

# **EVALUASI KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT KARYA HUSADA TAHUN 2024**

**Syalisa Syabil**

## **Abstrak**

Kualitas pelayanan rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit Karya Husada masih menjadi perhatian utama, dengan survei kepuasan pasien sebesar 73,83%. Meskipun demikian, angka ini masih belum mencapai SPM yang ditetapkan oleh Permenkes sebesar  $\geq 90\%$ , yang menunjukkan bahwa upaya untuk memenuhi harapan pengguna jasa masih perlu ditingkatkan. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit Karya Husada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mendukung kualitas pelayanan rawat jalan meliputi kualifikasi dan kompetensi dari SDM serta anggaran yang memadai. Namun beberapa kendala mencakup proses pendaftaran yang bermasalah, keterbatasan SIMRS Khanza, waktu tunggu pelayanan dokter dan pengambilan obat yang lama, kursi dan pencahayaan di ruang tunggu kurang memadai, serta toilet yang jauh dan kurang bersih juga menjadi faktor yang menghambat kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS. Untuk mengatasi hal ini, rumah sakit perlu meningkatkan konektivitas sistem, mengoptimalkan waktu tunggu sesuai SPO, menambah jumlah dokter spesialis, serta memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana yang mendukung.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan, Rumah Sakit

# EVALUATION OF OUTPATIENT SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION OF BPJS KESEHATAN PARTICIPANTS AT KARYA HUSADA HOSPITAL IN 2024

Syalisa Syabil

## *Abstract*

*The quality of outpatient services for BPJS patients at Karya Husada Hospital is still a major concern, with patient satisfaction survey of 73.83%. However, this figure still does not reach the SPM set by the Minister of Health of  $\geq 90\%$ , which indicates that efforts to meet the expectations of service users still need to be improved. So this research aims to evaluate the quality of outpatient services on patient satisfaction of BPJS Health participants at Karya Husada Hospital in 2024. This research uses a qualitative method with a case study approach. The research results show that factors that support the quality of outpatient services include the qualifications and competence of human resources as well as an adequate budget. However, several obstacles include problematic registration process, the limitations SIMRS Khanza, long waiting times for doctor services and medication collection, inadequate chairs and lighting in the waiting room, as well as toilets that are far away and not clean, which are also factors that hinder the quality of outpatient services towards satisfaction. BPJS patients. To overcome this, hospitals need to improve system connectivity, optimize waiting times according to SOP, increase the number of specialist doctors, and improve and add supporting facilities and infrastructure.*

**Keywords:** Evaluation, Service Quality, Outpatient, Hospital