



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KINERJA PELAYANAN
RAWAT JALAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN
PASIEN BPJS DI PUSKESMAS WILAYAH SELATAN
KABUPATEN MAJALENGKA**

HASNA IRBATUN NAJDAH

P2.06.37.0.22.016

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN TASIKMALAYA**

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Dengan ucapan rasa Syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Indeks Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada :

1. Seluruh Kepala Puskesmas di Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep,Ners.,M.Kep selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Andi Suhenda, SKM.,M.PH selaku Ketua Jurusan Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
4. Dewi Lena Suryani K, A.Md.PK.,SKM.,MPH selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Rekan-rekan RMIK 13 khususnya rekan-rekan kelas 3A RMIK yang telah berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis meminta kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan lebih lanjut di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, April 2025

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2025
HASNA IRBATUN NAJDAH

**EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KINERJA PELAYANAN RAWAT JALAN
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS
WILAYAH SELATAN KABUPATEN MAJALENGKA**

ABSTRAK

Latar Belakang : Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, dimana kebanyakan puskesmas hanya menyelenggarakan pelayanan rawat jalan. Namun saat ini puskesmas juga menjadi tempat pelayanan kuratif dan rehabilitatif untuk beberapa kasus seperti pasien *tuberculosis* dan *hypertension* yang pelayanan kesehatannya dikembalikan ke puskesmas sesuai fasilitas kesehatan pasien. Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efisiensi dan kinerja pelayanan rawat jalan berdasarkan indeks kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka.

Metodologi Penelitian : Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di delapan Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka dan sampel diambil dengan menggunakan rumus slovin. Metode pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data yang menggunakan analisis univariat (deskriptif). Pengolahan data dengan cara *editing, coding, entry* dan *cleaning*.

Hasil Penelitian : Secara umum, pelaksanaan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka sudah berjalan efektif dan efisien. Selain itu, mayoritas pasien puas dengan pelayanan yang diterima sehingga kualitas mutu pelayanan juga menjadi baik.

Kesimpulan : Pelaksanaan pelayanan rawat jalan yang sudah efektif dan efisien diharapkan dapat terus dipertahankan sehingga kepuasan pasien tetap terjaga. Sementara itu terkait kepuasan, persentase kepuasan tertinggi terdapat pada aspek *reliability, assurance* dan *empathy*. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas sehingga perlu perbaikan pada aspek-aspek yang masih terdapat kekurangan. Sehingga untuk memperbaiki kekurangan tersebut salah satu hal yang penting adalah meningkatkan sikap cepat tanggap dan keramahan petugas.

Kata Kunci : Efektivitas, Efisiensi, Kepuasan, Rawat Jalan
Daftar Pustaka : 22 (2014-2024)

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Ministry of Health Polytechnic of Health Tasikmalaya
Departement of Medical Record and Health Information
Diploma III Medical Record and Health Information Study Program
Tasikmalaya
2025
HASNA IRBATUN NAJDAH*

***EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF OUTPATIENT SERVICE
PERFORMANCE BASED ON BPJS PATIENT SATISFACTION INDEX IN
SOUTH AREA COMMUNITY HEALTH CENTER, MAJALENGKA
REGENCY***

ABSTRACT

Background : Background: Community health centers are first-level health service facilities that prioritize promotive and preventive services, where most community health centers only provide outpatient services. However, currently community health centers are also places for curative and rehabilitative services for several cases such as tuberculosis and hypertension patients whose health services are returned to the community health center according to the patient's health facilities. Outpatient services are one of the services that affect patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the efficiency and performance of outpatient services based on the patient satisfaction index at the Community Health Center of the Southern Region of Majalengka Regency.

Research Methodology: Quantitative research type with descriptive approach. The population in this study were BPJS patients in eight Puskesmas in the Southern Region of Majalengka Regency and samples were taken using the Slovin formula. Data collection method using a questionnaire sheet. Data analysis using univariate analysis (descriptive). Data processing by editing, coding, entry and cleaning.

Research Results: In general, the implementation of outpatient services at the South Health Center of Majalengka Regency has been running effectively and efficiently. This has caused the majority of patients to be satisfied with the services received so that the quality of service is also good.

Conclusion: The implementation of effective and efficient outpatient services is expected to be maintained so that patient satisfaction is maintained. Meanwhile, related to satisfaction, the highest percentage of satisfaction is in the aspects of reliability, assurance and empathy. However, there are still some patients who feel dissatisfied so that improvements are needed in aspects that still have shortcomings. So to improve these shortcomings, one important thing is to improve the responsiveness and friendliness of the officers.

Keywords: Effectiveness, Efficiency, Satisfaction, Outpatient

References : 22 (2014-2024)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
UNGKAPAN TERIMA KASIH	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Pustaka	7
1. Efektivitas dan Efisiensi.....	7
2. Pelayanan Rawat Jalan.....	9
3. Mutu Pelayanan Kesehatan	9
4. Kepuasan Pasien	15
5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	17
6. Puskesmas	19
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24

A. Jenis dan Desain Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	24
D. Identifikasi Variabel Penelitian	27
E. Definisi Operasional	27
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	33
H. Pengolahan Data	34
I. Rencana Analisis Data	35
J. Etika Penelitian	35
K. Jalannya Penelitian.....	36
L. Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Lokasi Penelitian	38
B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP.....	58
A. Simpulan	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	58
RIWAYAT HIDUP PENULIS	61
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Jumlah Sampel Penelitian	26
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	27
Tabel 3. 3 Uji Validitas Aspek <i>Tangible</i>	31
Tabel 3. 4 Uji Validitas Aspek <i>Reliability</i>	31
Tabel 3. 5 Uji Validitas Aspek <i>Responsiviness</i>	31
Tabel 3. 6 Uji Validitas Aspek <i>Assurance</i>	32
Tabel 3. 7 Uji Validitas Aspek <i>Empathy</i>	32
Tabel 3. 8 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Nama-Nama Puskesmas di Wilayah Selatan Kabupaten Majalengka .	39
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Aspek <i>Tangible</i>	42
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Aspek <i>Reliability</i>	44
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Aspek <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Aspek <i>Assurance</i>	46
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Aspek <i>Empathy</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuisisioner Penelitian Kepuasan Pasien
- Lampiran 2 Lembar Observasi Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 3 Lembar Observasi Efisiensi Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 4 Perhitungan Sampel Di Setiap Puskesmas
- Lampiran 5 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Judul Proposal KTI
- Lampiran 7 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 10 Hasil Kaji Etik
- Lampiran 11 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12 Surat Izin Penelitian Kesbangpol Kab.Majalengka
- Lampiran 13 Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kab.Majalengka
- Lampiran 14 Surat Balasan Puskesmas Talaga
- Lampiran 15 Surat Balasan Puskesmas Banjaran
- Lampiran 16 Surat Balasan Puskesmas Cingambul
- Lampiran 17 Jawaban Responden Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 18 Hasil Observasi Efektivitas dan Efisiensi
- Lampiran 19 Tabel Frekuensi Kepuasan Puskesmas Lemahsugih
- Lampiran 20 Tabel Frekuensi Kepuasan Puskesmas Margajaya
- Lampiran 21 Tabel Frekuensi Kepuasan Puskesmas Bantarujeg
- Lampiran 22 Tabel Frekuensi Kepuasan Puskesmas Malausma
- Lampiran 23 Tabel Frekuensi Kepuasan Puskesmas Cikijing
- Lampiran 24 Tabel Frekuensi Kepuasan Puskesmas Cingambul
- Lampiran 25 Tabel Frekuensi Kepuasan Puskesmas Talaga
- Lampiran 26 Tabel Frekuensi Kepuasan Puskesmas Banjaran
- Lampiran 27 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 28 Surat Rekomendasi Sidang KTI
- Lampiran 29 Dokumentasi Pengisian Kuesioner