



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

**SKRIPSI**

**RHAINA AL YASIN**

**2010713030**

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

**2024**



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

**SKRIPSI**

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

**RHAINA AL YASIN**

**2010713030**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rhaina Al Yasin  
NRPS : 2010713030  
Tanggal : 24 Juni 2024

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan berlaku.

Jakarta, 24 Juni 2024

Yang Menyatakan



(Rhaina Al Yasin)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Rhaina Al Yasin  
NRP : 2010713030  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk 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 Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X Jakarta Selatan.”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 24 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Rhaina Al Yasin)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

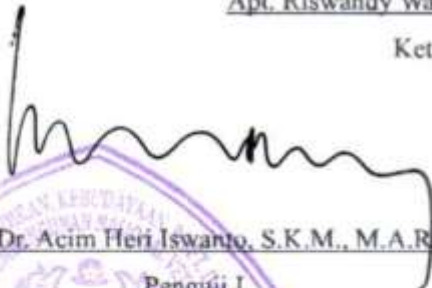
Nama : Rhaina Al Yasin  
NRP : 2010713030  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Skripsi : Hubungan Metode Pembayaran Pasien Rawat Jalan  
Dengan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah  
Sakit X Jakarta Selatan

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



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD

Ketua Penguji



Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S

Penguji I




Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M

Penguji II (Pembimbing)



Desmawati, SKp., M.Kep., Sp. Mat., PhD  
Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid  
Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 24 Juni 2024

# 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 analyze 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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Metode Pembayaran Pasien Rawat Jalan Dengan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X Jakarta Selatan.” Dengan terselesaikannya skripsi ini, untuk berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi dari awal hingga selesai dibuat
2. Bapak Apt. Riswandy Wasir., M.P.H., PhD dan Bapak Prof. Dr. A.Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S selaku dosen penguji pada sidang skripsi yang telah memberikan saran dan koreksi guna penyempurnaan skripsi ini
3. Staf bagian rawat jalan di Rumah Sakit X Jakarta Selatan yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama melakukan penelitian
4. Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan terutama kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan secara emosional kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
5. Serta rekan-rekan seperjuangan jurusan Kesehatan Masyarakat angkatan 2020

Penulis menyadari banyak kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan skripsi ini, dari segi materi maupun penyajian. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 24 Juni 2024

Penulis

Rhaina Al Yasin



## 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 .....	4
I.4 Manfaat Penelitian .....	4
I.5 Ruang Lingkup .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1 Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan .....	6
II.2 Metode Pembayaran Rumah Sakit.....	8
II.3 Rumah Sakit.....	11
II.4 Pelayanan Rawat Jalan .....	13
II.5 Penelitian Terdahulu .....	14
II.6 Kerangka Teori .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
III.1 Kerangka Konsep.....	19
III.2 Hipotesis Penelitian .....	19
III.3 Definisi Operasional .....	21
III.4 Desain Penelitian .....	27
III.5 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
III.6 Populasi dan Sampel.....	27
III.7 Instrumen Penelitian .....	30
III.8 Metode Pengumpulan Data.....	31
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
III.10 Pengolahan Data .....	34
III.11 Analisis Data.....	35
III.12 Etika Penelitian.....	36
III.13 Keterbatasan Penelitian .....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
IV.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	38
IV.2 Hasil Analisis Univariat .....	38

IV.3 Hasil Analisis Bivariat .....	41
IV.4 Pembahasan .....	46
BAB V PENUTUP.....	57
V.1 Kesimpulan.....	57
V.2 Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kelebihan dan Kekurangan Metode Pembayaran Prospektif.....	9
Tabel 2	Kelebihan dan Kekurangan Metode Pembayaran Retrospektif .....	11
Tabel 3	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4	Definisi Operasional.....	21
Tabel 5	Perhitungan Besar Sampel Terhadap Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 6	Hasil Uji Validitas .....	32
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Jakarta Selatan .....	39
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Metode Pembayaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Jakarta Selatan .....	40
Tabel 10	Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X Jakarta Selatan .....	40
Tabel 11	Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kualitas .....	41
Tabel 12	Hubungan Metode Pembayaran dengan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Jakarta Selatan.....	42
Tabel 13	Hubungan Metode Pembayaran Dengan Dimensi Kualitas Mutu Pelayanan Tangible.....	43
Tabel 14	Hubungan Metode Pembayaran Dengan Dimensi Kualitas Mutu Pelayanan Reliability.....	44
Tabel 15	Hubungan Metode Pembayaran Dengan Dimensi Kualitas Mutu Pelayanan Responsiveness .....	45

## DAFTAR GRAFIK

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

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Surat Balasan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Surat Izin Pengajuan Etik
- Lampiran 6 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 7 *Time Shedule*
- Lampiran 8 Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)
- Lampiran 10 Instrumen Penelitian
- Lampiran 11 Output Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 12 Uji Univariat
- Lampiran 13 Uji Bivariat
- Lampiran 14 Tabulasi Data
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 16 Lembar Monitoring Bimbingan
- Lampiran 17 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 18 Hasil Turnitin