



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

**SKRIPSI**

**SYALISA SYABIL**

**2010713019**

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



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

**SKRIPSI**

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

**SYALISA SYABIL**

**2010713019**

**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 : Syalisa Syabil

NIM : 2010713019

Tanggal : 27 Juni 2024

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

Jakarta, 27 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Syalisa Syabil)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Syalisa Syabil  
NIM : 2010713019  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

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 Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Karya Husada Tahun 2024.

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 : 27 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Syalisa Syabil)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

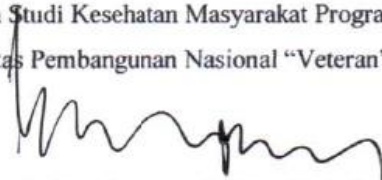
Nama : Syalisa Syabil

NRP : 2010713019

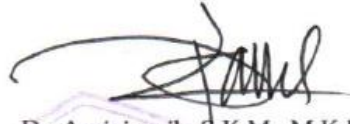
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap  
Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit  
Karya Husada Tahun 2024.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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.

  
Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S.

Ketua Penguji

  
Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M.

Penguji I

  
Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD.

Penguji II (Pembimbing)

  
Desmawati, SKP, M.Kep, Sp.Kep, Mat, PhD

Dekan FIKES UPN “Veteran” Jakarta

  
Dr. Chandrayani Simanorang, S.K.M., M.Epid

Koordinator Program Studi Kesehatan  
Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 27 Juni 2024

# **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*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan penulis kesehatan baik secara fisik maupun mental sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Karya Husada Tahun 2024”. Dan solawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada semua informan yang sudah berpartisipasi dan meluangkan waktunya untuk penelitian ini. Tak lupa ucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada kedua orang tua, keluarga, yang telah memberikan dukungan baik melalui doa maupun dukungan lainnya. Kepada Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm, MPH, PhD selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan yang bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini. Kepada Ibu Dr. Apriningsih, S.K.M M.KM dan Prof Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S selaku dosen penguji skripsi. Kepada Ibu Dra. Marina Ery Setiyawati, MM selaku dosen pembimbing akademik. Penulis ucapkan terima kasih juga kepada RSKH, khususnya kepada Ibu Yayuk Wahyuningsih, AMK, yang telah bersedia menjadi narahubung informan selama proses penelitian. Teruntuk diri sendiri, Syalisa terima kasih sudah tangguh dalam menyelesaikan tanggung jawabnya. Terima kasih juga, kepada Fachri Muhamad S.T yang telah mendukung dan menemani penulis. Kepada teman saya, Shinta AP, Mutiara S, Tiya A. Penulis menyadari ketidaksempurnaan skripsi yang telah dibuat ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan agar dapat memperbaiki kekurangan penulisan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 27 Juni 2024

Penulis

Syalisa Syabil



## 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 GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Manfaat Penelitian .....	4
I.5 Ruang Lingkup .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Evaluasi.....	6
II.2 Pelayanan Rawat Jalan .....	7
II.3 Kualitas Pelayanan.....	9
II.4 Kepuasan Pasien .....	10
II.5 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	12
II.6 Penelitian Terdahulu .....	14
II.7 Kerangka Teori .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
III.1 Kerangka Konsep.....	19
III.2 Definisi Operasional .....	21
III.3 Desain Penelitian .....	24
III.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
III.5 Sumber Data .....	24
III.6 Informan Penelitian .....	25
III.7 Instrumen Penelitian .....	26
III.8 Validasi Data .....	26
III.9 Teknik Pengumpulan Data .....	27
III.10 Teknik Pengolahan Data .....	27
III.11 Teknik Analisis Data.....	28
III.12 Etika Penelitian .....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
IV.1 Gambaran Rumah Sakit Karya Husada .....	30

IV.2 Hasil Penelitian.....	31
IV.3 Pembahasan Penelitian .....	46
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	55
BAB V PENUTUP.....	56
V.1 Kesimpulan.....	56
V.2 Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	58
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2	Definisi Operasional .....	21
Tabel 3	Karakteristik Informan Kunci dan Utama.....	31
Tabel 4	Karakteristik Informan Pendukung.....	32
Tabel 5	Jumlah Staf Medis RSKH.....	33
Tabel 6	Hasil Observasi Ketersediaan Sarana dan Prasarana .....	36

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Kerangka Teori .....	18
Grafik 2 Kerangka Konsep.....	20
Grafik 3 Alur Pendaftaran Langsung Pasien BPJS RSKH .....	39
Grafik 4 Alur Pendaftaran Mobile JKN Pasien BPJS RSKH .....	40
Grafik 5 Kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Rumah Sakit Karya Husada .....	30
Gambar 2	Struktur Organisasi Rumah Sakit Karya Husada .....	31
Gambar 3	Ruang Tunggu Pendaftaran RSKH .....	38
Gambar 4	Pendaftaran Online Melalui Aplikasi DaroLine.....	39
Gambar 5	Ruang Tunggu Pemeriksaan Rawat Jalan .....	41
Gambar 6	Ruang Tunggu Pengambilan Obat .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Time Schedule
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 3	Surat Penerimaan Izin Penelitian dari Rumah Sakit
Lampiran 4	Surat Persetujuan dari KEP UPNVJ
Lampiran 5	Identitas Subjek Penelitian
Lampiran 6	Penjelasan Sebelum Persetujuan
Lampiran 7	Formulir Persetujuan Subjek (Informed Consent)
Lampiran 8	Pedoman wawancara informan Kunci dan Utama
Lampiran 9	Surat Persetujuan Transkrip Wawancara oleh Informan
Lampiran 10	Hasil Transkrip Wawancara Informan Kunci dan Utama
Lampiran 11	Pedoman Wawancara Informan Pendukung
Lampiran 12	Hasil Transkrip Wawancara Informan Pendukung
Lampiran 13	Pedoman Observasi Dokumen
Lampiran 14	Pedoman Observasi Lapangan
Lampiran 15	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 16	Kartu Monitoring Bimbingan
Lampiran 17	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 18	Hasil Turnitin