

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DALAM MELAKUKAN  
PEMBAYARAN (*BILLING SYSTEM*) DI RSUD dr. RASIDIN PADANG  
TAHUN 2018**

**OKTAMIANIZA, LEGITA NADIA RAHMI**  
**STIKES Dharma Landbouw Padang**  
oktastianiza@gmail.com, legita@gmail.com

**Abstract:** *Satisfaction is the first indicator of a hospital's standard for measuring service quality. The results of the observations found that there were patient or family dissatisfaction caused by the long awaiting the payment process (billing system) carried out by the officer manually with the RSUD dr. Rasidin Padang. Therefore the researcher was interested in conducting a research on Patient Satisfaction in Making Payment (Billing System) in RSUD Dr.Rasidin Padang in 2018. The type of research was descriptive. This research was conducted at the RSUD dr. Rasidin Padang. The population in this study were all inpatients who received payment services, with a total sample of 62 with accidental sampling technique. Data collection is done by interviewing inpatients who are in the process of paying health service fees. Based on the results of the study, more than half (54.8%) of respondents were not satisfied in making payments, more than half (67.7%) of respondents who said the waiting time in payment was longer, and more than half (56.5%) of respondents said that the lack of technical competence of the staff in processing the payment of patient care costs at the RSUD dr. Rasidin Padang. The patient's dissatisfaction in paying for inpatient health services is more due to the payment system that is still done manually, resulting in difficulties in collecting and calculating total payments for health services and making it difficult for patients / families to process payments. The researcher suggested that the hospital make an SOP about the payment system as a guideline or guideline in carrying out its work, implement a payment system that has been integrated with other systems and suggest that officers fill in the complete and exact data needed in the process of paying patient care costs.*

**Keywords:** *Satisfaction, billing system, waiting time, technical competence*

**Abstrak:** Kepuasan merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit terhadap pengukuran mutu pelayanan. Hasil pengamatan didapatkan adanya ketidakpuasan pasien atau keluarga yang disebabkan karena lama menunggu proses pembayaran (*billing system*) yang dilakukan oleh petugas secara manual dengan di RSUD dr. Rasidin Padang. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Dalam Melakukan Pembayaran (*Billing System*) di RSUD dr.Rasidin Padang Tahun 2018. Jenis penelitian adalah *Deskriptif*. Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Rasidin Padang. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan pembayaran, dengan jumlah sampel sebanyak 62 dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara terhadap pasien rawat inap yang sedang melakukan proses pembayaran biaya pelayanan kesehatan, Berdasarkan hasil penelitian didapatkan lebih dari separuh (54,8%) responden yang tidak puas dalam melakukan pembayaran, lebih dari separuh (67,7%) responden yang mengatakan waktu tunggu dalam pembayaran lebih lama, dan lebih dari separuh (56,5%) responden yang mengatakan kurangnya kompetensi teknis petugas dalam memproses pembayaran biaya perawatan pasien di

RSUD dr. Rasidin Padang. Ketidakpuasan pasien dalam pembayaran pelayanan kesehatan rawat inap lebih banyak dikarenakan sistem pembayaran yang masih dikerjakan secara manual, sehingga mengakibatkan petugas kesulitan dalam mengumpulkan dan menghitung total pembayaran pelayanan kesehatan dan menyulitkan pasien/keluarga dalam melakukan proses pembayaran. Peneliti menyarankan pihak rumah sakit membuat SOP tentang sistem pembayaran sebagai acuan atau petunjuk petugas dalam melakukan pekerjaannya, menerapkan sistem pembayaran yang telah terintegrasi dengan sistem lainnya dan menyarankan agar petugas mengisi dengan lengkap dan tepat data yang dibutuhkan dalam proses pembayaran biaya perawatan pasien.

**Kata kunci :** Kepuasan, billing system, waktu tunggu, kompetensi teknis

## A. Pendahuluan

Pelayanan administrasi yang tepat dan cepat dalam sistem pembayaran (*billing system*) akan meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit. Sistem pembayaran (*billing system*) ini didisain 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, 2008)

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang peneliti dilakukan bersama dengan team tanggal 10 April 2018 pada 15 orang pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang, diperoleh informasi bahwa terdapat 9 orang ( 60%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi dan kasir rawat inap. Ketidakpuasan disebabkan dari sistem pembayaran (*billing system*) yang dilakukan dengan cara yaitu semua tindakan dan penunjang dicatat secara manual oleh petugas perawat ke rekam medis pasien. Selanjutnya petugas administrasi melakukan rekapitulasi semua tindakan pelayanan yang diberikan dengan cara mencatatnya ke dalam kwitansi sementara dan menghitung semua total pelayanan yang diberikan secara manual. Kemudian memberikan kwitansi sementara tersebut kepada pasien. Selanjutnya setelah pasien mendapatkan kwitansi, pasien membawa kwitansi tersebut ke bagian kasir untuk melakukan transaksi pembayaran. Saat proses dikasir pasien harus menunggu antrian karena hanya terdapat satu kasir yang melakukan transaksi pembayaran untuk semua pelayanan. Kemudian pasien harus kembali ke ruang rawatan untuk memberikan kwitansi asli yang diperoleh dari kasir ke ruang rawatan sebagai bukti telah dilakukanya pembayaran.

Dari survei didapatkan bahwa Waktu tunggu pasien antara 150 menit untuk mendapatkan informasi pembayaran, yaitu mulai dari pasien diperbolehkan pulang oleh dokter yang merawat sampai pasien mendapatkan informasi pembayaran dari pihak administrasi. Hal ini bertentangan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa waktu tunggu pemberian informasi tagihan rawat inap kepada pasien maksimal (2) jam. Kompetensi teknis petugas terdapat ketidaklengkapan rekam medis yang disebabkan pengisian data tersebut terlupakan, sehingga mengakibatkan

ketidaktetapan data pelayanan dengan jumlah harga di kwitansi pasien yang berpengaruh terhadap biaya pelayanan pasien. Pasien di kasir untuk membayar pelayanan yang telah di berikan, pasien harus mengantar kwitansi pembayaran yang asli kepada ruang rawatan tempat pasien mendapatkan pelayanan. Ketidakpuasan ini disebabkan dari sistem pembayaran, waktu tunggu pasien dan kompetensi teknis petugas.

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama membuat gambaran atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif. Maksudnya, meninjau kepuasan pasien dalam sistem pembayaran (*billing system*) rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018. Waktu penelitian dari bulan April sampai bulan Juli 2018 dengan pengumpulan data dari tanggal 23 Juni s/d 18 Juli 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan dalam sistem pembayaran pada bulan januari-april sebanyak 167 orang di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018, dengan sampel sebanyak 62 pasien dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner tentang kepuasan pasien dalam pembayaran, waktu tunggu dalam pembayaran dan kompetensi teknis dalam pembayaran. Data diolah dengan komputerisasi dengan analisa univariat.

## C. Hasil Dan Pembahasan

### 1. Kepuasan Pasien Dalam Sistem Pembayaran Rawat Inap

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap 62 orang responden, presentase kepuasan pasien didapatkan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Dalam Pembayaran di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018**

<b>Kepuasan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Puas	28	45,2
Tidak Puas	34	54,8
<b>Jumlah</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Ketidakpuasan dalam sistem pembayaran rawat inap karena sistem pembayaran yang masih secara manual, petugas administrasi harus mencatat biaya pelayanan kesehatan di kwitansi sementara dan menghitung total pelayanan yang diberikannya. Kemudian memberikan kwitansi sementara tersebut kepada pasien. Selanjutnya setelah pasien mendapat kwitansi, pasien membawa kwitansi tersebut ke bagian kasir untuk melakukan transaksi pembayaran. Mengatasi masalah tersebut rumah sakit lebih meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dalam sistem pembayaran, dengan cara menerapkan sistem pembayaran yang telah terintegrasi dengan sistem lainnya dan secara komputerisasi. Kepala pimpinan RSUD dr. Rasidin Padang dapat membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang sistem pembayaran pasien rawat inap sebagai acuan atau petunjuk bagi petugas administrasi dalam melakukan pekerjaan.

## 2. Waktu Tunggu Dalam Sistem Pembayaran Rawat Inap

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap 62 orang responden, presentase waktu tunggu didapatkan sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Dalam Pembayaran Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018**

Waktu Tunggu	<i>f</i>	%
Sesuai	20	32,3
Tidak sesuai	42	67,7
<b>Jumlah</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Ketidaksesuaian waktu tunggu pasien rawat inap dalam sistem pembayaran disebabkan bahwa waktu tunggu pasien antara 150 menit untuk mendapatkan informasi pembayaran, yaitu mulai dari pasien diperbolehkan pulang oleh dokter yang merawat sampai pasien mendapatkan informasi pembayaran dari pihak administrasi. Hal ini bertentangan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa waktu tunggu pemberian informasi tagihan rawat inap kepada pasien maksimal (2) jam. Mengatasi masalah tersebut rumah sakit dalam sistem pembayaran harus mengurangi waktu tunggu pasien dikarenakan kesan pertama dan terakhir pelayanan akan berpengaruh terhadap pandangan pasien tentang pelayanan di rumah sakit yaitu dengan cara menerapkan sistem pembayaran secara (*fully integrated billing system*) yaitu sistem pembayaran yang terintegrasi dengan seluruh sistem rumah sakit khususnya yang berkaitan dengan masalah pembayaran dan membedakan kasir untuk pelayanan pembayaran rawat inap dan rawat jalan sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu antrian untuk melakukan pembayaran pelayanan biaya kesehatan.

## 3. Kompetensi Teknis Petugas Dalam Sistem Pembayaran Rawat Inap

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap 62 orang responden, presentase kompetensi teknis petugas didapatkan sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kompetensi Teknis Petugas Dalam pembayaran di RSUD dr.Rasidin Padang Tahun 2018**

Kompetensi Teknis	<i>f</i>	%
Sesuai	27	43,5
Tidak sesuai	35	56,5
<b>Jumlah</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Ketidaksesuaian kompetensi teknis petugas administrasi rawat inap dalam sistem pembayaran karena terdapat ketidak lengkapan rekam medis yang disebabkan pengisian data tersebut terlupakan sehinggamengakibatkan ketidaktetapan data pelayanan dengan jumlah harga di kwitansi pasien yang berpengaruh terhadap biaya pelayanan pasien. Pasien di kasir untukmembayar pelayanan yang telah di berikan, pasien harus mengantar kwitansi pembayaran yang asli kepada ruang rawatan tempat pasien mendapatkan pelayanan. Ketidakpuasan ini disebabkan dari sistem pembayaran biaya pelayanan kesehatan.

Mengatasi masalah tersebut petugas pada sistem pembayaran lebih meningkatkan keakuratan pengisian data pelayanan pasien rawat inap dalam sistem pembayaran pelayanan biaya kesehatan dengan cara berkerja sama dengan perawat tentang pencatatan isi rekam medis pasien supaya tidak terjadi kesalahan dalam pembayaran biaya pelayanan kesehatan.

#### **D. Penutup**

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut: 1) Diharapkan sebaiknya rumah sakit menetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang sistem pembayaran biaya pelayanan kesehatan pasien rawat inap, sehingga petugas administrasi pembayaran mempunyai acuan atau petunjuk dalam melakukan pekerjaannya. 2) Diharapkan sebaiknya rumah sakit menerapkan sistem pembayaran secara (*fully integrated billing system*) yaitu sistem pembayaran yang terintegrasi dengan seluruh sistem rumah sakit supaya petugas tidak terlalu sibuk mengentri dan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam melakukan pembayaran biaya perawatan pasien dengan demikian waktu tunggu pasien akan cepat atau tidak lama. 3) Diharapkan sebaiknya perawat dan petugas administrasi menerapkan sistem pengisian data sosial rekam medis dan data yang berpengaruh terhadap pembiayaan dengan lengkap dan tepat supaya tidak terjadi kesalahan dalam proses pembayaran dan disamping itu data dapat dengan segera diproses.

#### **Daftar Pustaka**

- Azwar, Azrul, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan*  
Departemen Kesehatan RI. 2006, *Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia Revisi* , Jakarta: DEPKES RI  
Departemen Kesehatan RI. 2007, *Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia Revisi* , Jakarta: DEPKES RI  
Departemen Kesehatan RI.2008, *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.  
Dita. 2017, *Analisis Akar Masalah Panjangnya Waktu Tunggu Proses Administratif Pemulangan Pasien Rawat Inap*  
Erwan. 2008, *Sistem rumah sakit terpadu menggunakan jsp*, Surabaya  
Fadlun. 2017, *Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Poso*, Tadualako  
Hendryk, 2002, *Analisis Sistem Pembayaran Rumah Sakit Dengan Billing System*, Surabaya  
Ismawan. 2008, *Analisis Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Berebes*, Semarang  
Jihan. 2016, *Evaluasi Kinerja Billing System Rawat Inap Menggunakan KerangkaPIECES*, Surabaya  
Luluik. 2016, *Service Manajemen Pasien Pulang (Discharge) Pada Pelayanan Rawat Inap*, Jakarta.