

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA SISTEM PEMBAYARAN
INA-CBGs DENGAN *FEE FOR SERVICE* DI RUANG RAWAT INAP
KELAS II RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan
Untuk Memeperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



SISYANI

20131030073

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

TESIS

PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN
ANTARA SISTEM PEMBAYARAN INA-CBGS
DENGAN *FEE FOR SERVICE* DI RUANG RAWAT INAP KELAS II
RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

Diajukan Oleh

Sisyani

20131030073

Telah Disetujui Oleh:

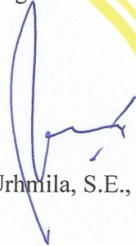
Pembimbing I



Dr. Firman Pribadi, M.Si.

Tanggal .. 01 Februari 2016 ..

Pembimbing II



Mariska Urhmila, S.E., M.Kes.

Tanggal .. 29 Januari 2016 ..




TESIS

PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN
ANTARA SISTEM PEMBAYARAN INA-CBGS
DENGAN *FEE FOR SERVICE* DI RUANG RAWAT INAP KELAS II
RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

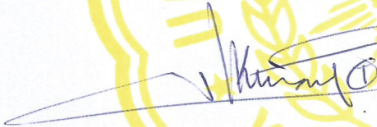
Diajukan Oleh
Sisyani
20131030073

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 17 Februari 2016

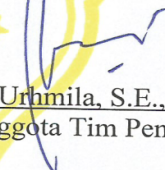
Yang terdiri dari



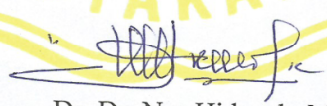
Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji



Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Anggota Tim Penguji


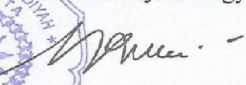


Mariska Urhmila, S.E., M.Kes.
Anggota Tim Penguji



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Februari 2016

Yang Membuat Pernyataan



SISYANI
201301030073

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua berkah-Nya sehingga tesis dengan judul “Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara Sistem Pembayaran INA-CBGs Dengan *Fee For Service* Di Ruang Rawat Inap Kelas II RSUD PKU Muhammadiyah Bantul” ini dapat diselesaikan dengan baik. Selama menulis tesis ini, penulis menyadari bahwa ada banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan pada penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Firman Pribadi, M.Si dan Mariska Urhmila, SE, M.Kes selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas saran, diskusi, dan banyak motivasi yang telah diberikan kepada penulis. Terimakasih sudah sangat sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan dari proses awal penelitian hingga penulisan tesis ini.
3. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Direktur dan segenap karyawan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul dan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan serta kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
5. Orang tuaku serta segenap keluarga terima kasih atas doa dan dukungannya.

6. Bapak Gusti selaku bapak ke 2 saya terima kasih atas atas doa, , pengertian, dan perhatian kepada penulis selama mengerjakan tesis.
7. Suamiku terima kasih atas semua arahan, bimbingan dan support yang telah diberikan kepada penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen Rumah Sakit kelas 9B angkatan tahun 2013 atas semangat dan kebersamaan selama ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa, baik secara langsung maupun tidak hingga terselesainya tesis ini.

Besar harapan kami semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis maupun bagi pembaca. Terima Kasih.

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan.....	6
C. Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Telaah Pustaka	8
B. Penelitian Pendahuluan	37
C. Landasan Teori.....	39
D. Kerangka Konsep.....	42
E. Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Rancangan Penelitian	44
B. Subjek Dan Obyek Penelitian.....	44
C. Populasi, Sampel Dan Sampling.....	45
D. Definisi Operasional.....	48
F. Instrumen Penelitian.....	50
G. Uji Validitas Dan Reliability	51
H. Analisis Data.....	53
I. Etika Penelitian	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum RSUD Muhammadiyah Bantul.....	55
B. Hasil Penelitian	62
C. Pembahasan	78

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	106
A. Simpulan.....	106
B. Saran.....	106
C. Keterbatasan Penelitian	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Klaim Pembiayaan <i>Fee For Service</i>	32
Gambar 2.2 Alur Pelayanan BPJS di Rumah Sakit	32
Gambar 2.3 Alur Klaim INA-CBGs di Rumah Sakit Berbasis Output.....	33
Gambar 2.4 Kerangka teori	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Sambungan).....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pada Sistem Pembayaran INA-CBGs dan <i>Fee For service</i> Di Ruang Rawat Inap Kelas II RSUD Muhammadiyah Bantul	66
Tabel 4.3 Penilaian Responden INA-CBGs Terhadap Dimensi <i>Realibility</i>	69
Tabel 4.5 Penilaian INA-CBGs Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	70
Tabel 4.6 Penilaian INA-CBGs Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	71
Tabel 4.7 Penilaian INA-CBGs Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	71
Tabel 4.8 Penilaian Responden <i>Fee For Service</i> Terhadap Dimensi <i>Realibility</i> ..	72
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4.10 Penilaian <i>Fee For Service</i> Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	74
Tabel 4.11 Penilaian Responden <i>Fee For Service</i> Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> ..	75
Tabel 4.12 Penilaian Responden <i>Fee For Service</i> Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> ..	76
Tabel 4.13 Uji Normalitas Dengan <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	77
Tabel 4.14 Mean Rank Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.15 Uji Mann-Whitney	78

DAFTAR SINGKATAN

FFS	Fee For Service
SKN	Sistem Kesehatan Nasional
AS	Amerika Serikat
RUU	Rancangan Undang-undang
WHO	World Health Organization
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional
SJSN	Sistem Jaminan Sosial Nasional
Jamkesmas	Jaminan Kesehatan Nasional
ASKES	Asuransi Kesehatan
INA-CBGs	Indonesian-Case Based Groups
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
PPK	Pemberi Pelayanan Kesehatan
ICU	Intensif Care Unit
KBBI	Kamus Besar Bahasa Indonesia
PBI	Penerima Bantuan Iuran
DRG	Diagnosis Related Groups
ICD	The International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems
SEP	Surat Eligibilitas Peserta
RSU	Rumah Sakit Umum
PKU	Pusat Kesehatan Umum

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Permohonan Menjadi Responden	114
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	115
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	116
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	120
Lampiran 5	Tabulasi Data Penelitian.....	121
Lampiran 6	Hasil Input Kuesioner Pertanyaan Terbuka.....	124
Lampiran 7	Hasil Olah Data Deskriptif Penelitian.....	133
Lampiran 8	Hasil Olah Data Uji Beda Rata-Rata.....	141
Lampiran 9	<i>Curriculum Vitae</i>	142
Lampiran 10	Dokumen Perizinan.....	143

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA SISTEM PEMBAYARAN
INA-CBGs DENGAN *FEE FOR SERVICE* DI RUANG RAWAT INAP
KELAS II RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

*THE DIFFERENCE OF SERVICE QUALITY BETWEEN PAYMENT SYSTEM
INA-CBGs WITH FEE FOR SERVICE IN THE INPATIENT CLASS II OF PKU
MUHAMMADIYAH HOSPITAL BANTUL*

Sisyani, Firman Pribadi, Mariska Urhmila

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar belakang: Pembangunan kesehatan di Indonesia berpedoman pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Subsistem kesehatan nasional adalah sub system pembiayaan. Upaya untuk melindungi warga terhadap risiko finansial dibutuhkan system pembiayaan kesehatan pra-upaya, bukan pembayaran secara langsung. Ada beberapa pasien merasa bahwa kualitas pelayanannya dibedakan antara pembayaran langsung dan pembayaran asuransi kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan antara sistem pembayaran INA-CBGs dengan *Fee For Service* di ruang rawat inap kelas II RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap kelas II di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Besarnya sampel pada sistem pembayaran INA-CBGs sebanyak 50 responden dan *Fee For Service* sebanyak 50 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Uji Beda Rata-Rata Sampel Tidak Berhubungan dengan Uji *Mann-Whitney*.

Hasil dan Pembahasan: Pasien merasakan kualitas pelayanan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul dibedakan antara sistem pembayaran *Fee For Service* dan pembayaran dengan INA-CBGs. Mereka beranggapan pembayaran menggunakan *Fee For Service* pelayanannya lebih baik dibandingkan yang menggunakan BPJS. Pada perhitungan data statistik *mean rank* INA-CBGs adalah sebesar 44.41 dan nilai *mean rank Fee For Service* adalah sebesar 56.59. Hasil Uji Beda Rata-Rata Sampel Tidak Berhubungan dengan menggunakan *Mann-Whitney* yang menyatakan bahwa ada perbedaan yang bermakna antara sistem pembayaran INA-CBGs dengan *Fee For Service* terhadap kualitas pelayanan. Perbedaan ini disebabkan karena aspek komunikasi, antrian panjang dan pengurusan administrasi pada pasien BPJS yang tidak mudah sehingga pasien merasa tidak puas.

Simpulan: Terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan antara sistem pembayaran INA-CBGs dengan *Fee For Service*.

Kata Kunci: INA-CBGs, *Fee For Service*, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Background: *Development of health system in Indonesia based on the national health system (SKN). The national health subsystem is a subsystem of financing. To protect the people from financial risks are needed health financing prepaid systems. There are some patients assumed that the quality of service of direct payment system and payment by health insurance are distinguished. The purpose to determine the differences between the quality of service payment system INA-CBGs With Fee For Service inpatients class II at PKU Muhammadiyah Hospital Bantul.*

Method: *This study used descriptive research. The population research was inpatients class II at PKU Muhammadiyah Hospital Bantul. The sample size on the payment systems INA-CBG 50 respondents and Fee For Service 50 respondents. The method of data collection using questionnaires. Data analysis performed by different test average to the independent samples using Mann-Whitney Test.*

Result and Discussion: *Patients assume the quality of service at PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul distinguished between fee for service financing and INA-CBGs. They think fee for service financing get better service than financing by health insurance. Statistics showed the mean rank of INA-CBGs is 44.41 and the mean rank of Fee For Service is 56.59. Different test average result to the independent samples using Mann-Whitney method indicate there is significant differences between the payment system INA-CBGs with Fee For Service to quality of service. This differences is due to the large number of INA-CBGs patients. This is because the communication aspect, long queues and administration become complicated so that patients are not satisfied.*

Conclusions: *There are significant differences between the quality of service payment system INA-CBGs With Fee For Service.*

Keywords: *System Financing, INA-CBGs, Fee For Service, Quality of Service*