

HUBUNGAN METODE PEMBAYARAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT X JAKARTA SELATAN

Rhaina Al Yasin

Abstrak

Setiap orang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hal ini telah diatur dalam UU No.17 Tahun 2023 tentang kesehatan. Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah adalah dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional. Namun dalam pelaksanaannya ditemukan hasil bahwa masih terdapat perbedaan prosedur antara pasien umum dan asuransi JKN yang dapat mempengaruhi tingkat mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara metode pembayaran pasien rawat jalan dengan kualitas mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X Jakarta Selatan. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional* pada 92 pasien rawat jalan. Data dianalisis dengan menggunakan uji univariat dan uji bivariat (*chi square*) dengan $\alpha = 0,05$. Hasil analisis univariat menunjukkan jumlah pasien menggunakan sistem pembayaran JKN 69,6% dan jumlah pasien pengguna *fee for service* sebesar 30,4%. Hasil analisis mendapatkan penilaian yang baik dari pasien mengenai kualitas pelayanan. Dari hasil uji bivariat menunjukkan tidak terdapat hubungan antara dimensi kualitas mutu dengan metode pembayaran, terutama pada dimensi *assurance* dan *empathy* seluruh responden memberikan penilaian Baik. Dan pada dimensi lainnya menunjukkan hal yang sama dari dimensi *tangible* ($0,431 > 0,05$), *reliability* ($0,486 > 0,05$), *responsiveness* ($1 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara sistem pembayaran pasien rawat jalan dengan kualitas mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X Jakarta Selatan

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

THE RELATIONSHIP BETWEEN OUTPATIENT PAYMENT METHODS AND HEALTHCARE SERVICE QUALITY AT HOSPITAL X IN SOUTH JAKARTA

Rhaina Al Yasin

Abstract

Everyone has the right to receive safe, high-quality, and affordable healthcare services, as stipulated in Law No. 17 of 2023 about health. One of the efforts made by the government is the implementation of the National Health Insurance (JKN) program. However, in its implementation, differences in procedures between general patients and JKN insurance patients have been found, to affect the quality of services potentially. This study aims to analyzed the relationship between outpatient payment methods and the quality of healthcare services at Hospital X in South Jakarta. This research uses an analytical observational study with a cross-sectional design involving 92 outpatient respondents. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis (chi-square test) with $\alpha = 0.05$. The univariate analysis results showed that 69.6% of patients used the JKN payment system, while 30.4% used the fee-for-service system. The analysis indicated that patients provided good evaluations of service quality. Bivariate analysis showed no relationship between payment method and quality dimensions, particularly in the assurance and empathy dimensions, where all respondents provided good ratings. Other dimensions showed similar results: tangible ($0.431 > 0.05$), reliability ($0,486 > 0.05$), and responsiveness ($1 > 0.05$). It can be concluded that there is no relationship between outpatient payment methods and the quality of healthcare services at Hospital X in South Jakarta.

Keywords: Fee for Service, JKN, Payment Method, Service Quality