



**EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)
WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT PRIKASIH TAHUN 2024**

SKRIPSI

NABIILAH SALSA ZAIN

2110713108

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**



**EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)
WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT PRIKASIH TAHUN 2024**

SKRIPSI

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

NABIILAH SALSA ZAIN

2110713108

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nabiilah Salsa Zain

NIM : 2110713108

Tanggal : 14 Januari 2025

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

Jakarta, 14 Januari 2025

Yang Menyatakan,



(Nabiilah Salsa Zain)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nabiilah Salsa Zain
NIM : 2110713108
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 Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Prikasih 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: 14-Januari-2025

Yang menyatakan,



(Nabiilah Salsa Zain)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Nabiilah Salsa Zain
NIM : 2110713108
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Minimal
(SPM) Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap
Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Prikasih Tahun 2024


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




Apt. Eswandi Wicak, S.Farm., MPH., Ph.D. Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes
Penguji I Penguji II (Pembimbing)



Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Mat.,

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M.,

M.Epid

Koordinator Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Seminar : 14-Januari-2025

EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT PRIKASIH TAHUN 2024

Nabiilah Salsa Zain

Abstrak

Rumah Sakit Prikasih menghadapi tantangan dalam memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu rawat jalan yang ditetapkan maksimal 60 menit sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam dan telaah dokumen, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur pelaksanaan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November hingga Desember 2024. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan 63 menit melebihi SPM \leq 60 menit yang telah ditetapkan. Dari hasil informasi lamanya waktu tunggu dipengaruhi oleh keterlambatan jam visit dokter dalam melayani pasien tidak tepat waktu, kurangnya sosialisasi kebijakan waktu tunggu rumah sakit untuk datang satu jam sebelum jadwal kontrol, keterbatasan jumlah dokter yang tersedia, serta banyaknya serta usia pasien lanjut usia yang menyebabkan pelayanan yang diberikan belum maksimal. Rumah Sakit Prikasih dapat memberikan sosialisasi yang lebih luas kepada pasien mengenai kebijakan kedatangan waktu tunggu, menambah jumlah dokter dan petugas di unit pelayanan, serta memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi petugas. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap proses pelayanan rawat jalan dan mengimplementasikan sistem manajemen yang efisien.

Kata Kunci: Evaluasi, Standar Pelayanan Minimal, Waktu tunggu, Pelayanan, Mutu pelayanan

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF MINIMUM SERVICE STANDARDS (SPM) WAITING TIMES FOR OUTPATIENT SERVICES ON THE QUALITY OF SERVICES AT PRIKASIH HOSPITAL IN 2024

Nabiilah Salsa Zain

Abstract

Prikasih Hospital faces challenges in meeting the Minimum Service Standards (SPM) for outpatient waiting times which are set at a maximum of 60 minutes in accordance with Minister of Health Regulation Number 30 of 2022. This research uses qualitative methods with in-depth interviews and document review, including Standard Operating Procedures (SOP) and implementation flow. This research was conducted from November to December 2024. The results showed that the average waiting time for outpatients was 63 minutes, exceeding the set $SPM \leq 60$ minutes. From the results of the information, the length of waiting time is influenced by delays in doctor visit hours in serving patients who are not on time, lack of socialization of the hospital's waiting time policy to arrive one hour before the control schedule, limited number of doctors available, and the number and age of elderly patients which causes service provided is not optimal. Prikasih Hospital can provide wider outreach to patients regarding arrival waiting time policies, increase the number of doctors and officers in service units, and provide training and competency development for officers. In addition, it is important to carry out regular evaluations of the outpatient service process and implement an efficient management system.

Keyword: *Evaluation, Minimum Service Standards, Waiting Time, Service, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak November 2024 ini adalah “Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Prikasih Tahun 2024” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu:

- a. Allah SWT, yang selalu membantu, mendukung baik dalam segi fisik maupun mental penulis
- b. Orang tua yang selalu memberikan dukungan moral dan finansial selama pelaksanaan penelitian
- c. Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan pendapatnya kepada penulis.
- d. Pimpinan dan perawat di Rumah Sakit Prikasih yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- e. Teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama melaksanakan penelitian.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi masih terdapat kekurangan dan kesalahan yang jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan masukan dan saran guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini. Dengan demikian, besar harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak.

Jakarta, 14 Januari 2025

Penulis

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 ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Evaluasi	7
II.2 Standar Pelayanan Minimal (SPM)	7
II.3 Mutu Pelayanan Kesehatan	8
II.4 Pelayanan Rawat Jalan	10
II.5 Waktu Tunggu	10
II.6 Faktor Penyebab Waktu Tunggu Menjadi Lama	11
II.7 Strategi Mempersingkat Waktu Tunggu	11
II.8 Penelitian Terdahulu	15
II.9 Kerangka Teori	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
III.1 Kerangka Konsep	20
III.2 Metode Penelitian	21
III.3 Definisi Operasional	22
III.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
III.5 Subjek dan Objek Penelitian	26
III.6 Informan Penelitian	26
III.7 Sumber Data	27
III.8 Instrumen Penelitian	28
III.9 Validasi Data	28
III.10 Teknik Analisis Data	29
III.11 Etika Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
IV.2 Hasil Penelitian	33
IV.3 Pembahasan Penelitian	70
IV.4 Keterbatasan Penelitian	95

BAB V PENUTUP	96
V.1 Kesimpulan.....	96
V.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.	Informan Kunci Penelitian.....	27
Tabel 3.	Informan Utama Penelitian.....	27
Tabel 4.	Informan Pendukung Penelitian.....	27
Tabel 5.	Karakteristik Informan Kunci.....	35
Tabel 6.	Karakteristik Informan Utama	35
Tabel 7.	Karakteristik Informan Pendukung.....	36
Tabel 8.	Lembar Ketersediaan Sarana Dan Prasarana	45
Tabel 9.	Waktu Tunggu Pasien Pelayanan Rawat Jalan.....	61
Tabel 10.	Penilaian Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Teori	19
Gambar 2.	Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 3.	Definisi Operasional	22
Gambar 4.	Gambaran Rumah Sakit Prikasih.....	31
Gambar 5.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Prikasih	33
Gambar 6.	Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2024	34
Gambar 7.	Alur Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan	52
Gambar 8.	Alur Pendaftaran Pasien Asuransi, Umum & Pribadi.....	52
Gambar 9.	Angka Kesalahan Dalam Sistem Elektronik Pendaftaran.	88
Gambar 10.	Waktu Tunggu Rawat Jalan Tahun 2024.....	90

DAFTAR ISTILAH

SPM	: Standar Pelayanan Minimal
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri
MJKN	: Manajemen Jaminan Kesehatan Nasional
ITM	: Informasi Tindakan Medis
Alkes	: Alat Kesehatan
RAB	: Rencana Anggaran Biaya
PK	: Perawat Klinis
LPJ	: Instalasi Pengelola Jaminan
ITM	: Informasi Tindakan Medis
OS	: Operating System
ICU	: Intensive Care Unit
MIR	: Medical Incident Report
SPO	: Standar Prosedur Operasional
SEP	: Surat Elektronik Pendaftaran
SIP	: Surat Identitas peserta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara
Lampiran 2	Time Schedule
Lampiran 3	Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 4	Jawaban Surat Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 5	Surat Permohonan Ethical Clearance
Lampiran 6	Ethical Approval
Lampiran 7	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 8	Lembar Persetujuan Responden
Lampiran 9	Identitas Subjek
Lampiran 10	Lembar Observasi
Lampiran 11	Lembar Ketersediaan
Lampiran 12	Pedoman Wawancara Informan Kunci
Lampiran 13	Pedoman Wawancara Informan Utama
Lampiran 14	Pedoman Wawancara Informan Pendukung
Lampiran 15	Dokumentasi
Lampiran 16	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 17	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 18	Hasil Turnitin