



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

SKRIPSI

ELISA TRI UTAMI

2110713066

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



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

SKRIPSI

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

ELISA TRI UTAMI

2110713066

**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 : Elisa Tri Utami

NIM : 2110713066

Tanggal : 20 Juni 2025

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

Jakarta, 20 Juni 2025

Yang Menyatakan,



(Elisa Tri Utami)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elisa Tri Utami
NIM : 2110713066
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:

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi 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 : 20 Juni 2025

Yang Menyatakan,



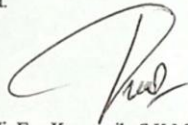
(Elisa Tri Utami)

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Elisa Tri Utami
NIM : 2110713066
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025: Studi Pada Pelayanan Poli Spesialis Penyakit Dalam.

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



Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes.

Ketua Penguji

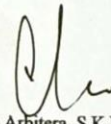


Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.

Penguji I

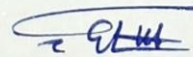
Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Mat., Ph.D.

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.

Penguji II (Pembimbing)



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

Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 20-06-2025

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayahnya proposal penelitian dengan judul “Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2025: Studi Pada Pelayanan Poli Spesialis Penyakit Dalam” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis ingin mengucapkan kepada petugas kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob dan para informan yang telah berperan dalam keberlangsungan penelitian ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran yang bermanfaat, Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M, M.Kes selaku dosen penguji I dan Ibu Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M. selaku dosen penguji II serta dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana yang telah memberikan dukungan serta arahnya yang bermanfaat bagi penulis. Tidak lupa ucapan terima kasih kepada seluruh responden yang telah membantu jalannya penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, kepada kakak saya yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyusun penelitian ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat dan teman-teman lainnya selaku rekan perjuangan yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyusun penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kepada diri penulis sendiri karena telah berjuang dalam melewati proses ini.

Jakarta, 20 Juni 2025



Elisa Tri Utami

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	14
I.1. Latar Belakang.....	14
I.2. Rumusan Masalah.....	17
I.3. Tujuan Penelitian	17
I.4. Manfaat Penulisan	18
I.5. Ruang Lingkup	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	12
II.2. Rumah Sakit.....	16
II.3. Pelayanan Rawat Jalan dan Peran Poli Spesialis Penyakit Dalam	17
II.4. Standar dan Regulasi Mutu Pelayanan	18
II.5. Peserta BPJS	19
II.6. Kepuasan Pasien	20
II.7. Komponen Evaluasi.....	22
II.8. Penelitian Terdahulu	27
II.9. Kerangka Konseptual.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
III.1. Kerangka Konsep.....	35
III.2. Definisi Operasional	37
III.3. Desain Penelitian	45
III.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
III.5. Sumber Data	46
III.6. Informan	46
III.7. Instrumen Penelitian	48
III.8. Validasi Data.....	49
III.9. Teknik Pengumpulan Data.....	50
III.10. Pengolahan Data	50
III.11. Teknik Analisis Data	52
III.12. Etika Penelitian	52

BAB IV PEMBAHASAN.....	54
IV.1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	54
IV.2. Hasil Penelitian.....	56
IV.3. Pembahasan	89
IV.4. Keterbatasan Penelitian	98
 BAB V PENUTUP.....	 100
V.1. Kesimpulan.....	100
V.2. Saran	101
 DAFTAR PUSTAKA.....	 102
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2	Definisi Operasional.....	37
Tabel 3	Informan Penelitian	48
Tabel 4	Karakteristik Informan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	33
Gambar 2	Kerangka Konsep Penelitian	35
Gambar 3	Rumah Sakit Bhayangkara Brimob	54
Gambar 4	Struktur Organisasi	55
Gambar 5	Data Kepuasan Pasien	60
Gambar 6	Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional	62
Gambar 7	Kebijakan Rumah Sakit	64
Gambar 8	Sarana dan Prasarana	65
Gambar 9	Alur Pelayanan Pasien <i>Online</i> Rawat Jalan	68
Gambar 10	SOP Alur Rawat Jalan	70
Gambar 11	Kepatuhan Terhadap <i>Clinical Pathway</i>	72
Gambar 12	Kepuasan Pasien	77
Gambar 13	Waktu Tunggu Rawat Jalan	80
Gambar 14	Aplikasi Internal RSBB	82
Gambar 15	Aplikasi Internal RSBB	86
Gambar 16	Kepuasan Pasien	88

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Brimob	15
Grafik 2	Jumlah Pasien Kumulatif dan BPJS Poli Penyakit Dalam	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Persetujuan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 4 Persetujuan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 5 Surat Permohonan *Ethical Clereance*
- Lampiran 6 Surat Persetujuan *Ethical Clereance*
- Lampiran 7 *Time Schedule*
- Lampiran 8 Penjelasan Sebelum Persetujuan
- Lampiran 9 *Informed Consent*
- Lampiran 10 Identitas Subjek
- Lampiran 11 Pedoman Wawancara Informan Kunci dan Informan Utama
- Lampiran 12 Pedoman Wawancara Informan Pendukung
- Lampiran 13 Pedoman Observasi
- Lampiran 14 Pedoman Telaah Dokumen
- Lampiran 15 Transkrip Wawancara
- Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 17 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 18 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 19 Hasil Turnitin