



**EVALUASI KEPATUHAN PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT PADA WAKTU
TUNGGU PELAYANAN POLI BEDAH UMUM DI RSUD
PASAR MINGGU TAHUN 2026**

SKRIPSI

JIDDAN AZIZAN HAKIM

2210713103

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026.**



**EVALUASI KEPATUHAN PENERAPAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT PADA WAKTU
TUNGGU PELAYANAN POLI BEDAH UMUM DI RSUD
PASAR MINGGU TAHUN 2026**

SKRIPSI

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

Jiddan Azizan Hakim

2210713103

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026.**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Jiddan Azizan Hakim

NIM : 2210713103

Tanggal : 11 Juli 2026

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

Jakarta, 11 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Jiddan Azizan Hakim

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platform TurboScribe.ai untuk tujuan melakukan proses transkrip hasil wawancara dan saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi skripsi ini.

Nama : Jiddan Azizan Hakim

NIM : 2210713103

Tanggal : 11 Juli 2026

Jakarta, 11 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Jiddan Azizan Hakim

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Jiddan Azizan Hakim

NIM : 2210713103

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 Kepatuhan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada Waktu Tunggu Pelayanan Poli Bedah Umum Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2026” 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 13 Juli 2026
Yang menyatakan



Jiddan Azizan Hakim

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Jiddan Azizan Hakim
NIM : 2210713103
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Evaluasi Kepatuhan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada Waktu Tunggu Pelayanan Poli Bedah Umum Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2026

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.

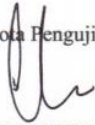
Jakarta, 14 Juli 2026

Ketua Penguji



Apt. Riswandy Wasir, M.P.H., PhD.
NIP. 198307172021211005

Anggota Penguji I



Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M
NIP. 198307172021211005

Anggota Penguji II



Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.
NIP. 199007082025212074

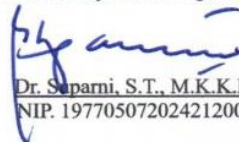
Mengetahui,

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Sri Yuni, S.S.T., FT., Ftr., M.Si.
NIP. 197406102021212005

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat Program Sarjana



Dr. Suparni, S.T., M.K.K.K.
NIP. 197705072024212008

EVALUASI KEPATUHAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT PADA WAKTU TUNGGU PELAYANAN POLI BEDAH UMUM DI RSUD PASAR MINGGU TAHUN 2026

Jiddan Azizan Hakim

Abstrak

Permenkes No. 30 Tahun 2022 menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu rawat jalan kurang dari 60 menit. Namun, ditemukan ketidaksesuaian di Poli Bedah Umum RSUD Pasar Minggu, dengan rata-rata waktu tunggu mencapai 92 menit pada bulan Mei dan 72 menit pada bulan Juni tahun 2026. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepatuhan penerapan SPM tersebut menggunakan teori Avedis Donabedian. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen dengan pendekatan kualitatif evaluatif studi kasus terhadap petugas poliklinik bedah umum yang dipilih secara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan capaian SPM rumah sakit secara umum mencapai 80,08% pada Mei 2026, namun Poli Bedah Umum belum memenuhi standar. Kendala ini disebabkan oleh kelemahan pada komponen input yaitu beban kerja berlebih, manajemen kurang optimal, dan gangguan SIMRS/fasilitas serta proses yaitu jadwal buka poli tidak sesuai. Rumah sakit direkomendasikan untuk meninjau ulang Analisis Beban Kerja (ABK), memperbaiki pemeliharaan dan peningkatan SIMRS dan fasilitas penunjang, dan meningkatkan sosialisasi SPM kepada petugas.

Kata Kunci: Bedah Umum, Rawat Jalan, Standar Pelayanan Minimal, Waktu Tunggu

EVALUASI KEPATUHAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT PADA WAKTU TUNGGU PELAYANAN POLI BEDAH UMUM DI RSUD PASAR MINGGU TAHUN 2026

Jiddan Azizan Hakim

Abstract

The Minister of Health Regulation (Permenkes) No. 30 of 2022 establishes the Minimum Service Standards (SPM) for outpatient waiting times at less than 60 minutes. However, a discrepancy was found at the General Surgery Clinic of RSUD Pasar Minggu, where the average waiting time reached 92 minutes in May and 72 minutes in June 2026. This study aims to evaluate compliance with the implementation of these standards using Avedis Donabedian's theory. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document reviews using an evaluative qualitative case study approach. The subjects, comprising the general surgery clinic staff, were selected through purposive sampling. The results indicated that the hospital's overall SPM achievement reached 80.08% in May 2026; however, the General Surgery Clinic had not met the standard. This issue was attributed to weaknesses in the input components—namely excessive workload, suboptimal management, and disruptions in the Hospital Management Information System (SIMRS) and facilities—as well as process components, specifically inconsistencies in the clinic's operating schedules. It is recommended that the hospital review its Workload Analysis (ABK), improve the maintenance and upgrading of the SIMRS and supporting facilities, and enhance the dissemination of information regarding the SPM to the staff.

KEYWORDS : *General Surgery, Outpatient, Standar Pelayanan Minimal, Waiting Time.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Mei 2026 ini adalah Evaluasi Kepatuhan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada Waktu Tunggu Pelayanan Poli Bedah Umum Di RSUD Pasar Minggu Tahun 2026. Terimakasih saya ucapkan kepada :

1. Informan penelitian, yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan wawancara, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Ibu Dr. Putri Permatasari, SKM., MKM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan yang bermanfaat
3. Kepada teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, atas dukungan dan dorongan semangatnya dalam proses penyusunan skripsi .

Penulis ucapkan terima kasih kepada ayah dan ibu peneliti serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah telah membantu dalam penulisan karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 11 Juli 2026

Penulis

Jiddan Azizan Hakim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan	5
I.4 Manfaat	6
I.5 Ruang Lingkup	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
II.1. Landasan Teori.....	8
II.2. Kerangka Teori	15
II.3. Penelitian Terdahulu	17
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 23
III.1 Design Penelitian	23
III.2 Kerangka Konsep.....	23
III.3 Definisi Operasional	25
III.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
III.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
III.6 Metode Pengumpulan Data.....	29
III.7 Sumber Data	31
III.8 Instrumen Penelitian	31
III.9 Validasi Data	32
III.10 Analisis Data.....	33
III.11 Etika Penelitian	33
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 35
IV.1. Hasil Penelitian	35
IV.2. Pembahasan Penelitian	64
IV.3. Keterbatasan Penelitian	77
 BAB V PENUTUP.....	 78
V.1 Kesimpulan	78
V.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2	Informan Penelitian	30
Tabel 3	Karakteristik Narasumber Kunci.....	37
Tabel 4	Karakteristik Narasumber Utama.....	37
Tabel 5	Karakteristik Narasumber Pendukung	38
Tabel 6	Tabel Ketersediaan Sarana & Prasarana.....	43
Tabel 7	Hasil Observasi Waktu Tunggu	60
Tabel 8	Hasil Penilaian Kepuasan Pasien	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	15
Gambar 2	Kerangka Konsep	24
Gambar 3	Gedung Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu	35
Gambar 4	Struktur Organisasi RSUD Pasar Minggu.....	37
Gambar 5	Alur Pendaftaran Pasien Online	51
Gambar 6	Alur Pendaftaran Pasien Offline.....	52
Gambar 7	Capaian Waktu Tunggu Rawat Jalan.....	59
Gambar 8	Rata-Rata Waktu Tunggu Rawat Jalan Bulan Mei.....	60
Gambar 9	Rata-Rata Waktu Tunggu Rawat Jalan Bulan Juni.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Time Schedule
Lampiran 2	Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 3	Surat Balasan RSUD Pasar Minggu
Lampiran 4	Surat Ethical Approval
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Responden
Lampiran 6	Identitas Subjek
Lampiran 7	Pedoman Observasi Penelitian
Lampiran 8	Lembar Observasi
Lampiran 9	Lembar Ketersediaan
Lampiran 10	Pedoman Telaah Dokumen
Lampiran 11	Pedoman Wawancara Informan Kunci
Lampiran 12	Pedoman Wawancara Informan Utama
Lampiran 13	Pedoman Wawancara Informan Pendukung
Lampiran 14	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan Informan Kunci
Lampiran 15.	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan Informan Utama
Lampiran 16.	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan Informan Pendukung
Lampiran 17.	Transkrip Wawancara
Lampiran 18.	Transkrip Hasil Wawancara Utama
Lampiran 19.	Matriks Hasil Wawancara
Lampiran 20.	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 21	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 22_	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 23...	Hasil Pemeriksaan Similaritas Turnitin