

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM PEMBAYARAN INA-CBGs
DENGAN FEE FOR SERVICE DI RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

**THE DIFFERENCE OF PAYMENT SYSTEM SERVICE QUALITY INA-CBGs AND FEE
FOR SERVICE AT PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL BANTUL**

Sisyani¹, Firman Pribadi², Mariska Urhmila³

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Email: sisy_ani@yahoo.com

ABSTRAK

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 *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