



**HUBUNGAN ANTARA SISTEM PEMBAYARAN DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RSUD SERANG TAHUN 2018**

SKRIPSI

KHOIRUNNISA

1410211070

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN
2018**



**HUBUNGAN ANTARA SISTEM PEMBAYARAN DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RSUD SERANG TAHUN 2018**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran**

KHOIRUNNISA

1410211070

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN
2018**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Khoirunnisa

NRP : 1410211070

Tanggal : 4 Juni 2018

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

Jakarta, 4 Juni 2018

Yang menyatakan,



Khoirunnisa

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Khoirunnisa
NRP : 1410211070
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : Sarjana Kedokteran

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “HUBUNGAN ANTARA SISTEM PEMBAYARAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SERANG TAHUN 2018.”

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 (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 4 Juni 2018

Yang Menyatakan,



Khoirunnisa

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Khoirunnisa

NRP : 1410211070

Program Studi : Sarjana Kedokteran

Judul Skripsi : Hubungan Antara Sistem Pembayaran dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di RSUD Serang Tahun 2018.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

drg. Nunuk Nugrohowati, MS

Ketua Penguji

dr. Yanti Harjono, MKM

Pembimbing I

Sri Rahayu, S.Si, M.Si, Apt

Pembimbing II

dr. Niniek Hardini, Sp.PA

Ka Prodi Sarjana Kedokteran



Dr. dr. Prijo Sidiyatomo Sp.Rad (K)

Dekan Fakultas Kedokteran

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian: 4 Juni 2018

HUBUNGAN ANTARA SISTEM PEMBAYARAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SERANG TAHUN 2018

Khoirunnisa

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. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) tahun 2016 di RSUD Serang diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan terkait adanya kesenjangan pelayanan pasien rawat jalan dengan sistem pembayaran langsung dan sistem pembayaran INA-CBGs. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUD Serang tahun 2018. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional* pada 80 pasien rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Serang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan uji univariat dan uji *chi square*. Hasil analisis univariat menunjukkan sebagian besar pasien menggunakan sistem pembayaran INA-CBGs (72,5%) dan mendapatkan pelayanan kesehatan baik (63,8%). Hasil uji *Chi Square* menunjukkan terdapat hubungan antara sistem pembayaran ($p= 0,02$, $OR=5,146$, dan $CI= 1,370-19,322$) dengan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di RSUD Serang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara sistem pembayaran dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUD Serang tahun 2018.

Kata Kunci: BPJS, INA-CBGs, Kualitas Pelayanan, Sistem Pembayaran

CORRELATION BETWEEN THE PAYMENT SYSTEM WITH QUALITY HEALTH CARE SERVICES OUTPATIENT AT RSUD SERANG IN 2018

Khoirunnisa

Abstract

Health care is one determinant of a person's health status, where each individual, family and community has the right to obtain protection against health regardless of socioeconomic status owned. Based on the results of a survey conducted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) year 2016 in RSUD Serang is known that there are some problems in the implementation of health services related to the gap of outpatient services with a system of fee for service and payment system of the INA-CBGs. The purpose of this study was to determine the correlation between the payment system with quality health care services outpatient in RSUD serang 2018. Methods this study uses an observational analytic study with cross sectional design on 80 outpatients in poly internist RSUD Serang. The research instrument used was questionnaire. Data were analyzed by using univariate test and chi square test. The results of the univariate analysis showed the majority of patients using the payment system of the INA-CBGs (72,5%) and get a good health service (63,8%). The results of the Chi Square test shows there is a correlation between payment systems ($p= 0.02$, $OR= 5,146$, and $CI= 1,370-19,322$) with the quality of health services on an outpatient in RSUD Serang. It is concluded that there is a correlation between the payment system with quality health care services outpatient at RSUD serang in 2018.

Keywords: BPJS, INA-CBGs, Payment system, Quality of service

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran-Nya sehingga skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi dengan judul Hubungan Antara Sistem Pembayaran dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di RSUD Serang Tahun 2018 dapat terselesaikan tidak luput dari doa, dukungan dan bantuan banyak pihak.

Pada kesempatan ini ijin penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang mendalam kepada:

1. dr. Yanti Harjono, MKM, selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama penelitian ini.
2. Sri Rahayu, S.Si, M.Si, Apt, selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama penelitian ini.
3. drg. Nunuk Nugrohowati, MS, selaku penguji pada sidang skripsi yang telah memberikan saran dan koreksi guna penyempurnaan skripsi ini.
4. Dr. dr. Prijo Sidipratomo, Sp. Rad (K), selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
5. dr. Niniek Hardini, Sp.PA, selaku Ka Prodi Sarjana Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
6. Dr. dr. Buddy HW Utoyo, MARS, dan Seluruh staf dosen pengajar di Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah berkenan membimbing dan membagi ilmunya selama pendidikan kepada penulis.
7. Staf bagian rawat jalan di RSUD Serang yang telah mengizinkan dan membantu penulis selama melakukan penelitian.
8. Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan terutama kedua orangtua tercinta Abah Khasanudin dan Ibu Enok Sumiyati yang selalu memberikan semangat dan doa yang tiada henti. Tete Anah, Mas

luckman, Aa imbon, Ii, Mas aco Nabil, Oman, Bapak, Emak, Ibu tua, Abi, Umi, Ibu Uwa, Abah Uwa, Mang Totong, Bi Ina, Raka Riki Riko, yang selalu membantu, menghibur, dan memberikan penulis semangat selama penulisan skripsi ini.

9. Keluarga dan sahabat terbaik Kartika Putri Amalia, Mama, Papa, dan Mas Bowo.
10. Sahabat terbaik Attin Indaya Safitri dan Sarah Novialida yang senantiasa membantu dan memberi masukan serta menghibur penulis dikala susah dan senang selama penulisan skripsi ini.
11. Sahabat sejawat seperjuangan selama masa perkuliahan Tika, Inggit, Iga, Nida, Arifah, Rafita, Fadhil, dan Shahnaz yang selalu menemani hari-hari penulis dan memberikan dukungan dan bantuan yang tiada henti.
12. Sahabat senasib seperjuangan sepembimbingan dr. Yanti, Nila Paharagita Purnama, Tiara Nadia. P, Dian Ayu. S, Zahra. N, yang selalu membantu dan menemani.
13. Sahabat senasib seperjuangan Nadia Nanda. S, Anindita Farhana. B, dan Inayatul Maula yang selalu membantu dan menemani.
14. Rekan sejawat FK UPN angkatan 2014.
15. Semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu mengingatkan, menyemangati, mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti sadar bahwa dalam penulisan skripsi penelitian ini masih terdapat kekurangan, untuk itu dibutuhkan adanya kritik dan saran guna menyempurnakan penelitian ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga penelitian ini dapat bermanfaat dikemudian hari.

Jakarta, 4 Juni 2018

Khoirunnisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Landasan Teori	6
II.2 Kerangka Teori	22
II.3 Kerangka Konsep	23
II.4 Hipotesis Penelitian	23
II.5 Penelitian Terkait.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
III.1 Jenis Penelitian	25
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
III.3 Subjek Penelitian	25
III.4 Kriteria Restriksi.....	27
III.5 Identifikasi Variabel	27
III.6 Definisi Operasional	28
III.7 Instrumen Penelitian.....	28
III.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
III.9 Pengolahan Data.....	31
III.10 Analisis Data.....	32
III.11 Alur Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
IV.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	34
IV.2 Hasil Penelitian.....	35
IV.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41

IV.4 Implikasi Hasil Penelitian.....	48
IV.5 Keterbatasan Penelitian	49
BAB V PENUTUP.....	50
V.1. Kesimpulan.....	50
V.1. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kelebihan dan Kekurangan Metode Pembayaran Retrospektif	7
Tabel 2	Kelebihan dan Kekurangan Metode Pembayaran Retrospektif	10
Tabel 3	Penelitian Terkait	23
Tabel 4	Perhitungan Besar Sampel Terhadap Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 5	Definisi Operasional.....	28
Tabel 6	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 7	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 8	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 9	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 10	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	37
Tabel 11	Gambaran Pasien dengan Pembayaran Langsung dan INA-CBGs....	37
Tabel 12	Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	38
Tabel 13	Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	39
Tabel 14	Hubungan Sistem Pembayaran dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di RSUD Serang Tahun 2018	40

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Kerangka Teori.....	22
Bagan 2	Kerangka Konsep	23
Bagan 3	Alur Penelitian.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Persetujuan Proposal Penelitian
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 3	Surat Jawaban Penelitian RSUD Serang
Lampiran 4	Surat Persetujuan Etik
Lampiran 5	Lembar Penjelasan Penelitian
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Responden Penelitian
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian
Lampiran 8	Hasil Analisis Univariat
Lampiran 9	Hasil Analisis Bivariat
Lampiran 10	Dokumentasi Penelitian