

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan merupakan fokus utama bagi masyarakat. Layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini ditentukan oleh profesi layanan kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkaunya oleh daya beli masyarakat (Pohan, 2007). Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan kemungkinan akan memakukan pembelian ulang jasa dan mempromosikan kepada orang lain.

Rumah Sakit Paru Jember merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur. Dalam pelayanananya Rumah Sakit Paru Jember menfasilitasi pasien dengan pelayanan komprehensif serta terpadu dalam satu rangkaian pelayanan kesehatan pada poli rawat jalan, rawat inap dan rawat darurat. Pelayanan terdepan diberikan pada poli rawat jalan yang di lengkap serta di dukung dengan dokter spesialis, dokter umum dan tenaga paramedis yang bertugas pada masing-masing poli di rawat jalan diantaranya : Poli Umum/penapisan (dokter umum), Poli Paru (dokter spesialis), Poli Asma dan PPOK (dokter spesialis), Pojok DOTS (dokter umum), rehab medis/Fisioterapi Pernafasan (dokter spesialis), Poli Interna/penyakit dalam (dokter spesialis), dan Pelayanan Luar Gedung/Mobil Unit (dokter spesialis). Dengan mutu BERSIH (Bermutu, Rapi, Sopan, Iman, Harmonis), Rumah Sakit Paru Jember menyediakan fasilitas rawat inap dengan berbagai tipe yang didukung oleh tenaga-tenaga paramedis yang professional dibidangnya dengan rincian : Kelas VVIP, Kelas VIP, Kelas utama, Kelas I (anggrek), Kelas II (dahlia), Kelas III (mawar). Pelayanan IGD Rumah Sakit Paru telah dilengkapi dengan fasilitas peralatan yang canggih dan modern akan mendukung pada *emergency* setiap pasien yang berkunjung diantaranya : Pasien monitor, *Elektro Cardio Grafi* (ECG), *Nebuliser ultrasonic*, *WSD set*, *Suction continues*, *Pungsi set*, *DC shock*, *Emergency set* dan *Surgery set*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Harnanto mengenai Hubungan antara Sistem Pembiayaan dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Slogohimo Wonogiri, Pasien yang membayar secara langsung (*out of pocket*) merasakan mendapatkan kualitas pelayanan tertinggi bila dibandingkan dengan yang pembayarannya tidak langsung atau oleh asuransi (Budi, 2010). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto, bahwa harga mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien (Yuda, 2012).

Berdasarkan yang peneliti lakukan, peneliti memperoleh data kunjungan pasien umum rawat jalan. Kunjungan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember mengalami peningkatan kunjungan. Berikut tabel kunjungan pasien umum rawat jalan periode tahun 2011–2012 di Rumah Sakit Paru Jember.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Umum Rawat Jalan Periode Tahun 2011–2012.

Bulan	Tahun	
	2011	2012
Januari	1007	630
Februari	876	759
Maret	1106	1088
April	939	1295
Mei	973	1347
Juni	945	1310
Juli	1006	1248
Agustus	952	1217
September	1218	1434
Okttober	1260	1422
November	1167	1318
Desember	458	1228
<b>Jumlah</b>	<b>11907</b>	<b>14926</b>

Sumber: Data Kunjungan Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember mengalami peningkatan tahun 2011–2012 sebesar 11,25%. Meningkatnya jumlah pasien rawat jalan dalam waktu 2 tahun terakhir tersebut menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di rumah sakit Paru Jember

memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Semua hal yang baik akan meningkatkan reputasi organisasi layanan kesehatan yang bersangkutan sehingga organisasi layanan kesehatan itu akan selalu menjadi pilihan bagi siapa saja yang membutuhkan layanan kesehatan yang bermutu (Pohan, 2007). Sehingga pihak rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan layanan kesehatannya kepada pasiennya.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Paru Jember adalah sistem pembayaran yang digunakan. Sistem pembayaran pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember berbeda dengan sistem pembayaran rumah sakit di Jember lainnya. Sistem pembayaran di Rumah Sakit Paru Jember menggunakan sistem pra bayar dimana rumah sakit menetapkan pasien harus membayar di muka sebelum mendapatkan tindakan medis dan jika ada sisa dan kekurangan dari sejumlah uang yang dibayarkan di awal tersebut pasien bisa kembali ke loket pembayaran untuk mengambil sisa dan menambah kekurangan uang pasien. Jenis apapun tindakan atau pelayanan medis di Rumah Sakit Paru Jember pasien diharuskan membayar sesuai nominal yang telah di tetapkan di awal pelayanan tersebut. Namun, ada pasien yang batal berobat dikarenakan pasien tersebut tidak membawa biaya yang cukup sesuai tarif sistem pra bayar tersebut.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pra bayar di Rumah Sakit Paru Jember, petugas loket terpadu diharuskan menerima pembayaran atau memberikan sisa kembalian kepada pasien. Petugas loket diharuskan menerima pembayaran obat atau retur penjualan obat. Petugas loket juga di haruskan menyerahkan kuitansi untuk biaya obat dan bukti pembayaran. Namun, pada kenyataannya ada pasien yang tidak kembali ke loket terpadu atau loket pembayaran untuk mengambil sisa ataupun menambah kekurangan dari uang yang telah dibayarkan tersebut.

Berdasarkan data laporan pelayanan loket terpadu/pembayaran Rumah Sakit Paru Jember tahun 2012 diketahui jumlah pasien yang tidak mengambil sisa dan menambah kekurangan dari tarif yang sudah dibayarkan sistem pra bayar. Pasien yang tidak mengambil sisa biaya 33,48% dan pasien yang tidak

menambah kekurangan biaya 66,52%. Jumlah pasien yang tidak menambah kekurangan lebih banyak dari jumlah pasien yang tidak mengambil sisa dari tarif yang sudah ditetapkan tersebut. Pasien yang tidak menerima pengembalian sisa akan mengalami kerugian namun rumah sakit yang mengalami keuntungan. Pasien yang tidak menambah kekurangan biaya akan mengalami keuntungan namun rumah sakit yang mengalami kerugian.

Dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui kepuasan pasien umum terhadap sistem pra bayar Pada Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Jember dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk nantinya dapat menjadi masukan rumah sakit yang bersangkutan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam kegiatan penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien terhadap sistem pra bayar pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengukur kepuasan pasien umum terhadap sistem pra bayar pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap prosedur pelayanan sistem pra bayar pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- b. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap persyaratan pelayanan sistem pra bayar pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- c. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap kejelasan petugas pelayanan sistem pra bayar pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- d. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap kedisiplinan petugas pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.

- e. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap tanggung jawab petugas pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- f. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap kemampuan petugas pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- g. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap kecepatan pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- h. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap keadilan mendapat pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- i. Mengidentifikasi persepsi dan harapan kesopanan dan keramahan petugas pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- j. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap kewajaran biaya pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- k. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap kepastian biaya pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- l. Mengidentifikasi persepsi dan harapan kepastian jadwal pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- m. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap kenyamanan lingkungan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- n. Mengidentifikasi persepsi dan harapan terhadap keamanan pelayanan pada pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.
- o. Mengukur tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap sistem pra bayar di Rumah Sakit Paru Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai informasi dan masukan untuk peningkatan mutu pelayanan sistem pembayaran pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.

- b. Bagi Masyarakat

Bisa digunakan sebagai media penyampaian keluhan pasien umum pra bayar rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember.

c. Bagi ilmu pengetahuan

Dapat memberikan sumbangan untuk memperkarya pengetahuan tentang sistem pra bayar.