

HUBUNGAN METODE PEMBAYARAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI SALAH SATU RUMAH SAKIT DI JAKARTA TAHUN 2023

Fahra Giesthafanny

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu penentu dari status kesehatan seseorang, dimana setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan tanpa memandang status sosial ekonomi yang dimiliki. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah Indonesia membentuk suatu sistem jaminan kesehatan nasional (JKN) yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat. Namun, masih ditemukan permasalahan di lapangan mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat yang menggunakan JKN, khususnya pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara metode pembayaran pasien rawat jalan dengan kualitas pelayanan kesehatan di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik observasional dengan desain cross sectional pada 100 pasien rawat jalan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan uji univariat dan uji bivariat dengan *chi square*. dengan $\alpha = 0,05$. Hasil analisis univariat menunjukkan jumlah pasien menggunakan sistem pembayaran JKN (65%) dan jumlah pasien pengguna *fee for services* sebesar 35%. Seluruh dimensi kualitas pelayanan mendapatkan penilaian yang baik dari pasien. Hasil uji *chi square* menunjukkan terdapat hubungan antara metode pembayaran JKN dan *fee for services* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *responsiveness* ($p=0,02$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak terdapat hubungan pada metode metode pembayaran JKN dan *fee for services* dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, dan terdapat hubungan pada metode pembayaran JKN dan *fee for services* dengan dimensi kualitas *responsiveness*.

Kata Kunci: Metode Pembayaran, JKN, *Fee for Service*, Dimensi Kualitas Pelayanan

THE RELATIONSHIP BETWEEN PAYMENT METHODS FOR OUTPATIENT PATIENTS WITH THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT ONE OF PUBLIC HOSPITAL IN JAKARTA IN 2023

Fahra Giesthafanny

Abstract

Health services are one of the determinants of a person's health status, and every individual, family, and community, regardless of socioeconomic level, has the right to health protection. To achieve this, the Indonesian government developed a national health insurance system (JKN), which is expected to satisfy the community's basic health needs. However, issues remain in the field about the quality of health services obtained by JKN patients, particularly outpatient services. The purpose of this research is to investigate the association between outpatient payment methods and the quality of health care at a regional public hospital in Jakarta in 2023. This study employs an observational analytic design with a cross-sectional design on 100 outpatients. This study employs an observational analytic design with a cross-sectional design on 100 outpatients. A questionnaire was utilized as the research tool. Data were analyzed using univariate test and bivariate chi square tests with $\alpha = 0.05$. The findings of the univariate analysis revealed that 65% of patients used the JKN payment system, whereas 35% used fee for services. Patients give high marks to all aspects of service quality. The chi square test results revealed a relationship between the JKN and the fee for services payment method and the responsiveness dimension of outpatient service quality ($p = 0.02$). This study concluded no relationship between the JKN and fee for services payment method and the quality dimensions of tangibles, reliability, assurance, and empathy, but there is a relationship between the JKN and fee for services payment method and the quality dimension responsiveness.

Key Words: Payment Methods, JKN, Fee for Service, Health Quality Dimention