

ABSTRAK

Ketidaksesuaian waktu tunggu pasien rawat inap dalam sistem pembayaran merupakan salah satu sebab pasien merasa tidak puas hal tersebut disebabkan bahwa waktu tunggu pasien lebih dari 2 jam. Ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu pembayaran di Indonesia pada tahun 2017 rata-rata 52%. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan sistem pembayaran (*billing*), lama waktu tunggu pembayaran, dan kompetensi petugas dengan kepuasan pasien rawat inap yang akan pulang.

Penelitian ini adalah penelitian studi analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Penelitian dilakukan di RSIA Stella Maris Medan. Populasi penelitian sebanyak 1.001 orang dan sampel diperoleh sebanyak 261 orang. Penarikan sampel dengan cara aksidental (*accidental sampling*). Analisis data menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji *chi-square*, dan analisis multivariat dengan regresi logistik berganda pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran (*billing*), lama waktu tunggu pembayaran, dan kompetensi petugas berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap yang akan pulang di RSIA Stella Maris Medan, $p < 0,000$. Variabel yang paling besar hubungannya dengan kepuasan pasien adalah kompetensi petugas dengan nilai $\text{Exp(B)/OR} = 9,941$ artinya pasien yang menyatakan kompetensi petugas dalam kategori baik, berpeluang merasa puas sebesar 9,9 kali lebih tinggi dibandingkan pasien yang menyatakan kompetensi petugas kurangbaik.

Kesimpulan penelitian ini bahwa sistem pembayaran (*billing*), lama waktu tunggu pembayaran, dan kompetensi petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap yang akan pulang. Disarankan kepada pimpinan RSIA Stella Maris Medan untuk melakukan evaluasi berkala secara triwulan, caturwulan atau tiap semester untuk mengkaji pelayanan pada sistem *billing* rumah sakit, terutama dalam mempercepat waktu tunggu pembayaran sehingga seluruh pasien yang dirawat inap merasa puas terhadap layanan yang diberikan pihak rumah sakit.

KataKunci: Kepuasan Pasien, Sistem Pembayaran, Lama Waktu Tunggu, KompetensiPetugas

ABSTRACT

Inappropriate waiting time for inpatients in the payment system is one reason the patient feels dissatisfied, because the patient's waiting time is more than 2 hours. Patient dissatisfaction with payment waiting times in Indonesia in 2017 averaged 52%. The purpose of this study was to analyze the effect of the payment system (billing), the length of time waiting for payment, and the competence of officers on the satisfaction of inpatients returning.

This research is an analytic study with cross sectional approach (research was conducted at Stella Maris Hospital in Medan. The population of the study was 1,001 people and the sample was 261 people. Sampling was accidental sampling. Data analysis used univariate analysis, bivariate analysis with chi-square test, and multivariate analysis with multiple logistic regression at the 95% confidence level ($\alpha=0.05$).

The results showed that the payment system (billing), the length of time waiting for payment, and the competence of officers influence the satisfaction of inpatients returning home at Stella Maris Hospital, Medan, $p < 0,000$. The variable that had the greatest influence on patient satisfaction was the competency of officers with the value $\text{Exp (B)} / \text{OR} = 9.941$ meaning that patients who stated the competency of officers in the good category had a 9.9 times higher chance of being satisfied compared to patients who stated the competency of officers was not good.

The conclusion of this study is that the payment system (billing), the length of time waiting for payment, and the competence of officers affect the satisfaction of inpatients who will go home. It is recommended that the leadership of RSIA Stella Maris Medan conduct periodic evaluations on a quarterly, quarterly or semester basis to review services in the hospital billing system, especially in speeding up payment waiting times so that all hospitalized patients are satisfied with the services provided by the hospital.

Keywords: Patient Satisfaction, PaymentSystem, WaitingTime, Staff Competency