

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut WHO tahun 2017, sehat adalah keadaan sejahtera, sempurna dari fisik, mental, dan sosial yang tidak terbatas hanya pada bebas dari penyakit atau kelemahan saja. Sehat dapat dicapai melalui berbagai upaya salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan bermutu yang sesuai dengan keseimbangan antara kebutuhan medis dan kemampuan ekonominya. Pembiayaan kesehatan dapat dihitung atas dasar *ability to pay* dan *willingness to pay*. Dengan pendekatan WTP, dapat dilihat berapa harga tertinggi yang rela dibayarkan oleh seseorang untuk mendapatkan manfaat, serta menjadikan tolak ukur atau penilaian seberapa besar calon konsumen tersebut menghargai barang atau jasa tersebut (Sabri & Amelia, 2016).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Indonesia. Undang-undang, 2009). Rumah sakit sebagai organisasi terus mengalami perkembangan terhadap perubahan eksternal. Rumah sakit dituntut untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan dan dapat mengambil langkah-langkah strategis agar perubahan yang terjadi tidak merugikan (Hendriyanto, 2009). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dibentuk pemerintah membuka akses terhadap pelayanan kesehatan dan meningkatkan utilisasi baik pada puskesmas maupun rumah sakit. Pada era JKN, telah ditetapkan sistem rujukan berjenjang dalam pelayanan kesehatan sebagai upaya kendali mutu dan biaya dari program BPJS Kesehatan. Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) mengatakan bahwa sistem tersebut masih belum optimal. Masalah yang muncul diantaranya terjadi kepadatan di RS tipe D dan membuat RS lain kekurangan pasien serta sebagian orang harus berobat ke RS yang jauh dari tempat tinggalnya. Permasalahan lain yang timbul yaitu kunjungan dan pendapatan RS yang mengalami penurunan, keluhan dari masyarakat yang tidak dapat menggunakan hak nya untuk melakukan pelayanan rumah sakit di daerah nya, dan

ketidakpastian waktu pelayanan karena antrian poliklinik yang menumpuk (Kemenkes, 2019).

Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan merupakan RS Tipe C yang ditetapkan pada bulan Mei tahun 2015. Pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan pada tahun 2018 meliputi: pelayanan gawat darurat, pelayanan medik umum, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan medik spesialis lain, dan pelayanan medik sub spesialis. RSUD Kota Tangerang Selatan memiliki 23 Poliklinik dengan kunjungan rawat jalan terbanyak pada poli penyakit dalam. RSUD Kota Tangerang Selatan berkewajiban untuk mencapai target capaian kerja sebagai dasar penilaian keberhasilan/kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran rumah sakit. Capaian kinerja dilihat dari aspek keuangan dan aspek pelayanan rumah sakit. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2018 menunjukkan bahwa capaian kinerja pelayanan RSUD Kota Tangerang Selatan pada tahun 2018 belum memenuhi target nilai yaitu sebesar 65, namun capaiannya masih masuk dalam kategori memenuhi standar dengan nilai 52,65. Kegagalan RSUD Kota Tangerang Selatan untuk memenuhi target capaian kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa isu-isu strategis yang ditemukan baik dari internal maupun eksternal rumah sakit. Isu strategis adalah keadaan yang apabila tidak diatasi akan menimbulkan kerugian yang lebih besar dan dapat menghilangkan peluang untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dalam jangka panjang (RSU Tangsel, 2018). RSUD Kota Tangerang Selatan perlu menetapkan strategi untuk mencapai target capaian kinerja. Salah satu strategi tersebut adalah dengan meningkatkan pendapatan dan meningkatkan angka pertumbuhan kunjungan rawat jalan.

Analisis terhadap kemauan membayar (*Willingness to pay*) pasien pada instalasi rawat jalan diperlukan untuk melihat apakah sistem rujukan berjenjang yang berlaku saat ini mempengaruhi ketersediaan pasien untuk melakukan pelayanan di RS dengan membayar *out of pocket*, selain itu juga sebagai salah satu masukan untuk meningkatkan capaian kinerja rumah sakit dengan meningkatkan pendapatan dan angka kunjungan rawat jalan.

Kemauan membayar (*Willingness to pay*) seseorang terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari pihak produsen, konsumen, dan sarana prasarana (Robby,2017). Pendapatan seseorang merupakan salah satu determinan dari kemampuan membayar (*Ability to pay*) yang dapat mempengaruhi kemauan membayar (Fauziyyah, 2016). Utilitas atau manfaat yang diterima seseorang dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan untuk membayar pelayanan kesehatan. Pendidikan seseorang juga mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kemauan membayar (*Willingness to pay*), dikarenakan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pentingnya pemeliharaan kesehatan (Lubis, 2018).

Penelitian Pavel *et. al* (2015) dikutip dari Rose dan Dewi (2017) menunjukkan bahwa hubungan antara dokter-pasien membuat pasien mau meningkatkan WTP. Hasil penelitian Rose dan Dewi (2017) menyatakan menyatakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, tingkat pendidikan, dan pendapatan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi WTP pasien. Dari hasil penelitian Hendriyanto (2009), nilai rata-rata kemauan membayar atas pelayanan yang ditingkatkan lebih tinggi bila dibandingkan dengan tarif yang berlaku saat ini, hal ini menunjukkan bahwa pasien masih mengharapkan adanya peningkatan pelayanan. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa karakteristik pasien, kemampuan membayar, dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kemauan membayar.

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan belum menunjukkan pengaruh kepemilikan asuransi terhadap *willingness to pay* rawat jalan di rumah sakit. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kemauan membayar (*willingness to pay*) *out of pocket* pasien asuransi di rawat jalan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

I.2 Rumusan Masalah

Pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Kota Tangerang Selatan memegang peranan penting dalam keberhasilan pelayanan. Target capaian kinerja rumah sakit harus terpenuhi, salah satu strateginya dengan meningkatkan pendapatan dan meningkatkan angka pertumbuhan kunjungan rawat jalan. Kepemilikan asuransi dan beberapa faktor lain dapat berpengaruh terhadap

kemauan membayar pasien yang nantinya dapat mempengaruhi pendapatan dan angka kunjungan rawat jalan ke RS secara tidak langsung. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan bayar pasien terhadap berbagai pelayanan kesehatan. Sampai sekarang masih belum ada penelitian yang melihat pengaruh kepemilikan asuransi terhadap kemauan bayar pasien rawat jalan. Dengan demikian, masalah penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kemauan membayar *out of pocket* pasien asuransi di instalasi rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2019?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah diketahuinya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kemauan membayar *out of pocket* pasien asuransi Instalasi Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2019.

I.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran pendapatan, pengalaman berobat, informasi yang didapat, jarak tempat tinggal, kemampuan membayar, pelayanan kesehatan, dan kepemilikan asuransi pasien rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Kota Tangerang Selatan.
2. Mengetahui pengaruh pendapatan pasien terhadap kemauan membayar *out of pocket* rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Kota Tangerang Selatan.
3. Mengetahui pengaruh pengalaman berobat pasien terhadap kemauan membayar *out of pocket* rawat jalan di poli penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang Selatan.
4. Mengetahui pengaruh informasi yang diterima oleh pasien terhadap kemauan membayar *out of pocket* rawat jalan di poli penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang Selatan.
5. Mengetahui pengaruh jarak tempat tinggal pasien terhadap kemauan membayar *out of pocket* rawat jalan di poli penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang Selatan.

6. Mengetahui pengaruh kemampuan membayar terhadap kemauan membayar *out of pocket* rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Kota Tangerang Selatan.
7. Mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kemauan membayar *out of pocket* rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Kota Tangerang Selatan.
8. Mengetahui pengaruh kepemilikan asuransi terhadap kemauan membayar *out of pocket* rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Kota Tangerang Selatan.
9. Mengetahui faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kemauan membayar *out of pocket* pasien rawat jalan.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan membayar *out of pocket* pasien asuransi rawat jalan di rumah sakit. Penelitian ini dapat juga memberikan landasan bagi para peneliti lain yang sejenis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

I.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran kemauan pasien untuk membayar rawat jalan di rumah sakit atau instansi lain, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan medis tetapi juga mempertimbangkan kemampuan ekonomi pasien.

2. Bagi RSUD Kota Tangerang Selatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melihat hubungan dari karakteristik pasien, kemampuan membayar, pelayanan kesehatan, serta kepemilikan asuransi, terhadap kemauan membayar dan mengetahui faktor yang berpengaruh secara dominan terhadap kemauan membayar pasien rawat jalan sehingga dapat dijadikan bahan masukan untuk strategi peningkatan capaian kinerja rumah sakit.

3. Bagi UPN “Veteran” Jakarta

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi baru di bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat sub departemen ekonomi kesehatan mengenai kemauan membayar (*Willingness to pay*) pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan rumah sakit.

3. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan data dasar bagi peneliti selanjutnya yang menjelaskan penelitian terkait serta menjadi sumber pengetahuan yang baru bagi peneliti