

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang dibangun untuk memberikan pengobatan kepada masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan taraf kesehatan manusia. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan (Azwar, 2016).

Mengacu pada UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu pasal 52 Ayat 1 yang berbunyi : “Setiap Rumah Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Pemerintah RI, 2009), dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2013 tentang Sistem informasi manajemen rumah sakit, sebagaimana dapat digaribawahi pada Pasal (2), Pengaturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2013). Semakin meningkatnya tuntutan dari akreditasi rumah sakit dan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka penggunaan sistem informasi rumah sakit dalam sistem pembayaran akan berdampak pada kepuasan pasien (Azwar, 2016).

Kepuasan pasien merupakan faktor utama dan merupakan tolak ukur keberhasilan sebagai hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak jumlah kunjungan pasien meningkat, dan pasien yang puas akan pelayanan cenderung akan kembali (Tjiptono & Chandra, 2015). Kepuasan pasien berpengaruh terhadap profit perusahaan atau organisasi sehingga penyedia pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan *overall performance* yang akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Khunwuthikorn, 2011).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit dibagi menjadi 2 yaitu kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan kepuasan terhadap pelayanan administrasi. Salah satu pelayanan administrasi di rumah sakit adalah sistem pembayaran (*billing system*) biaya rumah sakit. Pelayanan administrasi yang tepat dan cepat dalam sistem pembayaran (*billing system*) akan meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit. Sistem pembayaran (*billing system*) ini didesain sedemikian rupa sehingga dapat mengakomodasi dan menghitung biaya yang harus dibayar oleh pasien secara otomatis. Sistem pembayaran (*billing system*) terdiri dari yang dilakukan dengan cara manual, *Stand Alone Billing System*, *Semi Integrated Billing System*, dan *Fully Integrated Billing System*, yaitu sistem pembayaran yang terintegrasi dengan seluruh sistem rumah sakit (khususnya yang berkaitan dengan masalah keuangan). Pada jenis ini semua proses yang menghasilkan pembiayaan akan langsung tercatat di sistem, sehingga ketika pasien akan pulang, petugas administrasi tidak terlalu sibuk mengentrikan tindakan-tindakan, item-item yang berpengaruh terhadap pembiayaan pasien dan dengan demikian waktu tunggu pasien akan semakin cepat (Erwan, 2015).

Ketidaksesuaian waktu tunggu pasien rawat inap dalam sistem pembayaran disebabkan bahwa waktu tunggu pasien lebih dari 2 jam untuk mendapatkan informasi pembayaran, yaitu mulai dari pasien diperbolehkan pulang oleh dokter yang merawat sampai pasien mendapatkan informasi pembayaran dari pihak administrasi. Ketidakpuasan pasien rawat

inap dalam waktu tunggu pembayaran di Indonesia rata-rata 52% (Oktamianiza & Rahmi, 2019). Berdasarkan Kepmenkes No. 129 tahun 2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal, kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap ≤ 2 jam (Depkes RI, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Oktamianiza & Rahmi (2019) di RSUD dr. Rasidin Padang mendapati bahwa 54,8% pasien merasa tidak puas terhadap waktu tunggu pembayaran rawat inap di rumah sakit. Ketidakpuasan dalam sistem pembayaran rawat inap karena sistem pembayaran yang masih secara manual, petugas administrasi harus mencatat biaya pelayanan kesehatan di kuitansi sementara dan menghitung total pelayanan yang diberikan. Kemudian memberikan kuitansi sementara tersebut kepada pasien. Selanjutnya setelah pasien mendapatkan kuitansi, pasien membawa kuitansi tersebut ke bagian kasir untuk melakukan transaksi pembayaran. Penelitian Anggita (2012) yang menganalisis waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien pulang rawat inap di RS Grha Permata Ibu Depok menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu proses di bagian administrasi rawat inap adalah 135,57 menit (≥ 2 jam).

Dengan waktu tercepat yaitu 39 menit dan waktu maksimum mencapai 375 menit (6 jam 25 menit). Proses penyelesaian administrasi pasien rawat inap dipengaruhi oleh SDM, kebijakan, SIM rumah sakit, lama hari rawat dan jumlah pasien. Penelitian yang dilakukan Zulfa (2013) terdapat keluhan dari keluarga pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Puspa Husada Bekasi antara lain lamanya informasi keseluruhan biaya yang harus dibayarkan oleh pasien saat hendak pulang. Waktu tunggu proses administrasi tersebut mencapai 2 sampai 2,5 jam. Lamanya waktu tunggu tersebut dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Puspa Husada.

Penelitian lainnya oleh Susanti (2017) di Rumah Sakit Tarakan Jakarta mendapatkan hasil bahwa hal positif mengarah ke perubahan sejak pelaksanaan *billing system* di RSUD Tarakan diantaranya adalah meningkatnya Angka Kepuasan Pelanggan, Keberadaan *billing system* membantu pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, terutama untuk mencetak nota setiap transaksi yang biasanya terjadi antrian yang panjang karena pelayanan dilakukan secara manual.

Pelayanan administrasi harus bisa diproses dengan cepat agar waktu tunggu lebih singkat sehingga pasien atau keluarga pasien merasa puas. Pelayanan administrasi yang diproses secara manual memberi kendala bagi kelancaran arus informasi antara satu unit dengan unit yang lain, serta memberi dampak keterlambatan informasi yang dibutuhkan (Rattyana, 2014). Pemanfaatan teknologi informasi yang memadai merupakan faktor yang dapat membantu kegiatan pelayanan, penjualan dan pemasaran rumah sakit. Persaingan di era globalisasi ini menjadikan pelanggan atau pasien sebagai aset berharga dan terbatas yang harus dikelola dengan baik. Hubungan yang lebih baik antara pihak rumah sakit dan pihak pasien menjadi keharusan dalam mempertahankan pelanggan atau pasien. Salah satu upaya mempertahankan pelanggan atau pasien yaitu dengan memberikan kepuasan terhadap pasien dengan meningkatkan pada pelayanan sistem pembayaran (*billing system*) (Rattyana, 2014).

Billing system merupakan salah satu sistem penagihan berbasis elektronik yang dikembangkan dengan tujuan agar dapat mempermudah dan mempercepat sistem penagihan biaya perawatan yang telah dilakukan kepada pasien mulai dari pendaftaran, pelayanan kesehatan hingga pasien pulang. Dengan adanya *billing system* ini rumah sakit juga dapat memperoleh informasi mengenai jumlah kunjungan pasien dan jumlah pendapatan yang diperoleh rumah sakit dari pelayanan yang telah dilakukan oleh rumah sakit. *Billing system*

ini didesain sedemikian rupa sehingga dapat mengakomodasi dan menghitung biaya yang harus dibayar oleh pasien secara otomatis (Leba,2014).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan merupakan rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan pada kesehatan ibu dan anak. Berdasarkan indikator kinerja yang dicapai Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2017 yaitu *Bed Occupancy Rate (BOR)* yaitu 80,2%, *Average Length Of Stay (ALOS)* yaitu 2,7 hari dan *Turn Over Interval (TOI)* yaitu 1 hari sedangkan pada tahun 2018, jumlah BOR menjadi 72,9%, ALOS yaitu 2,8 hari dan TOI yaitu 0,6 hari (RSIA Stella Maris, 2019a). Nilai parameter BOR yang ideal adalah 60-85%, nilai ALOS antara 6-9 hari, nilai TOI pada kisaran 1-3 hari (Depkes RI, 2005).

Jumlah pasien dirawat Inap selama 8 bulan terakhir (periode Januari 2019-Agustus 2019) sebanyak 6.936 orang dengan rincian sebagai berikut Januari 2019 sebanyak 830 orang, Februari 2019 sebanyak 776 orang, Maret 2019 sebanyak 812 orang, April 2019 sebanyak 832 orang, Mei 2019 sebanyak 899 orang, Juni 2019 sebanyak 870 orang, Juli 2019 sebanyak 916 orang, dan Agustus 2019 sebanyak 1001 orang (RSIA Stella Maris, 2019b).

Proses administrasi penghitungan biaya pasien rawat inap yang akan pulang dengan menghitung seluruh biaya selama masa perawatan meliputi biaya administrasi, biaya bahan habis pakai, biaya kamar, biaya farmasi, biaya dokter, biaya laboratorium, biaya gas medik (pemakaian oksigen), biaya perawat, biaya peralatan medik. Cara yang digunakan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan untuk menghitung biaya pasien rawat inap masih menggunakan *form billing* lalu diinput di sistem oleh petugas *billing*, atau semi otomatis sebagian penghitungan manual dan sebagian biaya dihitung secara komputerisasi.

Survei pendahuluan yang peneliti lakukan dengan mewawancarai 20 orang keluarga pasien rawat inap yang akan pulang tentang waktu tunggu pelayanan pembayaran *billing* rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan. Sebanyak 13 orang (65%) mengatakan bahwa waktu tunggu pelayanan pembayaran *billing* rawat inap menurutnya cepat karena tidak menunggu waktu lama (kurang dari 2 jam). Sebanyak 7 orang (35%) mengatakan bahwa waktu tunggu pelayanan untuk pembayaran *billing* rawat inap lama karena harus menunggu lebih dari 2 jam. Hal tersebut menyebabkan ketujuh orang tersebut menyatakan bahwa mereka tidak puas terhadap lamanya waktu tunggu rekapan data administrasi dari petugas bagian administrasi. Pasien dan keluarga menginginkan bahwa pelayanan waktu tunggu bisa dipercepat lagi. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik mengambil judul “Hubungan Sistem Pembayaran (*Billing*), Lama Waktu Tunggu Pembayaran, dan Kompetensi Petugas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap yang Akan Pulang di RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat dari latar belakang di atas adalah “Bagaimana hubungan sistem pembayaran (*billing*), lama waktu tunggu pembayaran, dan kompetensi petugas dengan kepuasan pasien rawat inap yang akan pulang di RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan sistem pembayaran (*billing*), lama waktu tunggu pembayaran, dan kompetensi petugas dengan kepuasan pasien rawat inap yang akan pulang di RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lama dirawat responden di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019.
- b. Untuk menganalisis hubungan sistem pembayaran (*billing*) dengan kepuasan pasien rawat inap yang akan pulang di RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019.
- c. Untuk menganalisis hubungan lama waktu tunggu pembayaran dengan kepuasan pasien rawat inap yang akan pulang di RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019.
- d. Untuk menganalisis hubungan kompetensi petugas dengan kepuasan pasien rawat inap yang akan pulang di RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019.
- e. Untuk menganalisis variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi, pengalaman, dan keterampilan bagi peneliti dalam melakukan riset tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan pembayaran *billing* rawat inap berkaitan dengan sistem pembayaran, lama waktu pembayaran, dan kompetensi petugas.

1.4.2 Bagi RSIA Stella Maris Medan

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, akan memberikan informasi dan masukan pada pihak RSIA Stella Maris Medan untuk meningkatkan pelayanan pada bagian administrasi terutama dalam mempersingkat waktu pelayanan pembayaran *billing* rawat inap pada pasien yang akan pulang.

1.4.3 Bagi Institusi

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk bahan ilmu pengetahuan bagi Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia.