

HUBUNGAN SIKAP PETUGAS DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP INDEKS KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD PURI HUSADA TEMBILAHAN

Rida Nelviza¹, Ardenny²

^{1,2}Poltekkes Kemenkes Pekanbaru
email: ardenny_2010@yahoo.co.id

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan. Perhatian terhadap kualitas pelayanan rumah sakit semakin besar seiring dengan terbitnya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menuntut rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai standar yang ditetapkan. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sikap petugas dan waktu tunggu terhadap indeks kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Puri Husada Tembilihan. Jenis Penelitian ini bersifat analitik dengan desain Cross Sectional. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan accidental sampling yaitu sebanyak 50 orang. Analisis data yang digunakan adalah univariat (central tendency) dan bivariate (uji chi square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan RSUD Puri Husada Tembilihan yaitu 2,7 dengan nilai konversi 67. Artinya Mutu Pelayanan yang diberikan pada pasien termasuk kategori B (baik). Sebagian besar sikap petugas dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Puri Husada Tembilihan adalah positif yaitu sebanyak 26 orang (52%), waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Puri Husada Tembilihan adalah cepat yaitu sebanyak 37 orang (54%), sedangkan hubungan antar variabel di dapatkan data bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara sikap ($p=0,008$) dan waktu tunggu ($p=0,026$). Diharapkan pada pihak rumah sakit dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai data awal dalam menyusun program kebijakan rumah sakit terhadap layanan bagi masyarakat.

Kata Kunci : kepuasan pasien, sikap, waktu tunggu
Daftar bacaan : 27 (2001-2014)

Patient satisfaction is greatly influenced by the service quality provided by the service provider. Attention to the quality of hospital services is increasing in line with the issuance of Law No. 25 of 2009 on public services demanding hospitals to organize health services according to established standards. The purpose of this study aims to determine the relationship of officer attitudes and waiting time on the patient satisfaction index BPJS in Outpatient Installation RSUD Puri Husada Tembilihan. This type of research is analytic with Cross Sectional design. Sampling technique using accidental sampling that is as much as 50 people. Data analysis used was univariate (central tendency) and bivariate (chi square test). The results showed that the value of satisfaction index of patients who visited the outpatient installation of RSUD Puri Husada Tembilihan is 2.7 with the conversion value of 67. This means that the Quality of Service given to the patient belongs to category B (good). Most of officer attitude in outpatient service in RSUD Puri Husada Tembilihan is positive as many as 26 people (52%), waiting time in getting outpatient service in RSUD Puri Husada Tembilihan is fast as many as 37 people (54%), Variable in got data that there is significant relation between attitude ($p = 0,008$) and waiting time ($p = 0,026$). It is expected that the hospital can make the results of this research as preliminary data in preparing the hospital policy program on services for the community.

Keywords : patient satisfaction, attitude, waiting time
Reference : 27 (2001-2014)

LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menegaskan hak setiap orang atas kesehatan (pasal 4), selanjutnya disebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumberdaya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (pasal 5 ayat 1 dan 2) (Kemkes RI, 2013).

Jaminan kesehatan bagi semua orang merupakan hak azazi manusia, dimana setiap negara perlu mengembangkan Universal Health Coverage (UHC) atau yang dikenal dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial untuk menjamin pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan (Tabrany, 2014).

Seiring dengan hal tersebut dimulainya program JKN pada Januari 2014 yang diselenggarakan oleh BPJS diharapkan dapat mengupayakan Jaminan Kesehatan Nasional sesuai dengan kondisi yang ditetapkan dengan visi misi dan rencana jangka menengah bidang kesehatan di Indonesia (Tabrany, 2014).

Menurut peta jalan menuju JKN pada tahun 2019, ditargetkan 257,5 juta peserta (seluruh penduduk Indonesia) telah dikelola oleh BPJS Kesehatan. Diberlakukannya JKN ini jelas menuntut peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan, baik pada fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, serta

perbaikan sistem rujukan pelayanan kesehatan (Tabrany, 2014).

Peranan rumah sakit sebagai fasilitas rujukan tingkat lanjutan bagi BPJS dalam kaitannya untuk menjalankan amanat konstitusi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat terhadap pembangunan rumah sakit dan perbaikan sarana prasarana rumah sakit dalam upaya untuk meningkatkan akses, keterjangkauan dan kualitas pelayanan kesehatan perorangan (BPJS, 2015).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan. Perhatian terhadap kualitas pelayanan rumah sakit semakin besar seiring dengan terbitnya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menuntut rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai standar yang ditetapkan. Diberlakukannya AFTA (Asean Free Trade Area) juga mendorong rumah sakit pada tingkat persaingan yang semakin tinggi bukan hanya di tingkat lokal ataupun internasional. Hal ini menyebabkan dibutuhkan pemenuhan indikator-indikator rumah sakit yang lebih comparable dan berlaku lebih luas (Kemenkes RI, 2013).

Rumah Sakit tipe C merupakan sarana Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan bagi peserta BPJS Kesehatan yang menampung pelayanan rujukan dari fasilitas kesehatan

tingkat pertama yang memiliki fungsi melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna. Hingga saat ini di Kota Tembilahan tertera 27 Puskesmas yang sudah menjalin kerjasama dengan BPJS (BPJS cabang Tembilahan 2015) sebagai tempat rujukan tingkat lanjutan dimana rumah sakit sebagai perusahaan harus berpikir profit tanpa meninggalkan fungsi sosialnya, untuk mencapai sasaran yang dikehendaki dalam usaha mencapai profit, usaha Rumah Sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan dan harus ada upaya untuk mengetahui harapan dan kebutuhan klien yang beragam. Hal ini sangat penting untuk menentukan strategi pemasaran rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan klien. Klien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya akan ikut memasarkan dari mulut ke mulut dan tercipta relationship marketing, (Kotler,P & Keller, K.L, 2009).

Salah satu rumah sakit rujukan tingkat pertama yang bekerjasama dengan BPJS adalah RSUD Puri Husada Tembilahan, data kunjungan pasien BPJS pada tahun 2015 pada rumah sakit milik pemerintah ini adalah sebanyak 15.545 pasien (Rekam Medik RSUD Puri Husada Tembilahan, 2015).

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti masih terdapatnya keluhan-keluhan yang diutarakan oleh 7 dari 10 orang pasien BPJS rawat jalan mengatakan pelayanan di

Poliklinik RSUD Puri Husada Tembilahan belum memuaskan, hal ini di karenakan sikap petugas yang terkesan kurang perhatian, kurang merespon keluhan pasien, kurang cepat dalam memberikan pelayanan, kurangnya komunikasi terhadap pasien yang berkunjung. kurang sabar, dan kurang senyum dalam memberikan pelayanan pada hal kami sudah lama menunggu, terkadang lebih dari satu jam. Selain itu, petugas juga kurang ramah dalam melayani. Sedangkan 3 orang pasien mengatakan cukup puas dengan sikap petugas.

Puas tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS sangat menentukan apakah seseorang akan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut dan citra program BPJS itu sendiri. Sikap yang kurang baik dan waktu tunggu yang tidak jelas menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan tersebut, sehingga bila ada ketidakpuasan pelanggan perlu dicari faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut dan apa sebenarnya yang mereka harapkan agar merasa puas. Hal tersebut perlu diidentifikasi dengan jelas agar nantinya dapat menentukan langkah perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut (Tjiptono & Diana, 2015).

Perhatian terhadap kepuasan pasien juga semakin besar seiring dengan terbitnya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009

tentang Pelayanan Publik yang menuntut setiap instansi penyelenggara pelayanan publik meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat, serta memberi perlindungan bagi setiap warga Negara (Supranto, 2014).

Menurut Supranto (2014), kepuasan cenderung berawal dari sikap seseorang dalam berinteraksi. Sikap adalah keseluruhan dari kecenderungan dan perasaan, curiga, asumsi-asumsi, ide-ide, tantangan-tantangan, dan keyakinan-keyakinan manusia mengenai topic. Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek (Wawan, 2010). Sikap juga merupakan kinerja personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Sikap yang baik memberikan kepuasan bagi pelanggannya (Sabarguna, 2014).

Menurut Sabarguna (2014), Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa atau sikap kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor subyektifitas yang dapat membuat perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pelanggan dan pemberi jasa.

Waktu tunggu adalah periode waktu dimana seseorang harus menunggu dalam rangka pemeriksaan atas dirinya. Pemeriksaan tersebut merupakan jenis pemeriksaan yang diminta atau

diinstruksikan (Tjiptono, 2015). Waktu tunggu pelayanan yang efektif < 60 menit.

Waktu menunggu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang nyaman, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum, dan sebagainya. Waktu tunggu yang relatif cepat biasanya lebih memuaskan pasien namun bila pelayanannya lambat maka kekecewaan akan muncul dan bahkan mempengaruhi kepuasan pasien (Griffin, 1987).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Husein (2013) menunjukkan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi indeks kepuasan pasien adalah faktor sikap petugas (p value 0,002) setelah di kontrol dengan variabel waktu tunggu dan sikap petugas. Sikap petugas yang baik memiliki peluang 9 kali merasakan puas dibandingkan dengan responden yang mengatakan sikap negatif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Begitu juga penelitian yang dilakukan Sanah (2012) menunjukkan bahwan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan (p value 0,012).

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian tentang “Hubungan Sikap Petugas dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan

Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2016”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Sikap Petugas dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Puri Husada Tembilahan.

METODE

Desain penelitian ini adalah desain penelitian analitik dengan rancangan Crosssectional, artinya pengambilan data antara variabel independen yaitu faktor sikap dan waktu tunggu terhadap variabel dependen yaitu indeks kepuasan pasien melalui penyebaran kuisisioner yang diambil dalam satu kali pengumpulan data. Jumlah sampel sebanyak 50 orang, penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*.

PENGUMPULAN DATA

1. Data Primer

Pengumpulan data diperoleh langsung melalui responden yang akan diteliti dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, responden secara langsung menceklis jawaban yang telah tersedia di kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah

ada, yaitu data dari RSUD Puri Husada Tembilahan serta membaca atau mempelajari buku-buku teks, bahan-bahan terkait dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan dan nilai indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan rawat inap di RSUD Puri Husada Tembilahan didapatkan data nilai indeks kepuasan pasien yang di Poliklinik RSUD Puri Husada Tembilahan, selengkapnya dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 Nilai Unsur Pelayanan dan Nilai Indeks Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Puri Husada Tembilahan 2016 (n=50)

No	Unsur Pelayanan	Σ	Nilai Unsur	Bobot
1	Prosedur pelayanan keperawatan	118	2,4	0,2
2	Persyaratan pelayanan keperawatan	143	2,9	0,2
3	Kejelasan dan kepastian layanan	147	2,9	0,2
4	Kedisiplinan perawat	132	2,6	0,2
5	Tanggung jawab perawat	142	2,8	0,2
6	Kemampuan keterampilan perawat	146	2,9	0,2
7	Kecepatan pelayanan keperawatan	113	2,3	0,2
8	Keadilan pemberian layanan	143	2,9	0,2
9	Kesopanan dan keramahan perawat	133	2,7	0,2
10	Kewajaran biaya perawatan	147	2,9	0,2
11	Kesesuaian biaya yang diberikan	141	2,8	0,2
12	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan Keperawatan	108	2,2	0,2
13	Kenyamanan lingkungan perawatan	137	2,7	0,2
14	Keamanan pelayanan keperawatan	149	2,98	0,2
	Nilai indeks			2,7
	Nilai dasar			25
	Nilai indeks kepuasan pasien			67

Nilai indeks kepuasan pasien yang dirawat di instalasi rawat jalan RSUD Puri Husada Tembilahan yaitu 2,7 dengan nilai konversi 67. Artinya Mutu Pelayanan yang diberikan pada pasien termasuk kategori B (baik).

1. Hubungan Sikap Petugas dengan Terhadap Indeks Kepuasan Pasien

Tabel 1.2 Hubungan Sikap Petugas Terhadap Indeks Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2016

Sikap	Indeks Kepuasan						P Value
	Kurang Baik		Baik		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Negatif	12	50,0	12	50,0	24	100	0,008
Positif	3	11,5	23	88,5	26	100	
Total	15	30,0	35	70,0	50	100	

Pada variabel ini, peneliti menghubungkan sikap petugas terhadap indeks kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Puri Husada Tembilahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap petugas yang positif sebagian besar menunjukkan indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 23 orang (88,5%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa $P \text{ value } 0,008 < 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap terhadap indeks kepuasan pasien. Menurut Suprpto (2014), kepuasan cenderung berawal dari sikap seseorang dalam berinteraksi. Sikap adalah keseluruhan dari kecenderungan dan perasaan, curiga, asumsi-asumsi, ide-ide, tantangan-tantangan, dan keyakinan-keyakinan manusia mengenai topik. Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek (Wawan, 2010). Sikap juga merupakan kinerja personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Sikap yang baik memberikan kepuasan bagi pelanggannya (Sabarguna, 2014). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Husein (2013) menunjukkan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi indeks kepuasan pasien adalah faktor sikap petugas ($p \text{ value } 0,002$) setelah di kontrol dengan variabel waktu tunggu dan kinerja petugas. Sikap petugas yang baik memiliki peluang 9 kali merasakan puas dibandingkan dengan responden yang mengatakan sikap

negatif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sikap menurut pandangan Allport (1954), yang dikutip dalam Notoatmodjo (2010), menjelaskan bahwa sikap itu mempunyai tiga komponen pokok kepercayaan (keyakinan), kehidupan emosional atau evaluasi terhadap suatu objek, dan kecenderungan untuk bertindak. Pada penelitian ini, umumnya responden memiliki sikap yang positif, artinya responden menunjukkan keyakinannya untuk melakukan sesuatu yang positif agar dapat menghasilkan kepuasan terhadap keputusan yang diambilnya. Pengambilan keputusan yang tepat menurut responden merupakan suatu hal yang dianggap mampu memberikan kepuasan terhadap apa yang telah dipertimbangkannya. Sikap dapat pula bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif menurut Heri Purwanto (1998) dalam Notoadmodjo (2010). Sikap positif kecenderungan tindakan adalah mendekati, menghindari, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Sedangkan sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci, tidak menyukai obyek tertentu. Asumsi peneliti terhadap hasil penelitian ini adalah bahwa sikap positif yang ditunjukkan seseorang terhadap pemenuhan kebutuhan yang diinginkan cenderung akan mengharapkan kepuasan terhadap apa yang menjadi keputusannya. Keputusan yang diambil, berawal dari pertimbangan yang matang sebelum

mengambil tindakan yang tepat agar kebutuhannya terpenuhi.

2. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien

Tabel 1.3 Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien di Poliklinik RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2016

Waktu Tunggu	Indeks Kepuasan						P Value
	Kurang Baik		Baik		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Lama	11	47,8	12	52,2	23	100	0,026
Cepat	4	14,8	23	85,2	27	100	
Total	15	30,0	35	70,0	50	100	

Pada variabel ini peneliti menghubungkan waktu tunggu terhadap indeks kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Puri Husada Tembilahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang cepat sebagian besar menunjukkan indeks kepuasan yang baik yaitu sebanyak 23 orang (85,2%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa P value $0,026 < 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap indeks kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sanah (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan (p value 0,012). Menurut Tjiptono (2005) waktu tunggu yang relatif cepat biasanya lebih memuaskan pasien namun bila pelayanannya lambat maka kekecewaan akan muncul dan bahkan mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu menunggu berkaitan

dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang nyaman, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum, dan sebagainya. Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien (Griffin, 1987) misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, toilet yang bersih, dan ruang tunggu atau ruang kamar rawat inap yang nyaman. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. Fasilitas yang lengkap dan memadai lainnya seperti bangunan yang bagus dari rumah sakit tersebut, juga yang lebih penting lagi yaitu alat-alat penunjang kesehatan yang cukup modern akan memberikan kenyamanan pada pasien saat berkunjung dan akan menjadi daya tarik tersendiri bagi pasien. Waktu tunggu yang dialami responden dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan sebagian besar mengatakan cepat, artinya layanan rawat jalan RSUD Puri Husada Tembilahan termasuk kategori sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Proses menunggu yang begitu lama melebihi 60 menit cenderung akan memberikan dampak negatif terhadap kualitas layanan rumah sakit. Seseorang akan merasa kecewa dan

tidak nyaman jika waktu menunggu lebih lama daripada apa yang diharapkan. Umumnya seseorang akan kehilangan kesabarannya ketika merasakan kekecewaan yang mendalam yang membuat harapannya tidak terpenuhi. Salah satu faktor yang menyebabkan seseorang merasakan jenuh menunggu untuk mendapatkan pelayanan adalah prosedur administrasi yang berbelit-belit. Sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikannya. Menurut Griffin (1987) dalam Tjiptono (2005), prosedur administrasi berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien yang dimulai dari masuk rumah sakit selama pelayanan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit. Prosedur administrasi yang terlalu rumit/berbelit-belit akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Pasien akan lebih nyaman dan merasa puas bila proses administrasi lebih sederhana, mengingat kehadiran pasien di rumah sakit difokuskan pada pengobatan bukan kegiatan yang sifatnya procedural dan menghabiskan banyak waktu. Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa responden yang mengatakan waktu menunggu yang cepat memberikan peluang lima kali lebih mengatakan puas dibandingkan dengan responden yang mengatakan waktu tunggu yang lama. Hal ini dapat dilihat pada *odds ratio* yaitu 5,271 pada lampiran. Asumsi peneliti dari beberapa uraian yang telah dijelaskan di

atas, bahwa waktu tunggu merupakan syarat utama dalam mencapai kepuasan seseorang khususnya dalam ruang lingkup pelayanan rawat jalan. Seseorang akan selalu menghitung dan memperkirakan waktu layanan agar terpenuhi kebutuhannya.

KESIMPULAN

1. Nilai indeks kepuasan pasien yang berobat di instalasi rawat jalan pada RSUD Puri Husada Tembilahan yaitu 2,7 dengan nilai konversi 67. Artinya Mutu Pelayanan yang diberikan pada pasien termasuk kategori B (baik).
2. Sebagian besar sikap petugas dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Puri Husada Tembilahan adalah positif yaitu sebanyak 26 orang (52%).
3. Sebagian besar waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Puri Husada Tembilahan adalah cepat yaitu sebanyak 27 orang (54%).
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas terhadap indeks kepuasan pasien (*P value* 0,008).
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap indeks kepuasan pasien (*P value* 0,026).

SARAN

1. Aspek Teoritis

Diharapkan untuk peneliti yang ingin mengembangkan penelitian ini sebaiknya menggunakan analisis

multivariat sehingga dihasilkan model yang dapat menjadikan penelitian ini lebih reliabel.

2. Aspek Praktis

Diharapkan pada pihak rumah sakit dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai data awal dalam menyusun program kebijakan rumah sakit terhadap layanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardenny.(2013). *Korelasi Indeks Kepuasan terhadap Pengambilan Keputusan Dirawat di RSUD Petala Bumi Pekanbaru*, Tesis. Universitas Andalas Padang
- Arikunto, S.(2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rhineka Cipta
- _____, S.(2013). *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rhineka Cipta
- Asfeni. (2013). *Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Arifin Achmad dan Faktor yang Mempengaruhinya*, Tesis. STIKes Hangtuh Pekanbaru
- BPJS (2015). *Buku Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan*, Jakarta: BPJS
- Ernawati, N.(2013). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit BPG Puskesmas Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan*. Thesis. Universitas Respati Indonesia
- Gahayu, S.A (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat*, Yogyakarta: Deepublish
- Ilyas, Y. (2002). *Kinerja, Teori, Penilaian, dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2013). *Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2013). *Bahan Paparan JKN dan SJSN*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2013). *Undang-Undang Nomor 44 tentang Kesehatan*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 262/Menkes/Per/VIII/1979 tentang Standarisasi Ketenagaan Rumah Sakit Pemerintah*. Jakarta
- Kepmenpan RI No.25/2/2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenpan RI
- Kotler, P & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lapau, B. Prof (1977). *Pelayanan kesehatan masyarakat*, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Maya, (2014). *Indeks Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Anyelir RSUD Arifin Achmad Pekanbaru*, Skripsi, Universitas Riau .
- RSUD Puri Husada (2015). *Laporan Rekapitulasi Kunjungan Pasien BPJS Tahun 2015*. Tembilahan.
- Sabarguna, B. (2004). *Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit*. Jakarta:Rhineka Cipta.
- Setiadi, (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sumantri, A.Dr, (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono, Prof (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J, M.A, APU. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: CAPS.
- Tabrany, H (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tarwaka, F (2004). *Kinerja Perawat Bangsal*, Jakarta: PT. Rhineka Cipta
- Tjiptono, F (2014). *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi

- Tjiptono, F& Diana, A.(2015). *Pelanggan puas*, Yogyakarta: Andi
- Tunggal, HS (2014). *Peraturan Perundang-Undangan BPJS*, Jakarta: Harvarido
- Wilantara, I.E (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama di Kota Bandar Lampung. Tesis. Universitas Sriwijaya.*