



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PROSEDUR ADMINISTRASI DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT JALAN DI RSUD CIPAYUNG TAHUN 2026**

SKRIPSI

PUTRI OCTAVIANI

2210713113

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



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PROSEDUR ADMINISTRASI DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT JALAN DI RSUD CIPAYUNG TAHUN 2026**

SKRIPSI

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

PUTRI OCTAVIANI

2210713113

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 : Putri Octaviani

NIM : 2210713113

Tanggal : 7 Juli 2026

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

Jakarta, 7 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Putri Octaviani

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platform ChatGPT (OpenAI) untuk tujuan penjelasan pengolahan data, pemeriksaan dan perbaikan tata bahasa dan saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi skripsi ini.

Nama : Putri Octaviani
NIM : 2210713113
Tanggal : 07 Juli 2026

Jakarta, 7 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Putri Octaviani

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Putri Octaviani
NIM : 2210713113
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: ***Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Cipayung 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: 7 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Putri Octaviani)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Putri Octaviani
NIM : 221071313
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan
Prosedur Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS
Rawat Jalan di RSUD Cipayung 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 Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 7 Juli 2026

Ketua Penguji



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

Anggota Penguji I



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., PhD
NIP. 198801122022031002

Anggota Penguji II



Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., MPH
NIP. 197011121998032001

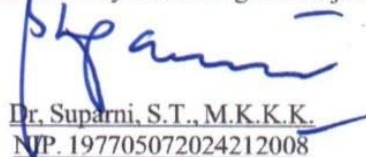
Mengetahui,



Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta

Dr. Sri Yanti, SST, PT, Fh, M.Si
NIP. 197406102021212005

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat Program Sarjana



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

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DAN KEMUDAHAN PROSEDUR ADMINISTRASI DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD CIPAYUNG TAHUN 2026

Putri Octaviani

Abstrak

Kepuasan pasien menjadi satu dari beberapa indikator kualitas pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pelayanan dan kemudahan prosedur administrasi merupakan aspek pelayanan nonmedis yang berpotensi berkaitan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Studi ini memiliki tujuan untuk melakukan analisis terhadap hubungan waktu tunggu pelayanan serta kemudahan prosedur administrasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Cipayung Tahun 2026. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sebanyak 106 responden dipilih dengan memakai teknik *consecutive sampling*. Data diperoleh melalui lembar observasi dan kuesioner, kemudian dilakukan analisis dengan memakai uji *Pearson Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya mayoritas responden mengalami waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai standar (77,4%), menilai prosedur administrasi mudah (55,7%), serta merasa tidak puas (53,8%). Adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien ($p=0,006$; $OR=3,795$; 95% $CI= 1,416-10,169$) serta antara kemudahan prosedur administrasi dengan kepuasan pasien ($p=0,025$; $OR=2,459$; 95% $CI=1,113-5,432$). Disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan dan kemudahan prosedur administrasi berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Cipayung Tahun 2026. Sehingga, rumah sakit perlu meningkatkan efisiensi waktu tunggu pelayanan serta mempertahankan kualitas prosedur administrasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: BPJS, kepuasan pasien, kemudahan prosedur administrasi, waktu tunggu pelayanan

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE WAITING TIME AND EASE OF ADMINISTRATIVE PROCEDURES WITH THE SATISFACTION OF OUTPATIENT BPJS PATIENTS AT CIPAYUNG HOSPITAL IN 2026

Putri Octaviani

Abstract

Patient satisfaction is one of the indicators of hospital service quality. Service waiting time and ease of administrative procedures are non-medical service aspects that may be associated with outpatient BPJS patient satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between service waiting time, ease of administrative procedures, and outpatient BPJS patient satisfaction at Cipayung Regional General Hospital in 2026. A quantitative study with a *cross-sectional* design was conducted among 106 respondents selected using *consecutive sampling* technique. Data were collected through observation sheets and questionnaires and analyzed using the Pearson Chi-Square test. The results showed that most respondents experienced waiting times exceeding the standard (77.4%), perceived the administrative procedures as easy (55.7%), and were dissatisfied with the services received (53.8%). There was a significant relationship between service waiting time and patient satisfaction ($p=0.006$; $OR=3.795$; $95\% CI=1.416-10.169$), as well as between the ease of administrative procedures and patient satisfaction ($p=0.025$; $OR=2.459$; $95\% CI=1.113-5.432$). It was concluded that service waiting time and ease of administrative procedures were significantly associated with outpatient BPJS patient satisfaction at Cipayung Regional General Hospital in 2026. Therefore, hospitals should improve service waiting time efficiency while maintaining the quality of administrative procedures to enhance service quality and patient satisfaction.

Keywords: BPJS, patient satisfaction, ease of administrative procedures, service waiting time

KATA PENGANTAR

Segenap puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Cipayung Tahun 2026.”

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., M.P.H. selaku dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan saran yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M. dan Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., Ph.D. selaku dosen penguji atas kritik dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat disempurnakan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak RSUD Cipayung beserta seluruh responden yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis persembahkan kepada kedua orang tua, keluarga, serta sahabat penulis, yaitu Inara, Tasya, dan Tya, atas doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kesehatan masyarakat, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 7 Juli 2026

Penulis



Putri Octaviani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	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 Penelitian	5
I. 4 Manfaat Penelitian	6
I. 5 Ruang Lingkup	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Kepuasan Pasien	8
II.2 Pasien BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan	12
II.3 Waktu Tunggu Pelayanan	14
II.4 Kemudahan Prosedur Administrasi	15
II.5 Hubungan Antar Variabel	18
II.6 Penelitian Terdahulu	19
II.7 Kerangka Teori	25
BAB III METODE PENELITIAN	27

III.1	Desain Penelitian	27
III.2	Kerangka Konsep.....	27
III.3	Hipotesis Penelitian	28
III.4	Definisi Operasional	29
III.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
III.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	32
III.7	Metode Pengumpulan Data.....	32
III.8	Instrumen Penelitian	34
III.9.	Analisis Data.....	38
III.10	Etika Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
IV.1	Hasil Penelitian	43
IV.2	Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP.....		59
V.1	Kesimpulan.....	59
V.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....		62
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2 Definisi Operasional	29
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kemudahan Prosedur Administrasi	35
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	36
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 6 Uji Normalitas.....	38
Tabel 7 Kode Variabel Karakteristik	38
Tabel 8 Kode Variabel Penelitian.....	39
Tabel 9 Distribusi Karakteristik Responden	45
Tabel 10 Distrubusi Frekuensi Kategori Waktu Tunggu Pelayanan	47
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Kategori Kemudahan Prosedur Administrasi	47
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	47
Tabel 13 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	48
Tabel 14 Hubungan Kemudahan Prosedur Administrasi dengan Kepuasan Pasien	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2 Kerangka Konsep.....	27
Gambar 3 Alur Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Timeline* Penelitian
- Lampiran 2 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas
- Lampiran 6 Output Univariat
- Lampiran 7 Output Bivariat
- Lampiran 8 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9 Tabulasi Data Kuesioner Kemudahan Prosedur Administrasi dan Kepuasan Pasien
- Lampiran 10 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 11 Surat Permohonan Ethical Clearance
- Lampiran 12 Surat Perizinan Pengambilan Data di RSUD Cipayung
- Lampiran 13 Ethical Clearance
- Lampiran 14 Dokumentasi
- Lampiran 15 Monitoring Bimbingan
- Lampiran 16 Lembar Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 17 Hasil Turnitin