

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seluruh manusia tanpa memandang latar belakang atau statusnya, memiliki hak yang tidak dapat dilepaskan untuk mengakses dan menikmati keadaan prima fisik, mental, dan sosial secara utuh. Hal ini telah diatur oleh negara dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang secara tegas menyebutkan dalam pasal 4 yang menyebutkan setiap manusia mempunyai hak dasar kesehatan. Pemenuhan hak kesehatan bagi setiap manusia merupakan hal yang wajib dilakukan. Sebagai bentuk perwujudan tanggung jawab Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam menjamin kesehatan masyarakatnya, berbagai pilihan pelayanan kesehatan ditawarkan oleh pemerintah. Mulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bisa didapatkan di klinik, dan puskesmas, hingga rumah sakit. Tentu untuk dapat memenuhi kebutuhan kesehatan penduduk Indonesia, layanan kesehatan ini tidak diragukan lagi harus berkualitas tinggi.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 54 tentang Kesehatan (Republik Indonesia 2009, hal. 21), penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan secara bertanggung jawab, aman, berkeadilan, dan tidak diskriminatif. Dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 1960, pada salah satu ayat sumpah dokter, disebutkan bahwa dokter selalu mempunyai kewajiban untuk mendahulukan kesehatan pasien dan masyarakat, tanpa memandang status sosial dan ekonomi.

Penilaian mutu pelayanan kesehatan suatu rumah sakit tergantung pada persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Karena setiap individu memiliki kriteria evaluasi yang berbeda, yang menyebabkan pandangan mereka tentang kualitas layanan mungkin berbeda. Meskipun demikian, ada lima dimensi inti yang diperkenalkan oleh Parasuraman yang menawarkan kerangka umum untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Dimensi ini meliputi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

Masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang kuat dan terjangkau dari rumah sakit, yang menekankan aspek kualitas dan aksesibilitas, namun seringkali tidak dapat dilakukan karena kendala yang ada. Kebutuhan akan staf medis yang berkualitas dan infrastruktur rumah sakit yang unggul merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, namun tidak semua rumah sakit dapat memenuhi persyaratan tersebut. Di sisi lain, penting bagi pemerintah untuk memainkan peran dalam memberikan layanan kesehatan yang adil dan prima kepada masyarakat. Berangkat dari hal tersebut, pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia membentuk sistem jaminan kesehatan nasional.

Jaminan kesehatan sosial adalah bentuk jaring pengaman sosial yang bertujuan untuk memastikan akses terhadap standar kehidupan dasar bagi semua individu. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) didirikan dengan maksud untuk melengkapi segala hal yang dibutuhkan terkait kesehatan bagi individu yang telah melakukan kontribusi iuran maupun yang iurannya ditanggung oleh pemerintah (Kementerian Kesehatan, 2016). JKN hadir untuk memenuhi ketentuan undang-undang SJSN yang menyerukan paritas dalam pelayanan kesehatan (*equity*) tanpa bergantung pada iuran peserta.

Partisipasi dalam JKN menjadi kewajiban bagi seluruh warga negara Indonesia sehingga masyarakat terlindungi oleh sistem asuransi dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang sesuai.. Data kepesertaan JKN per Januari tahun 2022 menyebutkan terdapat sekitar 235,7 juta jiwa pengguna JKN atau 86% dari total penduduk Indonesia. BPJS Kesehatan telah menjalin kerjasama dengan 23.608 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan 2.810 Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (rumah sakit). (BPJS Kesehatan, 2022). Pembayaran fasilitas kesehatan dari BPJS Kesehatan menjadi lebih mudah dan praktis dengan sistem kerjasama ini. Tentunya bukan perkara yang mudah untuk selalu menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal dan merata di setiap fasilitas kesehatan.

Adanya berbagai program jaminan kesehatan dari pemerintah tidak serta merta mengatasi semua kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia dalam hal kesehatan. Kenyataannya di lapangan, masih banyak persoalan dalam ranah pelayanan kesehatan di Indonesia.. Mulai dari alur pendaftaran berobat yang rumit, pasien yang di rasa menunggu terlalu lama untuk berobat, hingga persepsi

perbedaan kualitas layanan kesehatan antara pasien JKN dan pasien umum yang banyak dirasakan masyarakat (Hardiantoro, 2022). Terlepas dari kenyataan bahwa kepuasan pasien JKN telah meningkat dari tahun ke tahun, masih banyak pasien JKN terus merasa terdiskriminasi saat mencoba mengakses layanan kesehatan terbaik. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Lampung, di tahun 2019 tidak sedikit keluhan masyarakat yang mereka terima terkait pelayanan di bawah standar yang diberikan terhadap pasien BPJS Kesehatan (Henriko, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan, terutama di instalasi rawat jalan, masih menjadi sumber kekhawatiran utama baik pasien JKN maupun pasien umum. Berdasarkan temuan penelitian (Arief, 2020), terdapat disparitas kepuasan antara pasien rawat jalan yang memanfaatkan JKN dengan pasien umum di Puskesmas Nipah Panjang. Berbeda dengan penelitian sebelumnya (Susanti, 2017), yang menyebutkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan yang diperoleh pasien BPJS dan pasien umum di poliklinik rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gombong. Disparitas temuan penelitian tersebut ditemukan hasil yaitu kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan pasien JKN dan pasien umum tidak merata di seluruh Indonesia.

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta Selatan. Rumah tempat penelitian ini melayani pasien umum dan JKN, dan menjadi salah satu fasilitas kesehatan pilihan masyarakat dalam mendapatkan pengobatan. Dengan berbagai pertimbangan di atas maka peneliti berencana untuk menggali lebih mendalam mengenai “Hubungan Metode Pembayaran Pasien Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Rumah Sakit Umum Daerah di Jakarta Tahun 2023”.

I.2 Rumusan Masalah

Dari perincian latar belakang tersebut, jelas bahwa masih ada permasalahan yang ditemukan oleh pasien pada pelayanan rawat jalan. Berdasarkan Parasuraman, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan rawat jalan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Fahra Giesthafanny, 2023

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

UPN “Veteran” Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

- a. Bagaimana gambaran karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status pekerjaan?
- b. Adakah hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *tangibles* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- c. Adakah hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *tangibles* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- d. Adakah hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *reliability* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- e. Adakah hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *reliability* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- f. Adakah hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas rawat jalan kesehatan *responsiveness* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- g. Adakah hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas rawat jalan kesehatan *responsiveness* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- h. Adakah hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *assurance* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- i. Adakah hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *assurance* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- j. Adakah hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *empathy* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?
- k. Adakah hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *empathy* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan utama dari penelitian yang dilakukan ini adalah agar dapat menganalisis hubungan antara metode pembayaran dengan kualitas pelayanan rawat jalan di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Memahami karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status pekerjaan.
- b. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *tangibles* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.
- c. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *tangibles* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.
- d. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *reliability* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.
- e. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *reliability* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.
- f. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas rawat jalan kesehatan *responsiveness* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.
- g. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas rawat jalan kesehatan *responsiveness* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.
- h. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *assurance* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.

- i. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *assurance* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.
- j. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran *fee for service* dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *empathy* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.
- k. Menganalisis hubungan antara metode pembayaran JKN dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan *empathy* di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang berguna dalam mengetahui hubungan metode pembayaran pasien dengan kualitas pelayanan rawat jalan di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta tahun 2023.

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pendidikan
Berkontribusi dalam memperluas referensi ilmiah di bidang ekonomi kesehatan terkait hubungan metode pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan.
- b. Bagi pasien
Berkontribusi dalam perbaikan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan yang dirasakan oleh pasien.
- c. Bagi Peneliti
Peneliti bisa melakukan penelitian di bidang kesehatan terutama dalam aspek kualitas pelayanan kesehatan dan kaitannya terhadap metode pembayaran.
- d. Bagi Rumah Sakit
Berkontribusi sebagai bahan perbaikan dan acuan untuk perbaikan pelayanan rawat jalan. Selain itu, hasil penelitian bisa menjadi saran bagi

rumah sakit yang menjadi subjek penelitian dan pihak-pihak terkait dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan rawat jalan secara keseluruhan.

e. Bagi UPN Veteran Jakarta

Berkontribusi sebagai acuan dan masukan bagi penelitian yang di masa depan mengenai keterkaitan antara metode pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit.

I.5 Ruang Lingkup

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman hubungan metode pembayaran pasien rawat jalan dengan kualitas pelayanan kesehatan di salah satu rumah sakit umum daerah di Jakarta. Penelitian ini dilakukan karena masih ditemukannya kasus kualitas pelayanan kesehatan yang berbeda antara pasien JKN dengan pasien yang membayar dengan *fee for service*. Sasaran dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan di rumah sakit tempat penelitian. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik yang dilakukan pada bulan Februari-Juni 2023 menggunakan desain penelitian *Cross Sectional*. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner dengan pendekatan *servqual*. Penelitian menggunakan analisis data univariat dan bivariat *chi square*.