaborasi antar petugas, memberikan *reward* bagi petugas terbaik, menyempurnakan sistem dan alur pendaftaran, serta rutin merawat alat dan teknologi agar tetap dalam kondisi yang baik.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Pelayanan Pendaftaran, Rawat Jalan, Pasien BPJS Kesehatan, Rumah Sakit

EVALUATION OF PATIENT REGISTRATION SERVICES FOR BPJS KESEHATAN USERS ON OUTPATIENT WAITING TIME AT DR. SUYOTO HOSPITAL IN 2023

Safanny Putri

Abstract

Patient waiting time is one of the important factors that can affect the level of patient satisfaction. At dr. Suyoto Hospital, the number of outpatients BPJS patients are many times more than the number of general patients in 2023. In addition, there are only 3 registration counters to serve both BPJS and general patients. This has the potential to increase patient waiting time and cause dissatisfaction for patients. This study aims to evaluate the registration services of BPJS Health users on outpatient waiting time at dr. Suyoto Hospital. This research uses descriptive qualitative method with the selection of informants using purposive sampling technique. Informants in this study include officers from the registration unit, medical records, and outpatient installations, as well as patients of BPJS Health users. The results showed that the average length of outpatient waiting time for patients using BPJS Kesehatan at dr. Suyoto Hospital was 64 minutes, which means it exceeds the minimum service time standard of ≤ 60 minutes that has been set. The long waiting time of patients is caused by the lack of competence of officers, miscommunication between officers, unavailability of online registration queuing system, merged patient registration counters, as well as tools and technology that often experience problems/disruptions. To overcome this, dr. Suyoto Hospital can do several things, namely by conducting training and development for officers, building coordination and collaboration between officers, providing rewards for the best officers, improving the registration system and flow, and regularly maintain tools and technology to keep them in good condition.

Keywords: *Waiting Time, Registration Service, Outpatient, BPJS Health Patient, Hospital*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas ridho, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Kesehatan Masyarakat. Judul yang penulis pilih dalam penelitian ini adalah Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Rasa terima kasih tersebut secara khusus penulis sampaikan kepada Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan yang bermanfaat, kepada Bapak Daryatno Darmadi, Ibu Mia Aryani, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Disamping itu terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak dr. Gunawan Rusuldi, Sp. OG., SubSp. Onk. Selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta seluruh pihak Rumah Sakit dr. Suyoto yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data penelitian. Selanjutnya penulis juga berterima kasih kepada teman-teman tercinta atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan banyak hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita semua.

Jakarta, 27 September 2023

Penulis

Safanny Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan.....	6
I.4 Manfaat	6
I.5 Ruang Lingkup	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Evaluasi.....	8
II.2 Waktu Tunggu	10
II.3 Kepuasan Pasien	12
II.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	14
II.5 Penelitian Terdahulu	17
II.6 Kerangka Teori	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
III.1 Kerangka Konsep.....	25
III.2 Jenis Penelitian	26
III.3 Definisi Operasional	27
III.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
III.5 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
III.6 Sumber Data	31
III.7 Teknik Pengumpulan Data	32
III.8 Instrumen Penelitian	33
III.9 Keabsahan Data	34
III.10 Etika Penelitian	34
III.11 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38

IV.2 Hasil Penelitian.....	39
IV.3 Pembahasan Penelitian	60
IV.4 Keterbatasan Penelitian	73
BAB V PENUTUP.....	74
V.1 Kesimpulan.....	74
V.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.	Definisi Operasional	27
Tabel 3.	Jumlah Target Subjek Penelitian	30
Tabel 4.	Karakteristik Informan Utama	40
Tabel 5.	Karakteristik Informan Pendukung	40
Tabel 6.	Hasil Observasi Ketersediaan Sarana dan Prasarana	47
Tabel 7.	Hasil Observasi Waktu Tunggu Pasien BPJS Rawat Jalan.....	56
Tabel 8.	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Gedung Rumah Sakit dr. Suyoto.....	38
Gambar 2.	Struktur Organisasi Rumah Sakit dr. Suyoto	39

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.	Rekapitulasi Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan	4
Grafik 2.	Kerangka Teori	24
Grafik 3.	Kerangka Konsep.....	26
Grafik 4.	Analisis Model Miles & Huberman.....	36
Grafik 5.	Alur Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan	52
Grafik 6.	Ketepatan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis	63
Grafik 7.	Hasil Survei Kepuasan Pelanggan	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Persetujuan Izin Pengambilan Data Penelitian
Lampiran 3	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 4	Surat Persetujuan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 5	<i>Time Schedule</i>
Lampiran 6	Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 7	Formulir Persetujuan Subjek
Lampiran 8	Identitas Subjek
Lampiran 9	Lembar Observasi
Lampiran 10	Lembar Ketersediaan
Lampiran 11	Pedoman Wawancara Petugas
Lampiran 12	Pedoman Wawancara Pasien
Lampiran 13	Dokumentasi
Lampiran 14	Kartu Monitoring Bimbingan
Lampiran 15	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 16	Hasil Turnitin