

## Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Lama Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu

### *The Correlation of Communication and Waiting Time With BPJS Outpatient Patient's Satisfaction at Bhayangkara Hospital Palu*

<sup>1</sup>Ni Nengah Winarti\*, <sup>2</sup>Sudirman, <sup>3</sup>Rosnawati

<sup>1,2,3</sup>

Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

(\*)Email Korespondensi: nengahwinarti79@gmail.com

#### Abstrak

Keluhan masyarakat sering terjadi karena pelayanan kesehatan yang kurang baik. Dalam pelaksanaan akan waktu tunggu pelayanan pasien masih belum berjalan dengan maksimal khususnya terjadi pada pasien rawat jalan. Akibatnya masih terlihat beberapa pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di instalasi rawat jalan dimulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien masuk ke ruang poliklinik. Tujuan dalam penelitian ini adalah diketahuinya hubungan komunikasi terapeutik dan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan setiap bulan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang berkunjung di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Palu yang berjumlah 340 orang. Sampel berjumlah 77 orang, dengan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji "*chi square*". Hasil penelitian menunjukkan dari 77 responden komunikasi yang baik sebanyak 41 responden (53,2%) dan kurang baik sebanyak 36 responden (46,8%), hasil uji "*chi square*" nilai p: 0,001. Lama waktu tunggu yang cepat sebanyak 44 responden (57,1%) dan yang memenuhi syarat sebanyak 33 responden (42,9%), hasil uji "*chi square*" nilai p: 0,002. Kesimpulan ada hubungan komunikasi terapeutik dan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu. Saran bagi Rumah Sakit Bhayangkara Palu diharapkan lebih meningkatkan ketrampilannya kepada pasien sehingga kepuasan pasien lebih meningkat sehingga masyarakat lebih berobat ke faskes tingkat pertama sesuai alur rujukan BPJS dan jumlah kunjungan pun semakin meningkat di Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

**Kata Kunci :** Komunikasi Terapeutik, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien

#### ABSTRACT

*Community complaints often occur because of poor health services. In the implementation of waiting time, patient services are still not running optimally, especially in outpatients. As a result, there are still some patients who wait a long time to get services in outpatient installations starting from the patient registering until the patient enters the clinic. The purpose of this study is to know the relationship between therapeutic communication and the length of waiting time with BPJS patient satisfaction at the Outpatient Hospital of Bhayangkara Palu. This is an analytical research with a cross sectional study approach. The population of this research is the average number of participants' visits each month of the Social Security Organizing Agency (BPJS) namely 340 people. The sample is 77 people, with nonprobability the sampling technique (accidental sampling). The data analysis are univariate and bivariate using the "chi square" test. The results show that from 77 respondents, good communication are 41 respondents (53.2%) and 36 respondents are poor (46.8%), the p value is 0,001. The waiting time in good category is 44 respondents (57.1%) and those who fulfilled the requirements are 33 respondents (42.9%). The p value is 0.002.. There is a correlation between therapeutic communication and waiting time with BPJS patients' satisfaction at Bhayangkara Hospital of Palu. This research suggests that Hospital Bhayangkara of Palu should improve communication skills to patients so that patients' satisfaction is increased so that people go to the first level health facilities according to the BPJS referral flow and the number of visits is increased.*

**Keywords:** Therapeutic Communication, Waiting time, and Patients' Satisfaction

## PENDAHULUAN

Prosedur administrasi yang sederhana, mudah dan cepat merupakan salah satu peningkatan pelayanan kepada pasien. Pelayanan pertama dari meja pendaftaran pasien sangat perlu diperhatikan, semakin cepat dalam mencari data pasien lama maupun pembuatan daftar pasien baru akan berpengaruh pada cepatnya layanan medis yang diinginkan oleh konsumen/pasien. Melihat situasi tersebut, sudah sangatlah tepat jika rumah sakit menggunakan sisi kemajuan komputer, baik piranti lunak maupun piranti kerasnya dalam upaya membantu penanganan manajemen yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dewasa ini sedang digiatkan oleh instansi-instansi adalah komputerisasi sistem yang menggeser kinerja manual manusia yang telah lama digunakan. Hal ini tentunya sangatlah baik untuk meningkatkan mutu informasi yang dihasilkan (Indrawijaya, 2018).

Keluhan masyarakat sering terjadi oleh karena pelayanan kesehatan yang kurang baik. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi kedokteran dan kesehatan diperlukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan. Rumah Sakit sebagai mata rantai pelayanan kesehatan mempunyai fungsi utama penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Rumah sakit ini bersama dengan puskesmas melalui jalur rujukan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk masyarakat (Aditama, 2016).

Menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011.

Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (JKN), BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Pada kenyataannya Kinerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang diluncurkan pemerintah mulai 1 Januari 2014 mulai menuai sejumlah kontroversi dan keluhan di masyarakat. BPJS ini mulai terlihat menyusahkan rakyat karena pelayanannya kurang bagus di lapangan, bahkan obat-obatan yang selama ini ditanggung Askes malah sekarang tidak ditanggung (Akismet, 2014).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien.

Menurut Buhang (2007), dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam segi konteks, waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, seringkali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien.

Jumlah kunjungan pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu tahun 2015 sebanyak 3127 orang, tahun 2016 sebanyak 3.085 orang dan tahun 2017 sebanyak 4.692 orang tahun 2018 sebanyak 2.536 orang dan bulan Januari sampai dengan September 2019 sebanyak 3.088 orang.

Hasil penelitian Mayasari (2015), dengan hasil penelitian sebanyak 64 orang (91%) yang merasa puas pada mereka yang menunggu lebih dari 60 menit. Sedangkan pada responden yang menunggu kurang dari sama dengan 60 menit ada 46 orang (82,1%) yang merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,01$  artinya waktu tunggu poliklinik mempengaruhi kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara terkait waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di poliklinik dan melakukan observasi atau pengamatan bersamaan dengan saat magang/pengabdian pada bulan Oktober 2019 di Rumah Sakit Bhayangkara Palu. Hasil yang didapat terkait hal tersebut dari 49 orang yang diwawancarai, atau sekitar 30 orang (61,2 %) merasa kurang puas karena menunggu lebih dari 1 jam (60 menit), sedangkan 19 orang (38,77 %) merasa puas karena menunggu kurang dari 1 jam (60 menit).

Disamping keluhan menunggu yang begitu membosankan, masih dijumpai adanya komplain / keluhan lain dari pasien yaitu adanya petugas yang melayani terkadang tidak ramah dan terkesan cuek. Petugas kurang terbuka dalam melayani pasien. Hal ini sesuai dengan data survey kepuasan pelanggan, dimana dari hasil survey pada 49 orang didapat 29 orang (72,5 %) yang kurang puas dengan cara

komunikasi petugas dan 20 orang (40 %) merasa puas. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan komunikasi terapeutik dan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *kuantitatif*, desain yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional study*.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan setiap bulan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang berkunjung di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Palu yang berjumlah 340 orang.

Jumlah atau besar sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan rumus *Slovin* yang berjumlah 77 orang.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*.

### Analisa Data

#### 1. Analisis Univariat

Dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel pada penelitian, variabel independen pada penelitian ini yaitu (komunikasi terapeutik dan lama waktu tunggu) dan variabel dependen (kepuasan pasien).

#### 2. Analisis bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dengan terikat. Dengan nilai kemaknaan 0,05 dengan tingkat kepercayaan 95%. Adapun uji yang digunakan

pada penelitian ini adalah uji *Chi Square* dengan rumus sebagai berikut (Hastono, 2016).

### Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Tabel 1 Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu

Komunikasi Terapeutik	Kepuasan Pasien				Total (N)	%	P Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
Baik	32	78	9	22	41	100	0,001
Tidak baik	8	22,2	28	77,8	36	100	
Jumlah	40	51,9	37	48,1	77	100	

Sumber: Data primer, 2020

Tabel 1 menunjukkan komunikasi terapeutik yang baik sebanyak 41 responden dimana sebanyak 32 responden (78%) yang menyatakan puas dengan pelayanan BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu dan yang kurang puas sebanyak 9 responden (22%). Komunikasi terapeutik yang kurang baik sebanyak 36 responden dimana sebanyak 8 responden (22,2%) yang menyatakan puas dengan pelayanan BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu dan yang kurang puas sebanyak 28 responden (77,8%).

Hasil uji "*chi square*" nilai  $p: 0,001$  ( $p \text{ value} \leq 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

Tabel 2 Hubungan Lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu

Lama Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total (N)	%	P Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
Cepat	33	75	11	25	44	100	0,002
Lambat	7	21,2	26	78,8	33	100	
Jumlah	40	51,9	37	48,1	77	100	

Sumber: Data primer, 2020

Tabel 2 menunjukkan waktu tunggu yang cepat sebanyak 44 responden dimana sebanyak 33 responden (75%) yang menyatakan puas dengan pelayanan BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu dan yang kurang puas sebanyak 11 responden (25%). Waktu tunggu yang lama sebanyak 33 responden dimana sebanyak 7 responden (21,2%) yang menyatakan puas dengan pelayanan BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu dan yang kurang puas sebanyak 26 responden (78,8%).

Hasil uji "*chi square*" nilai  $p: 0,002$  ( $p \text{ value} \leq 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian pada pasien di instalasi rawat jalan RS. Bhayangkara Palu, dengan jumlah sampel sebanyak 77 responden yang terdiri dari responden usia kurang dari 35 tahun berjumlah 29 orang (37,7 %) dan responden usia diatas 35 orang berjumlah 48 orang (62,3%). Adapun pendidikan responden yaitu terbanyak pendidikan SMA berjumlah 34 orang (44,2 %) dan pekerjaan responden terbanyak adalah IRT berjumlah 28 orang (36,4 %).

Dari kedua variabel yang diteliti ditemukan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Adapun penjelasan dari hubungan antar variabel independen (komunikasi terapeutik dan lama waktu tunggu) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) tersebut yaitu:

### **Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu**

Hasil analisis univariat menunjukkan dari 77 responden komunikasi yang baik sebanyak 41 responden (53,2%) dan kurang baik sebanyak 36 responden (46,8%). Hasil uji "*chi square*" nilai  $p: 0,001$  ( $p \text{ value} \leq 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi perawat yang memiliki komunikasi terapeutik yang baik karena sebagian perawat pernah mengikuti pelatihan atau menerima informasi tentang komunikasi terapeutik pada pasien, sehingga mereka benar-benar menerapkan cara-cara berkomunikasi terapeutik pada pasien sesuai dengan standar prosedur operasional (SPO) yang ada. Petugas yang pernah mengikuti pelatihan benar-benar menerapkan komunikasi terapeutik sesuai fase komunikasi terapeutik yang dimulai dari fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan terminasi. Sikap yang baik tentang komunikasi terapeutik pada pasien akan membentuk perilaku atau kebiasaan yang baik pada diri petugas.

Sedangkan petugas yang belum mendapatkan pelatihan, sikapnya cenderung kurang baik. Sikap yang kurang baik dan negatif dapat terlihat ketika perawat melakukan tindakan keperawatan ke pasien perawat hanya memakai bahasa yang kurang terapeutik sehingga untuk membina hubungan saling percaya antara pasien dan perawat tidak terwujud sehingga pemecahan masalah pasien tidak efektif. Perawat terkesan

kurang ramah dan acuh dalam mengidentifikasi keluhan pasien serta kurang memperhatikan isyarat verbal dan nonverbal dari pasien.

Dilihat dari tingkat pendidikan, responden yang menyatakan komunikasi kurang baik, sebagian besar tingkat pengetahuannya masih rendah. Dimana pengetahuan yang masih rendah membuat responden sulit untuk memahami bahasa yang disampaikan oleh petugas. Disamping itu responden mengatakan intonasi suara pada saat memanggil pasien di ruang tunggu sangat besar sehingga responden merasa kurang puas dengan pelayanan petugas kesehatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Damaiyanti (2012), teknik komunikasi terapeutik antara lain; berusaha mendengarkan klien menyampaikan pesan verbal maupun nonverbal bahwa perawat perhatian terhadap kebutuhan masalah klien, memberi salam kepada klien dengan menyebut namanya menunjukkan kesadaran tentang perubahan yang terjadi, menghargai klien sebagai manusia seutuhnya, memberi kesempatan pada klien untuk memulai pembicaraan.

Pendapat Hermawan (2015), perawat dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan agar pasien atau keluarganya tahu tindakan apa yang akan dilakukan pada pasien dengan cara perawat harus memperkenalkan diri, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, membuat kontrak waktu untuk melakukan tindakan keperawatan selanjutnya.

Sesuai dengan pendapat Arwani (2016), pasien sering complain karena tenaga kesehatan tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, sehingga pasien tersebut menjadi marah

dan tidak datang lagi mengunjungi pelayanan kesehatan tersebut. Jika kesalahan penerimaan pesan terus menerus berlanjut dapat berakibat pada ketidakpuasan baik dari pasien maupun tenaga kesehatan. Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, dan larinya pasien kepada institusi pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan kepuasan. Untuk menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ke tempat lain maka langkah sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat.

Menurut Nurhasanah (2013) Tahap Orientasi adalah tahap yang dimulai dengan pertemuan dengan pasien dimana bertujuan dalam memvalidasi keakuratan data dan rencana yang telah dibuat sesuai dengan keadaan pasien saat ini. Dalam memulai hubungan, tugas utama adalah membina rasa percaya, penerimaan dan pengertian, komunikasi yang terbuka dan perumusan kontak dengan pasien. Ketidaknyaman. Dengan komunikasi terapeutik yang baik pada tahap orientasi maka perawat akan lebih mudah dalam menggali keluhan-keluhan pasien.

Tahap kerja merupakan inti dari hubungan perawat dan pasien yang terkait erat dengan pelaksanaan rencana tindakan keperawatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang dicapai. Tahap kerja dalam komunikasi terapeutik merupakan tahap dimana perawat

memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, menanyakan keluhan pasien, memulai segala tindakan dengan baik dan melakukan tindakan sesuai dengan yang telah disepakati.

Penelitian yang dilakukan oleh Asrin (2016), tentang gambaran praktik komunikasi terapeutik dan komunikasi sosial perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan diperoleh hasil dimana responden yang berpendidikan tinggi lebih banyak melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien dibandingkan dengan yang berpendidikan rendah (69,6%).

Penelitian lain juga menyatakan Manurung (2012), tentang hubungan karakteristik individu perawat dan organisasi dengan penerapan komunikasi terapeutik di ruang rawat inap perjan RS Persahabatan Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik di ruang rawat inap Perjan RS Persahabatan masih relatif kurang (46,3 %). Hasil penelitian Shintana (2012) dengan hasil analisa data menunjukkan bahwa pengetahuan perawat sebanyak 85 orang (91,4 %) dalam kategori baik, dan 17 orang (56,7 %) pasien menilai perilaku perawat dalam kategori cukup.

### **Hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu**

Hasil analisis univariat menunjukkan dari 77 responden lama waktu tunggu yang cepat sebanyak 44 responden (57,1%) dan yang memenuhi syarat sebanyak 33 responden (42,9%). Hasil uji "*chi square*" nilai  $p: 0,002$  ( $p \text{ value} \leq 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dan responden, masih terlihat beberapa pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan dimulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien dipanggil/masuk ke ruang poliklinik. Tidak sedikit masih dijumpai adanya keluhan dari beberapa pasien karena masalah waktu menunggu di poliklinik. Mereka ingin agar mendapatkan pelayanan medis secepatnya, sehingga kondisi pasien pun masih terlihat begitu padat / crowded, dan pasien terlihat bosan dan gelisah karena mengingat adanya keterbatasan waktu selama pelayanan di rawat jalan, sehingga masih dijumpai beberapa pasien yang menanyakan kembali ke petugas pendaftaran maupun petugas poliklinik terkait pelayanan di rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, selain karena faktor tertentu dari jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung/berobat, dan penyediaan berkas rekam medis pasien rawat jalan, hal penting yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan adalah dari pihak pelaksanaan standar prosedur operasional lama waktu tunggu pasien.

Dilihat dari tingkat pendidikan responden yang mengatakan lama waktu tunggu yang belum memenuhi syarat adalah pendidikan SD dan SMP hal ini kemungkinan terjadi karena keterbatasan pemahaman responden dalam mencari akses pelayanan, disamping itu responden malu untuk bertanya, mereka lebih baik menunggu.

Menurut Buhang (2017), dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan

yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Menurut Munro (2016), waktu tunggu pelayanan di rumah sakit menjadi masalah yang senantiasa harus dibenahi seperti meminimalkan pasien untuk tidak terlalu lama menunggu pelayanan sehingga pasien atau keluarganya akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, apabila pasien sudah merasa puas, kemungkinan besar akan memanfaatkan kembali pelayanan yang diterimanya tersebut.

Sebagai pembanding dan mendukung hasil penelitian, oleh Wahono (2016) dalam penelitiannya tentang kepuasan keluarga pasien terhadap waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara lama waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien. Penelitian lainnya yang sesuai adalah penelitian Kurniawan (2012) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RS Baptis Kediri ( $\rho=0,043$ ).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palu, dimana nilai  $p: 0,001$  ( $p \text{ value} \leq 0,05$ ), artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dimana kedua variabel mempunyai hubungan yang signifikan.
2. Ada hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan

Rumah Sakit Bhayangkara Palu, dimana nilai  $p: 0,002$  ( $p \text{ value} \leq 0,05$ ), artinya  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak dimana kedua variabel mempunyai hubungan yang signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akismet, 2014, *BPJS Mulai Dikeluhkan Masyarakat*, <http://www.akismet.com>, diunduh 20 Januari 2015
- Alimul, 2015, *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisis data*, Salemba Medika, Jakarta
- Aniroen, Soemarja, 2009, *Prinsip dan Konsep Dasar Quality Assurance*, Makalah Seminar Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit, tidak diterbitkan.
- Azwar, 2003, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. PKMI
- Depkes RI, 2008. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota*. Jakarta. Biro Hukum Dan Organisasi Setjen Depkes RI
- Eko, 2010, *Pengertian Pengetahuan*, <http://www.lipi.go.id/> (diakses 03 Maret 2015)
- ICW, 2014, *Survei Kepuasan Pasien Jamkesmas*, ICW, Jakarta
- Indrawijaya, 2008, *Perilaku Organisasi*, PT. Sinar Baru, Bandung.
- Kemenkers RI, 2014, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Jakarta.
- Novrianto, 2011, *Analisis pelayanan kesehatan bagi peserta jamkesmas dengan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Prambon Sidoarjo*, <http://www.usurespitori.com>. diakses 25 Juni 2014
- Salsabila, 2012, *Hubungan Komunikasi Perawat Dan Tingkat Pengetahuan Pasien JPS Berobat di Rumah Sakit Adam Malik Medan*, Universitas Sumatra Utara, Fakultas Kesehatan Kedokteran, <http://www.usurespitori.com>. diakses 25 Juni 2019
- Samosir Tambunan, 2009, *Pengetahuan Dan Respon Masyarakat Dalam Menggunakan kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) Oleh Rumah Sakit Umum HKBP Balige di Kabupaten Toba Samosir*, Skripsi, Universitas Sumatra Utara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, <http://www.usurespitori.com>. diakses 25 Juni 2019
- Sugiyono, 2016, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Suriasumantri, 2012, *Filsafat Ilmu: Sebuah Pengantar Populer*, Pustaka sinar Harapan, Jakarta
- Thoha, 2008, *Kepemimpinan*, Alfabet, Bandung
- UU SJSN No.40 tahun 2004, *Sistem Jaminan Sosial Nasional (UUSJSN)*. Jakarta
- UU.BPJS tahun 2011, *Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial*, Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, *Tentang Kesehatan*, Jakarta
- Wirawan, 2015, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- Yusuf, 2014, *Tingkat Kepuasan Peserta Yang Berobat Ke Puskesmas*, Jakarta.