

**KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK RAWAT JALAN DI RUMAH  
SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD TABIB TERHADAP PASIEN  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)**

**Oleh:**

**GITA PUTRI  
NIM. 180565201011**

**ABSTRAK**

Keberadaan rumah sakit ini menjadi harapan masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencukupi fasilitas kesehatan daerah. Oleh karena itu perlunya Sumber Daya Manusia sebagai pengelola rumah sakit yang memiliki kompetensi yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam penelitian ini akan melihat mulai dari pelayanan dari pendaftaran, pelayanan dokter dan obat-obatan, dimana Komponen pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan mulai dari pasien datang hingga pasien menunggu dokter di ruang periksa dokter. Fungsi utama dari loket pendaftaran pasien itu sendiri yaitu sebagai tempat melayaninya pendaftaran pasien, baik itu pasien baru maupun pasien lama. Kemudian Pasien khususnya rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dalam penelitian deskriptif kualitatif ini peneliti akan memberikan gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta sesuai ruang lingkup penelitian. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Poliklinik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sudah berkualitas, hal ini dapat diuraikan dalam temuan berikut : Sarana dan prasarana yang di siapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib, sudah memadai, beberapa diantara sarana dan prasarana ini sudah berjalan, Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Untuk mendapatkan tahapan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib khususnya untuk poliklinik umum sudah mudah. Banyak fasilitas seperti papan alur yang terpampang lagi Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Rumah Sakit, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Poliklinik**

**QUALITY OF PATIENT SERVICE SOCIAL SECURITY IMPLEMENTING  
AGENCY (BPJS) OUTPAGE POLYCLINIC AT KING AHMAD TABIB  
REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

**By  
GITA PUTRI  
NIM. 180565201011**

**ABSTRACT**

*The existence of this hospital is the hope of the community to be able to meet the needs of the community in providing regional health facilities. Therefore, the need for Human Resources as hospital managers who have high competence so that they can provide maximum service to the community. In this study, we will look at services from registration, doctor services and medicines, where the service component of the Outpatient Registration Place starts from the patient coming to the patient waiting for the doctor in the doctor's examination room. The main function of the patient registration counter itself is as a place to serve patient registration, both new patients and old patients. Then patients, especially outpatients, really need complete information about their medicine, because this information determines the success of the therapy they do themselves at home. The research method in this research is descriptive qualitative. This type of research is descriptive qualitative, in this descriptive qualitative research the researcher will provide a systematic, factual and accurate description of the facts according to the scope of the research. Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of Patient Services for the Social Security Administering Body (BPJS) Outpatient Polyclinic at the Raja Ahmad Tabib Regional General Hospital is of high quality, this can be described in the following findings: Facilities and infrastructure provided by the General Hospital The area of Raja Ahmad Tabib, is adequate, some of these facilities and infrastructure are already running. Improvements to hospital facilities and infrastructure are carried out to prevent the emergence of obstacles in the delivery of quality health services. It is easy to get the stages of service at the Raja Ahmad Tabib Regional General Hospital, especially for general polyclinics. Many facilities such as flow boards are displayed again at the Raja Ahmad Tabib Regional General Hospital*

*Keywords: Quality, Service, Hospital, Social Security Administering Body, Polyclinik*