

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PADA PELAYANAN  
RAWAT JALAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
PESERTA BPJS DI RSU PRASETYA BUNDA  
TASIKMALAYA**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**Disusun oleh :**

**SANTI PUSPA ANJANI S.**

**P2.06.37.0.20.071**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFOMASI KESEHATAN  
TASIKMALAYA  
2023**

## **UNGKAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan kasih sayangnya, penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Gambaran Waktu Tunggu Pada Pelayanan Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya”.

Penulis memahami bahwa selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini banyak menerima arahan dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada yang terhormat:

1. dr. Hj.Muzwar Anwar, MM.Kes, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya.
2. Ani Radiati, S.Pd., M.Kes., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
3. Bapak Rangga Munggaran, selaku HRD pada bagian Diklat Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya.
4. Bapak Enjang Roby, selaku Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda Tasikmalaya.
5. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes., selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya.
6. Dosen Pembimbing Andi Suhenda, SKM, M.PH yang telah memberi bimbingan, motivasi, nasehat, arahan, kritik dan saran selama penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Seluruh staf Dosen dan Tata Usaha Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya yang telah membekali ilmu selama pendidikan sehingga mempermudah dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Petugas Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya yang telah membantu penulis dalam menyediakan sumber-sumber untuk penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Orang tua, keluarga, dan kakak saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

10. Terimakasih kepada seseorang yang saya sayangi selalu tanpa henti memberikan dukungan dan semangat.
11. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan mahasiswa/i D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan spirit, motivasi pada penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat diterima dengan baik, dan penulis memahami bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Terima kasih.

Tasikmalaya, Maret 2023

Santi Puspa Anjani S.

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Tasikmalaya  
2023  
SANTI PUSPA ANJANI S.**

**GAMBARAN WAKTU TUNGGU PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RSUD PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA**

**109 Halaman, V BAB, 9 Gambar, 17 Tabel, 26 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Waktu tunggu layanan merupakan waktu yang dipakai seseorang untuk menerima layanan kesehatan dari mulai registrasi hingga memasuki ruang periksa dokter. Ketersediaan layanan yang dikenali dengan waktu tunggu pasien yang singkat salah satu ciri bagian dari kualitas layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan mengacu pada dimensi mutu layanan kesehatan yang pada gilirannya menghasilkan kepuasan pasien.

**Metode Penelitian :** Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik sampling yang digunakan yaitu Sampling Insidental. Jumlah populasi sebanyak 30.075 dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dihitung menggunakan rumus slovin.

**Hasil Penelitian :** Hasil penelitian waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan sebanyak 86 responden (86%) sudah sesuai standar dan sebanyak 14 responden (14%) tidak sesuai dengan standar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dari 100 responden pada pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan secara umum semua dimensi pelayanan termasuk pada kategori puas, dengan presentase pasien yang merasa puas sebanyak 84 responden (84%) dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 16 responden (16%).

**Kesimpulan :** Waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan lebih banyak yang sudah sesuai standar, dan untuk kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan rawat jalan secara umum pasien sudah merasa puas.

**Saran :** Standar pelayanan di Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda harus sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu berdasarkan Kemenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008. Pelayanan waktu tunggu dan pelayanan pasien lebih ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Rawat jalan  
Daftar Pustaka : 48 (2003-2022)

**DESCRIPTION OF WAITING TIME IN OUTPATIENT SERVICES AND LEVEL OF SATISFACTION OF BPJS PARTICIPANTS AT RSU PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA**

*109 Pages, V CHAPTER, 9 Figures, 17 Tables, 26 Attachments*

**ABSTRACT**

**Background:** Service waiting time is the time a person takes to receive health services from registration to entering the doctor's examination room. The availability of services, identified by the short patient waiting time, is one of the characteristics of the quality of health services, the quality of health services refers to the dimensions of the quality of health services, which in turn results in patient satisfaction.

**Research Methods:** This type of research is quantitative research with a descriptive approach to the sampling technique used, namely Incidental Sampling. The total population is 30,075 and the number of samples in this study is 100 respondents calculated using the slovin formula.

**Research Results:** The results of the research on waiting time in outpatient services as many as 86 respondents (86%) were in accordance with the standards and as many as 14 respondents (14%) did not comply with the standards. The results showed that patient satisfaction out of 100 respondents to outpatient services in general, all service dimensions were included in the satisfaction category, with the percentage of patients who were satisfied as many as 84 respondents (84%) and patients who were dissatisfied as many as 16 respondents (16 %).

**Conclusion:** The waiting time for outpatient services is more in accordance with the standards, and for the patient satisfaction of BPJS participants in outpatient services, in general, the patients are satisfied.

**Suggestion:** Service standards at Prasetya Bunda General Hospital must comply with minimum service standards, namely based on the Ministry of Health No. 129/Menkes/SK/II/2008. Waiting time services and patient services are further improved.

*Keywords: Waiting Time, Patient Satisfaction, Outpatient*

*Bibliography : 48 (2003-2022)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	ix
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
1. Bagi Rumah Sakit.....	7
2. Bagi Peneliti .....	7
3. Bagi Lembaga Pendidikan.....	7

E. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Telaah Pustaka .....	13
1. Rumah Sakit .....	13
2. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan .....	15
3. Rekam Medis.....	26
4. Kepuasan Pasien.....	28
5. Rawat Jalan.....	32
6. Pasien.....	38
7. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan .....	39
B. Kerangka Teoritis.....	44
C. Kerangka Konsep.....	45
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	46
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
1. Tempat Penelitian.....	46
2. Waktu Penelitian .....	46
C. Subjek Penelitian.....	46
1. Populasi .....	46
2. Sampel.....	47
3. Teknik Sampel/Sampling .....	48
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	48
E. Definisi Operasional.....	49
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	54
H. Pengolahan Data.....	55

I. Analisis Data .....	56
J. Etika Penelitian .....	56
K. Keterbatasan Penelitian .....	57
L. Jalannya Penelitian.....	58
M. Jadwal Penelitian.....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Rumah Sakit .....	60
B. Hasil Penelitian .....	63
C. Pembahasan.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan.....	18
Tabel 2. 2 Uraian SPM Pemberi pelayanan di klinik spesialis Rawat Jalan.....	20
Tabel 2. 3 Uraian SPM Ketersediaan pelayanan rawat jalan.....	21
Tabel 2. 4 Uraian SPM Ketersediaan pelayanan rawat jalan di rumah sakit jiwa	21
Tabel 2. 5 Uraian SPM Buka pelayanan sesuai ketentuan.....	22
Tabel 2. 6 Uraian SPM Waktu tunggu di Rawat Jalan .....	22
Tabel 2. 7 Uraian SPM Kepuasan Pelanggan pada Rawat Jalan .....	23
Tabel 2. 8 Uraian SPM Pasien rawat jalan Tuberkulosis yang ditangani dengan strategi DOTS .....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	49
Tabel 3. 2 Uji Validitas Dimensi Responsiviness (Cepat Tanggap).....	51
Tabel 3. 3 Uji Validitas Dimensi Reliability (Kehandalan).....	51
Tabel 3. 4 Uji Validitas Dimensi Assurance (Jaminan).....	52
Tabel 3. 5 Uji Validitas Dimensi Empathy (Empati).....	52
Tabel 3. 6 Uji Validitas Dimensi Tangible (Bukti Langsung).....	53
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 3. 8 Jadwal Penelitian.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis .....	44
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	45
Gambar 4. 1 Hasil Observasi Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Peserta BPJS di Rawat Jalan .....	63
Gambar 4. 2 Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Responsiviness (Cepat Tanggap).....	64
Gambar 4. 3 Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan).....	65
Gambar 4. 4 Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan).....	66
Gambar 4. 5 Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati) .....	67
Gambar 4. 6 Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Langsung) .....	68
Gambar 4. 7 Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Semua Dimensi .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uraian Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Judul Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 5 Surat Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Permohonan Uji Validitas
- Lampiran 9 Surat Balasan Uji Validitas
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 12 Lembar Observasi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 13 Lembar Kuesioner
- Lampiran 14 Hasil Modifikasi Lembar Kuesioner
- Lampiran 15 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 16 Hasil Observasi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 17 Kepuasan Pasien Peserta BPJS Dimensi *Responsiviness* (Cepat Tanggap)
- Lampiran 18 Kepuasan Pasien Peserta BPJS Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
- Lampiran 19 Kepuasan Pasien Peserta BPJS Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- Lampiran 20 Kepuasan Pasien Peserta BPJS Dimensi *Empathy* (Empati)
- Lampiran 21 Kepuasan Pasien Peserta BPJS Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)
- Lampiran 22 SOP Penerimaan Pasien Rawat Jalan RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya
- Lampiran 23 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 24 Lembar Rekomendasi Ujian Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 25 Lembar Dokumentasi Observasi Waktu Tunggu Pelayanan
- Lampiran 26 Lembar Dokumentasi pengisian Kuesioner Oleh Petugas