



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

**SKRIPSI**

**FAHRA GIESTHAFANNY  
1910713071**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**



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

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**FAHRA GIESTHAFANNY**

**1910713071**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Fahra Giesthafanny  
NRP : 1910713071  
Tanggal : 5 Juli 2023

Bilamana du kemudia hari ditemukan ketidak sesuaiaan dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Juli 2023  
Yang Menyatakan,



(Fahra Giesthafanny)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahra Giesthafanny  
NRP : 1910713071  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Hubungan Metode Pembayaran Pasien Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Rumah Sakit Umum Daerah di Jakarta Tahun 2023”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempluskasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan unu saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 5 Juli 2023

Yang Menyatakan,

  
(Fahra Giesthafanny)


## LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh:

Nama : Fahra Giesthafanny  
NRP : 1910713071  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Skripsi : Hubungan Metode Pembayaran Pasien Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Rumah Sakit Umum Daerah di Jakarta Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarja pada program studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

  
Agusting, S.K.M., M.Kes  
Ketua Penguji

  
Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., MARS.  
Penguji I

  
Dr. Hj. Een Kurnaesh, S.K.M., M.Kes  
Penguji II (Pembimbing)

  
Desmawati, S.Kp., M.Kcp., Sp.Mat., PhD  
Dekan FIKES

  
Arga Buntara, S.K.M., M.PH.  
Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 5 Juli 2023

# 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 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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karuniaNya penulis diberikan kelancaran dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hubungan Metode Pembayaran Pasien Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Rumah Sakit Umum Daerah di Jakarta Tahun 2023”.

Penulis berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada dosen penguji Agustina, S.K.M., M.Kes dan Prof. Dr. A. Heri Iswanto. S.K.M., M.A.R.S yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan kepada teman-teman seperjuangan jurusan Kesehatan Masyarakat angkatan 2019 yang terus menyemangati dan memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Penulis sangat terbuka untuk saran dan kritik yang dapat membantu dalam proses penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jakarta, 5 Juli 2023

Penulis

Fahra Giesthafanny



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GRAFIK .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	6
I.5 Ruang Lingkup .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Kualitas Pelayanan kesehatan .....	8
II.2 Metode Pembayaran .....	9
II.3 Rumah Sakit .....	13
II.4 Pelayanan Rawat Jalan .....	15
II.5 Penelitian Terdahulu .....	17
II.6 Kerangka teori .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
III.1 Kerangka Konsep .....	19
III.2 Hipotesis .....	19
III.3 Definisi Operasional .....	22
III.4 Desain Penelitian .....	23
III.5 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	23
III.6 Populasi dan Sampel .....	23
III.7 Variabel Penelitian .....	24
III.8 Pengumpulan Data .....	25
III.9 Instrumen Penelitian .....	25
III.10 Etika Penelitian .....	25
III.11 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
III.12 Pengolahan Data .....	28
III.13 Analisis Data .....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
IV.2 Hasil Analisis Univariat.....	32
IV.3 Hasil Analisis Bivariat.....	34
IV.4 Pembahasan .....	43
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	49
BAB V PENUTUP.....	50
V.1. Kesimpulan.....	50
V.2. Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kelebihan dan Kekurangan Metode Pembayaran Prospektif.....	10
Tabel 2	Kelebihan dan kekurangan Metode Pembayaran Retrospektif .....	11
Tabel 3	Penelitian Terkait .....	17
Tabel 4	Definisi Operasional.....	22
Tabel 5	Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 6	Hasil Uji reliabilitas .....	28
Tabel 7	Hasil Distribusi dan Frekuensi Karakteristik Responden pada Pasien Rawat Jalan di Salah Satu Rumah Sakit Umum Daerah di Jakarta ....	33
Tabel 8	Hasil Distribusi Frekuensi Metode Pembayaran Fee for service dan JKN pada pasien rawat jalan di Salah Satu Rumah Sakit Umum Daerah di Jakarta .....	33
Tabel 9	Hasil Distribusi dan Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Rumah Sakit Umum Daerah di Jakarta.....	34
Tabel 10	Hasil Analisis Bivariat antara Metode Pembayaran Fee for Service terhadap Dimensi Kualitas Responsiveness .....	36
Tabel 11	Hasil Analisis Bivariat antara Metode Pembayaran JKN terhadap Dimensi Kualitas Responsiveness.....	37
Tabel 12	Hasil Analisis Bivariat antara Metode Pembayaran Fee for Service terhadap Dimensi Kualitas Assurance.....	38
Tabel 13	Hasil Analisis Bivariat antara Metode Pembayaran JKN terhadap Dimensi Kualitas Assurance .....	39

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Kerangka Teori .....	18
Grafik 2	Kerangka Konsep.....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 2	Lembar Kuesioner
Lampiran 3	<i>Timeline Schedule</i>
Lampiran 4	Surat Permohonan Uji Etik
Lampiran 5	Surat Etik Penelitian dari KEPK UPNVJ
Lampiran 6	Surat Etik Penelitian dari Rumah Sakit Tempat Penelitian
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian
Lampiran 8	Output Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 9	Analisis Uji Univariat
Lampiran 10	Analisis Uji Bivariat
Lampiran 11	Tabulasi Data
Lampiran 12	Dokumentasi
Lampiran 13	Surat Bebas Plagiarisme
Lampiran 14	Hasil Uji Turnitin