

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS BERDASARKAN ALUR PELAYANAN DI KLINIK TIRTA HUSADA KOTA DEPOK

**RAFAEL RAKYAN NATHAN-25000122140389
2026-SKRIPSI**

Latar belakang operasional fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sering menghadapi tantangan berupa penumpukan pasien dan ketidakefisienan alur pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien peserta BPJS berdasarkan alur pelayanan di Klinik Tirta Husada Kota Depok.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2026 menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan rawat jalan di Poli Umum Klinik Tirta Husada Kota Depok. Sampel sebanyak 100 responden diambil menggunakan teknik *non-probability sampling* jenis *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi tertentu. Data diukur menggunakan instrumen kuesioner terstruktur dan dianalisis secara deskriptif serta analitik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap persepsi alur pelayanan, yang mencakup layanan pendaftaran, layanan pemeriksaan, layanan farmasi, waktu tunggu pelayanan, dan fasilitas klinik. Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS secara keseluruhan terhadap alur pelayanan berada pada kategori puas. Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap layanan pendaftaran, layanan pemeriksaan, layanan farmasi, waktu tunggu pelayanan, dan fasilitas klinik dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Klinik Tirta Husada Kota Depok.

Manajemen Klinik Tirta Husada disarankan untuk terus melakukan optimasi pada tata kelola alur pelayanan, khususnya efisiensi waktu tunggu dan kejelasan sistem antrian, guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Alur Pelayanan, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien.