

# 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