

EVALUASI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BRIMOB TAHUN 2025: STUDI PADA PELAYANAN POLI SPESIALIS PENYAKIT DALAM

Elisa Tri Utami

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas program JKN. Rumah Sakit Bhayangkara Brimob menjadi rujukan utama pasien BPJS, terutama di Poli Spesialis Penyakit Dalam yang memiliki kunjungan tertinggi. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi mutu pelayanan pasien rawat jalan peserta BPJS menggunakan pendekatan kualitatif analisis deskriptif, melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa input seperti SDM, fasilitas, dan teknologi tergolong memadai. Proses pelayanan telah mengacu pada pedoman klinis dengan fleksibilitas penyesuaian terhadap kondisi pasien lansia dan kronis. Hambatan ditemukan pada keterlambatan dokter, beban kerja, dan rendahnya literasi digital. Output menunjukkan tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi, dibuktikan dengan capaian indikator sebesar 90% sepanjang 2024, terutama pada aspek komunikasi tenaga medis. Namun, waktu tunggu dan informasi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Penelitian merekomendasikan peningkatan mutu melalui pelatihan SDM, penguatan SIMRS, dan perbaikan manajemen pelayanan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, BPJS, Pasien Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Evaluasi Mutu

EVALUATION OF THE QUALITY OF OUTPATIENT HEALTH SERVICES FOR BPJS PARTICIPANTS AT BHAYANGKARA BRIMOB HOSPITAL IN 2025: A STUDY ON INTERNAL MEDICINE SPECIALIST CLINIC SERVICES

Elisa Tri Utami

Abstract

The quality of healthcare services plays a key role in improving patient satisfaction and supporting the success of the National Health Insurance (JKN) program. Bhayangkara Brimob Hospital serves a high number of BPJS outpatients, particularly in the Internal Medicine Clinic. This study aims to evaluate the service quality using a qualitative descriptive analysis approach through interviews, observations, and document review. Findings show that inputs such as human resources, facilities, and technology are generally adequate. The service process follows clinical guidelines with flexibility in adjusting to elderly or chronically ill patients. Obstacles include delayed doctor arrivals, high workload, and limited digital literacy among older patients. The output indicates a high level of patient satisfaction, with performance indicators reaching 90% throughout 2024—mainly due to effective communication by medical staff. However, waiting times and information transparency remain issues. The study recommends continuous quality improvement through staff training, strengthening hospital information systems, and optimizing service management.

Keywords: Service Quality, BPJS, Outpatient Care, Patient Satisfaction, Quality Evaluation