



PENGARUH FAKTOR WAKTU PELAYANAN KENYAMANAN DAN KEISTIMEWAAN DAN HUBUNGAN ANTAR MANUISA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD ACEH SINGKIL

Influence Of Factors Of Convenience Time and Specialty And Relationships Between Humans On The User Satisfaction Of Bpjs Patients In Installation Of Hospital Hospitals General Region Aceh Singkil

Eka Sartika Bacin^{1*}, Fadillah Aini,² Roni Gunawan,³

¹Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

^{2,3}Dosen Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan; Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran. Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS adalah Rumah Sakit (fasilitas kesehatan tingkat lanjut). **Tujuan;** untuk mengetahui pengaruh factor waktu pelayanan kenyamanan dan keistimewaan dan hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil. **Metode;** Jenis penelitian adalah eksplanatori research. Sampel pada penelitian ini adalah 74 pasien yang menggunakan BPJS di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil. Data dianalisis dengan melakukan uji analisis regresi linier berganda. **Hasil;** Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara variable hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil diperoleh nilai $sig\ 0,008 < 0,05$, terdapat pengaruh signifikan antara variable Waktu Pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil diperoleh nilai $sig\ 0,000 < 0,05$. dan tidak terdapat pengaruh antara variabel kenyamanan keistimewaan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil dengan nilai $sig\ 0,778$. **Kesimpulan;** Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien pengguna BPJS khususnya pelayanan di instalasi rawat inap agar menjadi lebih baik lagi

Kata Kunci: BPJS, jaminan, kesehatan, Kepuasan Pasien

Abstract

Background; Health insurance is health insurance to benefit health provided to everyone who has paid dues or laws established to administer the Health Insurance program. One of the health services associated with BPJS is Hospital (advanced health facility), **Objective;** This study aims to determine the effect of time factor of convenience and privilege services and the relationship between humans on patient satisfaction BPJS user in inpatient installation of General Hospital of Aceh Singkil Area. **Method;** type of research is explanatori research. The sample in this research is 74 patients who use BPJS at inpatient installation of General Hospital of Aceh Singkil. Data analyzed by doing multiple linier regression analysis test. **Result;** The result of this research is a significant influence between the variables of interpersonal relationship to patient satisfaction of BPJS user at inpatient installation of General Hospital of Aceh Singkil obtained for $sig\ 0,008 < 0,05$, there is significant influence between time service variable to patient satisfaction of BPJS user in installation the inpatient of Aceh Singkil General Hospital resulted in $sig\ 0,000 < 0,05$. and there is no influence between the convenience variables privileges on the satisfaction of patients using BPJS at the General Hospital of Aceh Singkil with a value of 0.778 **Conclusion;** sig. Expected to the General Hospital of Aceh Singkil in order to further improve the quality of service to patients BPJS user especially food installation Inpatient for better

Keywords: BPJS, Health Insurance, Patient Satisfaction

Korespondensi: Eka Sartika Bacin: Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107 Medan, 20124, Indonesia. Email: ekasartikabacin@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif-rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik) (1).

Rumah sakit pada era globalisasi sekarang ini berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan ketersediaan sarana (toilet, tong sampah) serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit (2).

Kepuasan adalah tingkat keadaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan dapat dibagi menjadi dua, yaitu kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pelanggan serta telah dimanfaatkan, dan kepuasan psikologika yang bersifat tidak berwujud dari pelayanan kesehatan tetapi dapat dirasakan oleh pasien.³

Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu

pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama (3).

Pelayanan kesehatan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah dipilih oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS. Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari Rumah Sakit dan balai kesehatan (4).

Jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat berdasarkan data BPJS sampai dengan 17 maret 2017 peserta JKN-KIS telah mencapai 175 jiwa atau sekitar 70% masyarakat Indonesia sudah terdaftar menjadi peserta BPJS kesehatan di Indonesia. Jumlah peserta BPJS di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam hingga maret 2017 mencapai 5.222.913 orang jumlah peserta tersebut diantaranya berasal dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) Anggaran Pendapatan Belanja Aceh (APBA) melalui program Jaminan Kesehatan Rakyat Aceh (JKRA) dan termasuk peserta mandiri (5).

Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil merupakan salah satu rujukan fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang dipilih oleh pasien peserta BPJS Kesehatan yang ada di Kabupaten Aceh Singkil. Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil merupakan rumah sakit Tipe C yang melayani pasien PNS dan BPJS serta masyarakat umum. Berdasarkan data Indikator pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil Tahun 2012, BOR (*Bed Occupancy Ratio*) Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil sebesar 77,01% dan LOS (*Length Of Stay*) sebesar 4,34 hari, pada tahun 2013 BOR sebesar 37,1% dan LOS 3 hari, pada tahun 2014 BOR sebesar 25,00% dan LOS 3,2 hari, pada tahun 2015 BOR sebesar 24,00% dan LOS 5 hari. Data tersebut

menggambarkan bahwa presentase BOR dan nilai LOS di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil fluktuasi dan kurang ideal dari tahun ke tahun. Presentase BOR dan LOS di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil yang masih di bawah standar, adapun standar BOR di Rumah Sakit yaitu 75%-80% dan LOS 6-9 hari. ini dapat mempengaruhi tingkat pemanfaatan dan mutu pelayanan rawat inap (6).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa, khususnya pasien pengguna BPJS, Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS belum memenuhi harapan pasien. Seringkali pasien umum lebih cepat ditangani dibandingkan pasien pengguna BPJS sehingga pasien pengguna BPJS banyak menyatakan keluhan terhadap waktu pelayanan yang terlalu lama. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

Pada tahun 2013 jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil adalah berjumlah 8.923 Orang dan jumlah kunjungan pasien BPJS rawat inap berjumlah 2.817 orang, sedangkan pada tahun 2014 jumlah kunjungan BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil yaitu berjumlah 7.901 Orang dan kunjungan pasien BPJS rawat inap menurun yaitu 2.562 orang dengan jumlah penurunan yaitu sebanyak 255 Orang (6).

Hasil penelitian Murtiana dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016 menyebutkan mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat kepuasan pasien BPJS berdasarkan dimensi

Reliability pada Poli Klinik THT RSUD Kota Kendari lebih dari setengah (63.3%) responden menyatakan tidak puas (7).

Hasil penelitian Farianita dengan judul Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang tahun 2016 menyebutkan 31,9% masyarakat tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial khususnya pelayanan kelas III. Pelayanan yang tidak baik dikarenakan pasien dalam anggota keluarga yang sakit baru pertama kali dirawat dengan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sehingga untuk mengurus persyaratan sangat sulit karena persyaratan harus diurus 2x24 jam serta fasilitas perawatan yang kurang dan pembatasan obat bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (8).

Kepuasan adalah tingkat keadaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan dapat dibagi menjadi dua, yaitu kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pelanggan serta telah dimanfaatkan dan kepuasan psikologika yang bersifat tidak terwujud dari pelayanan kesehatan tetapi dapat dirasakan oleh pasien (9).

Tujuan pengukuran kepuasan yaitu mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, dan menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (improvement) (10).

Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah suatu tata cara

penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaran jaminan sosial (BPJS). Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (11).

Hasil penelitian Murtiana tentang pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016 menyebutkan mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat kepuasan pasien BPJS berdasarkan dimensi *reliability* pada Poli Klinik THT RSUD Kota Kendari lebih dari setengah (63.3%) responden menyatakan tidak puas (7).

Peta alur penyelenggaraan BPJS tertera bahwa kepuasan pasien pada pengguna BPJS, yaitu 75%, dan akan menjadi 85% pada tahun 2019 (12).

Selain faktor pelayanan dokter dan pasien, terdapat komponen lain yang mempengaruhi kepuasan pasien. Komponen tersebut yaitu pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan, pelayanan makan, pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lain, obat-obatan, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan dan keamanan lingkungan rumah sakit (13).

Berdasarkan data yang diperoleh pada bulan januari - april 2017 kunjungan pasien pengguna BPJS di instalasi Rawat inap yaitu : pada bulan januari kunjungan pasien BPJS di instalasi rawat inap berjumlah 302 orang, pada bulan Pebruari berjumlah 276 orang, bulan maret berjumlah 309 orang dan pada bulan April berjumlah 272 orang. Berdasarkan data tersebut dapat kita lihat bahwa tingkat kunjungan masyarakat ke instalasi rawat inap

Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil naik turun setiap bulannya.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada bulan Mei 2017 dengan mewawancarai 10 orang Pasien yang menggunakan BPJS Rumah Sakit Umum Aceh Singkil, sebanyak 7 orang (70%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan BPJS dan 3 Orang (30%) menyatakan cukup puas.

Hasil evaluasi terhadap kepuasan pasien tahun 2016 melalui mekanisme kotak saran yang disediakan, terdapat banyak keluhan-keluhan yang diterima seperti keterlambatan dokter, pelayanan administrasi berbelit-belit, lambatnya waktu pelayanan, keramahan petugas, sarana dan prasana yang kurang memadai dan kenyamanan pasien dan pembesuk khususnya pada pasien pengguna BPJS, adapun keluhan-keluhan lainnya yang disampaikan pasien pengguna BPJS yaitu, diwaktu awal masuk ke UGD (Unit Gawat Darurat) pelayanan yang dilakukan perawat untuk masuk ke ruangan sangat lama kurang lebih memakan waktu satu jam dan masih ada obat yang harus dibeli sendiri, tidak bisa menggunakan kartu BPJS dengan alasan obat tersebut tidak termasuk kedalam fasilitas BPJS. Selain itu semua keperluan administrasi untuk jaminan perawatan pasien seperti : Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu BPJS harus dilengkapi dalam waktu 3 hari, apabila dalam waktu 3 hari tidak dilengkapi maka pasien akan menjadi pasien umum.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin melaksanakan penelitian tentang pengaruh faktor waktu pelayanan, kenyamanan dan keistimewaan, hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *explanatory research* (14). Populasi penelitian adalah rata-rata kunjungan

pasien rawat inap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial selama periode rata-rata kunjungan perbulan yang berjumlah 290 pasien. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yaitu dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 74 pasien pengguna BPJS.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dilihat dari umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 1. Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang (50%) dan responden dengan jenis kelamin wanita berjumlah 37

orang (50%). responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 12 orang (16,2%), wiraswasta berjumlah 9 Orang (12,2%), yaitu karyawan swasta dengan jumlah 23 orang (31,1%), yang bekerja sebagai buruh berjumlah 19 orang (25,7%) dan responden yang tidak bekerja sebanyak 1 orang (14,9%), responden yang berumur < 20 tahun sebanyak 5 orang (6,8%), responden berumur 20-30 tahun berjumlah 21 orang (28,4%) dan responden berumur > 30 tahun berjumlah 48 orang (64,9%), responden yang berpendidikan sd berjumlah 7 orang (9,5%), responden berpendidikan smp sebanyak 18 Orang (24,3%), responden dengan pendidikan sma berjumlah 36 orang (48,6%) dan responden yang berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 13 orang (17,6%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

Karakteristik Responden	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	37	50,0
Perempuan	37	50,0
Pekerjaan		
PNS	12	16,2
Wiraswasta	9	12,2
Karyawan swasta	23	31,1
Buruh	19	25,7
Tidak bekerja	11	14,9
Umur		
< 20	5	6,8
20–30	21	28,4
>30	48	64,9
Pendidikan		
SD	7	9,5
SMP	18	24,3
SMA	36	48,6
PERGURUAN TINGGI	13	17,6

Analisis Univariat

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Kenyamanan Dan Keistimewaan Dan Hubungan Antar Manusia

Variabel Mutu Pelayanan	Frekuensi	%
Kategori hubungan antar manusia	f	%
Baik	52	70,3
Cukup	7	9,5
Kurang	15	20,3
Kategori Waktu pelayanan	f	%
Baik	23	31,1
Cukup	17	23,0
Kurang	34	45,9
Kategori Kenyamanan dan keistimewaan	f	%
Baik	59	79,7
Cukup	5	6,8
Kurang	10	13,5
Kategori Kepuasan	f	%
Puas	59	79,7
Tidak puas	15	20,3

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat responden yang menyatakan hubungan antar manusia baik sebanyak 52 orang (70,3%), yang menyatakan cukup sebanyak 7 orang (9,5%) dan responden yang menyatakan kurang yaitu sebanyak 15 orang (20,3%), responden yang menyatakan waktu pelayanan baik sebanyak 23 orang (31,1%), yang menyatakan cukup sebanyak 17 orang (20,0%) dan responden yang menyatakan kurang yaitu sebanyak 34 orang (45,9%), responden yang menyatakan kenyamanan dan

keistimewaan baik sebanyak 59 orang (79,7%), yang menyatakan cukup sebanyak 5 orang (6,8%) dan responden yang menyatakan kurang yaitu sebanyak 10 orang (13,5%), responden yang menyatakan puas sebanyak 59 orang (79,7%), responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 15 orang (20,3%)

Analisis Bivariat

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tabulasi silang kategori waktu pelayanan, kenyamanan dan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil Tahun 2017

Variabel Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah	p (Sig)	
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Kategori waktu pelayanan							
Kurang	11	73,3	23	39,0	34	45,9	0,011
Cukup	4	26,7	13	22,0	17	23,0	
Baik	0	0,0	23	39,0	23	31,1	
Kategori kenyamanan							
Kurang	0	0,0	10	16,9	10	13,5	0,024
Cukup	3	20,0	2	3,4	5	6,8	
Baik	12	80,0	47	79,7	59	79,0	
Kategori hubungan antar manusia							
Kurang	15	100,0	0	0,0	15	20,3	0,00
Cukup	0	0,0	7	11,9	7	9,5	
Baik	0	0,0	52	88,1	52	70,3	

Berdasarkan Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa dari 23 responden yang menyatakan waktu pelayanan baik terdapat 23 responden (39,0%) yang menyatakan puas, dan 0 responden (0,0 %) menyatakan tidak puas, sedangkan dari 17 responden yang menyatakan waktu pelayanan cukup baik 13 responden (22,0%) menyatakan puas dan 4 responden (41,2%) menyatakan tidak puas dan dari 34 responden yang menyatakan waktu pelayanan kurang 23 responden (39,0%) menyatakan puas, dan 11 responden (73,3) menyatakan tidak puas. Setelah melakukan uji di *chi square* diperoleh nilai $p = 0,011 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima, interpretasi ada hubungan signifikan antara waktu pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RSUD Aceh Sigkil.

Dari 59 responden yang menyatakan kenyamanan dan keistimewaan baik terdapat 47 (79%,7) responden yang menyatakan puas, dan 12 responden (80,0 %) menyatakan tidak puas, sedangkan dari 5 pasien yang menyatakan kenyamanan dan keistimewaan cukup baik 2 responden (3,4%) menyatakan puas dan 3 responden (20,0%) menyatakan tidak puas dan dari 10 responden yang menyatakan kenyamanan dan keistimewaan kurang 10 responden (16,9%) menyatakan puas, 0 responden (0,0%) menyatakan tidak puas. Setelah melakukan uji *chi square*

diperoleh nilai $p = 0,024 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, interpretasi ada hubungan signifikan antara kenyamanan dan keistimewaan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RSUD Aceh Singkil

Dari 52 responden yang menyatakan hubungan antar manusia baik terdapat 52 responden (88,1%) yang menyatakan puas dan 0 responden (0,0 %) menyatakan tidak puas, sedangkan dari 7 pasien yang menyatakan hubungan antar manusia cukup baik 7 responden (11,9%) menyatakan puas dan 0 responden (0,0%) menyatakan tidak puas dan dari 15 responden yang menyatakan hubungan antar manusia kurang 0 responden (0,0%) menyatakan puas dan 15 responden (100,0%) menyatakan tidak puas. Setelah melakukan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,000 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima, interpretasi ada hubungan signifikan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RSUD Aceh Sigkil.

Tabel 4. Uji regresi linier berganda pengaruh waktu pelayanan, kenyamanan dan keistimewaan dan hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

Model	Unstandardized coefficient		Standardized Coefficient		
	B	Std error	Beta	T	Sig
1 (constant)	.586	.088		6.672	.000
Waktu pelayanan	.060	.026	-.012	-.258	.008
Kenyamanan	-.007	.021	.901	-20.879	.789
Hubungan antar manusia	.488	.022	.128	2.745	.000

Interpretasi tabel uji parsial di atas adalah sebagai berikut :

- a. Dari tabel uji partial variabel waktu pelayanan nilai sig $0,008 < 0,05$ hal ini menunjukkan ada pengaruh signifikan antara variabel waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien
- b. Dari tabel uji partial variabel kenyamanan nilai sig $0,798 > 0,05$ hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kenyamanan terhadap kepuasan pasien

Dari tabel uji partial variabel Hubungan antar manusia nilai sig $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan ada pengaruh signifikan antara variabel hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji parsial untuk mengetahui pengaruh antara variabel waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS diperoleh nilai sig $0,008 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

Hal ini sejalan dengan penelitian Iman yang menyatakan bahwa waktu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat Inap Rumah Sakit Tembakau Deli Medan.

Penelitian ini juga didukung oleh Fransiskus N Tahun 2013 yang menyatakan, Setelah dilakukan uji statistik, berdasarkan pada taraf kemaknaan yang ditetapkan $\alpha \leq 0,05$ didapatkan $\rho = 0,043$, dimana $\rho < \alpha$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi ada pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Baptis Kediri. Angka koefisien korelasi (*Correlation Coefficient*) adalah 0,220 yaitu kurang dari 0,5 yang artinya memiliki tingkat korelasi atau pengaruh yang rendah.

Angka koefisien korelasi bernilai positif berarti bahwa kedua variabel menunjukkan arah pengaruh yang sejajar. Sedangkan di Poli THT setelah dilakukan uji statistik, berdasarkan pada taraf kemaknaan yang ditetapkan $\alpha \leq 0,05$ didapatkan $\rho = 0,961$, dimana $\rho > \alpha$ yang artinya H_0 diterima. Jadi tidak ada pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli THT Rumah Sakit Baptis Kediri. Angka koefisien korelasi (*Correlation Coefficient*) adalah 0,014 atau masih menjauhi 1 yang berarti kedua variabel tidak memiliki pengaruh. Hal ini menegaskan bahwa di Poli THT kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh waktu pelayanan dokter (15).

Masalah waktu dalam pelayanan sering menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan termasuk pasien dan pegawai itu sendiri seperti : Waktu tunggu yang panjang diruang tunggu/periksa, Kurangnya waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan, Waktu untuk mendapatkan rujukan yang diperlukan, Waktu antrian mendapat kamar perawatan ,Waktu pemeriksaan laboratorium, radiologi, transfusi darah, Waktu untuk mencari ruangan yang diperlukan oleh pasien untuk periksa atau perawatan, Waktu untuk memenuhi persyaratan administrasi dan pembayaran, Waktu dan usaha yang sia-sia saat menghubungi dokter dalam keadaan gawat darurat, Kurangnya dokter dalam menghargai waktu yang penting bagi pasien (3).

Menurut Aditya , waktu pelayanan adalah waktu minimal yang digunakan untuk melayani pasien dari awal masuk tempat pendaftaran sampai pasien pulang. Minimal sama dengan batas waktu standar waktu yaitu minimal 90 menit. Dengan rincian waktu untuk waktu tunggu pelayanan yaitu kurang dari sama dengan 60 menit dan waktu pemeriksaan oleh dokter yaitu minimal 15 menit serta minimal 15 menit untuk administrasi dan pengambilan obat. Aditya, waktu pemeriksaan adalah waktu yang dipergunakan mulai dari pasien masuk ke kamar pemeriksaan dan mulai diperiksa dokter hingga pasien keluar dari kamar pemeriksaan

dokter. Menurut Depkes RI Tahun 2007 yang dikutip oleh Sudarsono tahun 2010, standar waktu pelayanan dalam memeriksa pasien di ruang periksa yaitu minimal 15 menit. Faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain: faktor kompetensi, Faktor keterjangkauan (*Affordability*) atau Faktor pembiayaan, Faktor Ambience : faktor seputar lingkungan rumah sakit, Faktor sistem : faktor pelayanan, faktor kelembutan (*kidgloves*) atau faktor hubungan antar manusia (HAM), faktor kenyamanan dan keistimewaan (*Ammenities and extras*), faktor waktu pelayanan. Dalam factor pelayanan dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggudan waktu pemeriksaan. Sedangkan dalam waktu pemeriksaan aspek dokter sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam aspek ini meliputi kompetensi, waktu pemeriksaan, komunikasi, sikap dan perilaku (16).

Menurut asumsi peneliti waktu pelayanan di RSUD Aceh Singkil sudah cukup baik terlihat dari kehadiran perawat dan dokter lebih banyak yang datang tepat waktu memang ada ditemukan tenaga kehatan yang datang terlambat tetapi hanya sedikit saja, berdasarkan penilaian pasien yang pernah dirawat di RSUD Aceh Singkil melalui kuesioner banyak yang menyatakan puas dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan akan tetapi ada juga yang menyatakan tidak puas denga keluhan makanan pasien tidak datang tepat waktu, perawat tidak langsung datang ketika dipanggil ke ruang rawat inap, dan pasien menunggu lama untuk diperiksa oleh dokter.

Pengaruh kenyamanan dan keistimewaan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji parsial untuk mengetahui pengaruh antara variabel kenyamanan dan keistimewaan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS diperoleh nilai $t_{hitung} = 0,798 > 0,05$ menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kenyamanan dan keistimewaan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum

Daerah Aceh Singkil.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farianita R, dengan judul Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang tahun 2016 didapatkan hasil p-value sebesar 0,11 ($RP=1,537$; $95\%CI=(0,969-2,436)$). Hasil p ($0,11$) $> \alpha$ ($0,05$), maka tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kenyamanan dengan kepuasan peserta BPJS. (8).

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya berbagai fasilitas keperawatan yang cukup dan memadai sehingga menunjang keberlangsungan proses keperawatan. Menurut Azwar Tahun 2007 menyatakan bahwa salah satu faktor seseorang merasa puas dan terus memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah tersedianya fasilitas medis yang meliputi sarana dan prasarana kesehatan serta kelengkapan alat-alat medis dan tersedianya obat-obatan. Kenyamanan terhadap rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Salah tujuan dari pelayanan perawat di rumah sakit menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien sehingga mempercepat proses penyembuhan. Kesan pertama kali bagi pasien rawat inap terbentuk sewaktu pasien pertama kali masuk rumah sakit. Kesan ini sering menetap pada diri pasien dan mempengaruhi sikap mereka terhadap lembaga, dan mutu pelayanan yang mereka terima (17).

Baik maupun buruk penilaian terhadap kualitas pelayanan tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan secara konsisten, artinya apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan positif. Sebaliknya pelayanan yang diterima dinilai tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan mempersepsikan negatif kualitas pelayanan tersebut.

Menurut asumsi peneliti kenyamanan dan keistimewaan di RSUD Aceh Singkil masih kurang baik dapat lihat dari penilaian pasien melalui kuesioner banyak pasien yang menyatakan kurangnya kebersihan kamar mandi di ruang rawat inap, tempat tidur kurang bersih, kemudian peralatan makan untuk diberikan kepada pasien juga kurang baik, hal ini sesuai dengan keadaan yang lihat oleh peneliti ketika melakukan penelitian di RSUD Aceh Singkil.

Pengaruh hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji parsial untuk mengetahui pengaruh antara variable hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien Pengguna BPJS diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh antar manusia terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Nugroho Tahun 2011, Sareong, dkk Tahun 2013 dan Firdaus Tahun 2013 menyatakan bahwa ada pengaruh antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien (18).

Hasil penelitian Farianita dengan judul Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang tahun 2016 menyebutkan 31,9% masyarakat tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial khususnya pelayanan kelas III. Pelayanan yang tidak baik dikarenakan pasien dalam anggota keluarga yang sakitbaru pertama kali dirawat dengan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sehingga untuk mengurus persyaratan sangat sulit karena persyaratan harus diurus 2x24 jam serta fasilitas perawatan yang kurang dan pembatasan obat bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (8).

Menurut Nugroho Tahun 2011

mengemukakan bahwa tenaga kesehatan merupakan pegawai inti dari rumah sakit. Hal ini didasarkan pada tujuan utama masyarakat berkunjung ke rumah sakit adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di lokasi tersebut. Dengan demikian keberadaan dokter, perawat, dan petugas lainnya pada rumah sakit akan terkait langsung dengan kepuasan pasien yang berobat atau berkunjung ke pelayanan kesehatan. Pelayanan petugas berhubungan dengan tugas para tenaga kesehatan di Rumah Sakit untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan kesehatan (18).

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan kepada konsumen sudah sesuai dengan yang mereka harapkan atau dipersepsikan. Terpenuhinya kebutuhan pasien akan mampu memberikan gambaran terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada persepsi atau harapan mereka pada pemberi jasa pelayanan. Kebutuhan pasien yang sering diharapkan adalah keamanan pelayanan, harga dalam memperoleh pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan kesehatan. Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang individu sebagai pelanggan layanan kesehatan karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Bila harapan kurang atau jauh dari kenyataan maka pelanggan tidak puas. Bila harapan sebanding dengan kenyataan maka pelanggan puas dan bila kenyataan yang diterima melampaui harapan maka pelanggan sangat puas pelayanan kesehatan yang diberikan. Banyak manfaat yang diterima dengan tercapainya tingkat kepuasan pasien yang tinggi (8).

Hasil analisis regresi linier berganda juga telah menunjukkan bahwa variabel pelatihan (X1), dan motivasi kerja (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y). Dalam hal ini, jika pelatihan (X1) naik satu satuan (semakin baik), maka kinerja karyawan (Y) pada CV Haragon Surabaya akan naik sebesar 0,448, dalam

kondisi motivasi kerja tetap atau tidak berubah. Selanjutnya, jika motivasi kerja (X2) naik satu satuan (semakin tinggi), maka kinerja karyawan pada CV Haragon Surabaya akan naik sebesar 0,397, dalam kondisi pelatihan tetap atau tidak berubah (19).

Pemberi pelayanan (customer service) yang baik kepada konsumen diharapkan tercapai kepuasan para pelanggannya. Kepuasan pelanggan membentuk persepsi pelanggan terhadap produk yang di pasarkan perusahaan, sehingga hal ini dapat memposisikan produk tersebut di mata pelanggan. Oleh karena itu customer service dapat memberikan dampak bagi keberhasilan bisnis perusahaan dalam jangka panjang (20).

Menurut asumsi peneliti hubungan antar manusia di RSUD Aceh Singkil sudah cukup baik dapat dilihat dari cara dokter dan perawat melayani pasien sehari hari, tetapi dari penilaian pasien yang pernah dirawat di RSUD Aceh Singkil melalui kuesioner banyak pasien yang menyatakan puas dengan puas dengan pelayanan petugas kesehatan dan ada pula yang menyatakan tidak puas dengan keluhan dokter kurang ramah dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien, dokter kurang tanggap terhadap keluhan pasien, perawat tidak memberikan obat tepat waktu kepada pasien.

KESIMPULAN

Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah waktu pelayanan, hubungan antar manusia. Dan variabel yang tidak ada pengaruhnya adalah kenyamanan dan keistimewaan.

SARAN

Diharapkan meningkatkan waktu pelayanan yang berikan kepada pasien di instalasi rawat inap, agar lebih memerhatikan kenyamanan pasien dengan melengkapi fasilitas-fasilitas di RSUD, agar menghimbau tenaga kesehatan untuk melayani pasien dengan ramah agar pasien yang berobat ke RSUD.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada para pasien telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan terima kasih kepada Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil

DAFTAR PUSTAKA

1. Nomor U-URI. tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Diakses pada tanggal. 44AD;9.
2. Muninjaya AAG. Manajemen kesehatan. In EGC; 2004.
3. Wijono D. Manajemen puskesmas kebijakan dan strategi. Surabaya Duta Prima Airlangga. 2008;
4. BPJS. Profil BPJS Kesehatan. 2015;
5. BPJS. Profil BPJS Kesehatan. 2017;
6. Profil. Rumah Sakit Umum Gunung Meriah. 2017;
7. Murtiana E, Majid R, Jufri NN. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien Bpjs di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. J Ilm Mhs Kesehat Masy. 2017;1(4).
8. Farianita R. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. Iii Bhakti Wira Tamtama Semarang. Universitas Negeri Semarang; 2015.
9. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. Oman Med J. 2014;29(1):3.
10. Supranto J. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta. 2006;
11. Utama d. Peraturan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan nomor 2 tahun 2015 tentang norma penetapan besaran kapitasi dan pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan pada

- fasilitas. 2015;
12. Istiqna n. Harapan dan kenyataan pasien jkn terhadap pelayanan rawat jalan rumah sakit unhas. *Media Kesehat Masy Indones*. 2015;
 13. Suryawati C. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). *J Manaj Pelayanan Kesehat*. 2004;7(04).
 14. Notoatmodjo S. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: rineka cipta; 2010.
 15. Syahputra RA, Daulay AS. *KONVERSI MINYAK JELANTAH Menjadi Gliserol Sebagai Bahan Baku Pembuatan Poliuretan*. 2016;
 16. Mayasari F. Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *J Adm Rumah Sakit Indones*. 2018;2(3).
 17. Azwar A. *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1996;1496.
 18. Nugroho AA. *Pengaruh Hubungan Politik dan Reformasi Perpajakan Terhadap Tarif Pajak Efektif Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008-2009*. Skripsi Depok FEUI. 2011;
 19. Agusta L. Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan CV Haragon Surabaya. *Agora*. 2013;1(3):1399–408.
 20. Aji ib. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan peserta bpjs pengguna layanan keluarga berencana di wilayah kerja puskesmas kedungbanteng kabupaten banyumas. Universitas muhammadiyah purwokerto; 2016.