

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun terakhir, terjadi peningkatan jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit (Supriyanto et al., 2023). Proses administrasi rumah sakit terutama terkait pembayaran pasien rawat jalan, melibatkan banyak tahapan dan dokumentasi (Yani et al., 2021). Jika proses pembayaran yang tidak efisien atau terdapat kekurangan dalam sistem yang digunakan, sehingga terjadi peningkatan kesibukan di *counter* pembayaran dan mengakibatkan antrian yang panjang di *counter* pembayaran (Mustofa et al., 2019).

Sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (*server*) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani. Proses input meliputi sumber kedatangan atau biasa dinamakan *calling population*, dan cara terjadinya kedatangan yang umumnya merupakan variabel acak. Kedua, pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan (Lukman & Angriani, 2018). Dalam mekanisme pelayanan ini ada 3 aspek yang harus diperhatikan yaitu:

1. Tersedianya loket pelayanan untuk pasien.
2. Kapasitas pelayanan yaitu jumlah pelanggan yang tidak dapat dilayani secara bersama-sama.
3. Lama pelayanan yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melayani seseorang langganan atau satu satuan. (Lukman & Angriani, 2018).

Sedangkan menurut Bronson dalam Fajar, (2012), proses antrian (*queueing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut (Nengsih & Yustanti, 2017). Perusahaan jasa tidak terlepas dari masalah antrian, hal ini terjadi karena

pelanggan yang membutuhkan pelayanan tidak sebanding dengan fasilitas pelayanan yang tersedia. Antrian yang terlalu panjang akan merugikan pelanggan maupun pengelola tempat pelayanan, karena banyak pelanggan yang akan keluar dari antrian dan meninggalkan tempat tersebut. Sesuatu yang wajar apabila kita menginginkan pelayanan yang cepat, sehingga sedapat mungkin menghindari antrian (Ramadhana, 2021).

Antrian pembayaran di rumah sakit adalah proses di mana pasien yang telah menerima pelayanan medis di rumah sakit harus mengantri untuk membayar biaya pelayanan yang telah diberikan (Zebua, 2018). Proses ini melibatkan pasien atau keluarganya untuk mendatangi *counter* pembayaran, mengajukan tagihan, dan melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah yang tertera (Mustofa et al., 2019). Antrian pembayaran dapat disebabkan oleh ketersediaan sumber daya yang terbatas, penggunaan teknologi informasi dalam administrasi rumah sakit yang belum optimal, pola kedatangan pasien, dan efisiensi pembayaran (Supriyanto et al., 2023).

Ketidakseimbangan antara *supply-demand* pelayanan tidak dapat dipungkiri secara logis menyebabkan lamanya waktu pelayanan dan menyebabkan timbulnya antrian (Heryana & Mahadewi, 2020). Penelitian lain yang dilakukan (Nengsih et al. 2016) menunjukkan kedatangan pasien terbanyak terlihat pada hari Senin, dimana rata-rata pasien datang tertinggi pada jam 09.00 – 11.00, dimana rata-rata waktu yang dihabiskan pasien untuk menunggu dalam antrian terpanjang yang diperlukan pasien dalam antrian adalah 0,061 menit dan waktu terpendek adalah 0,009 menit yang terjadi pada jam 11.00-12.00.

Mitra Keluarga merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada pelanggan. Dalam upaya memenuhi derajat kesehatan masyarakat, mitra keluarga memiliki komitmen untuk menjadi penyedia jasa pelayanan yang terdepan dan berfokus pada pelanggan. Salah satu strategi yang digunakan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan adalah dengan menetapkan waktu tunggu penyelesaian pembayaran pasien rawat jalan maksimal 10 menit sebagai salah satu *key performance indicator*.

Waktu tunggu dihitung dari mulai pasien selesai mendapatkan pelayanan medis sampai selesai melakukan pembayaran.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di *counter* pembayaran Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro pada bulan Mei 2023, didapatkan bahwa kedatangan tertinggi pada hari sabtu dengan jumlah rata-rata pasien sebanyak 153 orang per hari dan rata-rata pasien datang tertinggi pada jam 09.00 - 14.00 WIB sebanyak 83 orang pasien. Hal ini disebabkan dokter yang praktek di shift 1 (09.00 - 15.00 WIB) lebih banyak dibandingkan dokter yang praktek di shift 2 (15.00 - 21.00 WIB). Tingginya tingkat kedatangan pada shift 1 akan menyebabkan antrian terjadi pada shift 1. Tingginya tingkat kedatangan menyebabkan rendahnya tingkat pelayanan petugas *counter* pembayaran yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti *error system*. Banyaknya pasien yang menggunakan asuransi juga menjadi tingkat utilitas tinggi, petugas harus melakukan konfirmasi ulang kepada pihak asuransi untuk jaminan yang menjadi tanggungan pihak asuransi. Berdasarkan data yang dilihat pada bulan Mei 2023, terdapat 70% pasien pada shift 1 sistem pembayaran yang digunakan oleh pasien menggunakan asuransi dan 50% pasien pada shift 2 menggunakan pembayaran asuransi. Antrian pasien atau keluarga di *counter* pembayaran dapat terlihat pada antrian pasien di dokter spesialis.

Berdasarkan data awal yang dikumpulkan dari rekap waktu tunggu pembayaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro selama tiga bulan terakhir (Maret – Mei 2023), didapatkan lama waktu pelayanan pembayaran pasien rawat jalan melebihi batas waktu yang ditentukan oleh Rumah Sakit yaitu 10 menit. Data studi awal ini tidak dapat dibandingkan dengan data sebelum disebabkan belum adanya penilaian utilitas dan kepadatan di *counter* pembayaran rawat jalan. Hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kunjungan pasien ke poliklinik rawat jalan selama pandemi.

Hasil pengamatan di bulan Mei 2023, menemukan fakta adanya penumpukan pasien. Dalam survey kepuasan (*Net Promoting Score/ NPS*) mendapatkan hasil penumpukan pasien (antrian) proses pembayaran di

*counter* pembayaran rawat jalan. Hal ini disebabkan oleh jumlah kedatangan pasien lebih tinggi dibandingkan jumlah pasien yang dapat dilayani oleh petugas *counter* pembayaran. Disamping itu berdasarkan informasi yang didapatkan dari kepala bagian *frontline* rawat jalan menyebutkan beberapa penyebab tertinggi waktu layanan pembayaran di *counter* rawat jalan ini adalah konfirmasi asuransi, berobat lebih dari 1 dokter, *error* proses billing dan *error entry service* dokter.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti sangat tertarik untuk melakukan analisis tingkat kesibukan di *counter* pembayaran pasien rawat jalan. Sehingga penelitian mengajukan proposal penelitian dengan judul penelitian “**Analisis Tingkat Utilitas Pelayanan Counter Pembayaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang didapatkan pada bulan bulan Maret rata-rata waktu tunggu antrian 30 menit 8 detik, dimana sebanyak 28% pasien yang dilayani melebihi standar waktu yang telah ditentukan yaitu 10 menit, bulan April rata-rata waktu tunggu antrian 25 menit 45 detik, dan sebanyak 23,7% pasien yang dilayani melebihi standar waktu yang telah ditentukan dan pada bulan Mei rata-rata waktu tunggu antrian 29 menit 47 detik, dan sebanyak 20,7% pasien yang dilayani melebihi standar waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil pengamatan di bulan Mei 2023, didapatkan penumpukan pasien (antrian) proses pembayaran di *counter* rawat jalan. Antrian ini terjadi karena jumlah pasien yang datang ke *counter* pembayaran lebih besar dari jumlah loket yang dibuka.

Tingkat kedatangan pasien yang berobat ke poliklinik spesialis dan tingkat pelayanan sangat mempengaruhi tingkat utilitas pelayanan *counter* pembayaran rawat jalan. Ini dibuktikan dari hasil pengumpulan data awal tentang waktu tunggu pembayaran. Rata-rata tingkat kedatangan pada bulan Maret - Mei 2023 pada shift 1 yaitu 11 pasien per jam, dan tingkat kedatangan pada shift 2 yaitu 6 pasien per jam. Rata-rata tingkat pelayanan

shift 1 yaitu 2 orang per jam, dan tingkat pelayanan pada shift 2 yaitu 4 orang per jam. Tingginya tingkat kedatangan pada shift 1 tidak sebanding dengan ketersediaan loket pembayaran sehingga tingkat pelayanan pasien rendah. Penumpukan jumlah pasien yang antri di counter pembayaran menyebabkan meningkatnya utilitas pelayanan.

Fakta ditemukan bahwa lama waktu penyelesaian pembayaran di *counter* rawat jalan melebihi standar yang ditetapkan rumah sakit (10 menit). Peningkatan waktu tunggu antrian terjadi terutama pada jam-jam tertentu. Hal ini berdasarkan hasil survei kepuasan (*Net Promoting Score/ NPS*) periode Januari – Maret tentang kepuasan pasien rawat jalan di Mitra Keluarga Bintaro didapatkan hasil angka ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu antrian pembayaran rawat jalan sebesar 36,3%. Beberapa penyebab tertinggi peningkatan waktu tunggu pembayaran di *counter* rawat jalan ini adalah konfirmasi asuransi, berobat lebih dari 1 dokter, *error* proses billing dan *error entry service* dokter. Peningkatan waktu tunggu antrian akan berdampak kepada kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan Analisis Tingkat Utilitas Pelayanan Counter Pembayaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran tingkat utilitas pelayanan di *counter* pembayaran rawat jalan pada shift 1 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023?
2. Bagaimana gambaran tingkat utilitas pelayanan di *counter* pembayaran rawat jalan pada shift 2 Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023?
3. Bagaimana analisis tingkat utilitas pelayanan shift 1 dan tingkat utilitas pelayanan shift 2?
4. Adakah ada perbedaan tingkat utilitas pelayanan shift 1 dan tingkat utilitas pelayanan shift 2 di *counter* pembayaran rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat utilitas pelayanan shift 1 dan tingkat utilitas pelayanan shift 2 di *counter* pembayaran rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro tahun 2023.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran tingkat utilitas pelayanan shift 1 di *counter* pembayaran rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023?
2. Mengetahui gambaran tingkat utilitas pelayanan shift 2 di *counter* pembayaran rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023
3. Menganalisis perbedaan tingkat utilitas shift 1 dan tingkat utilitas shift 2 di *counter* pembayaran rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2023.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penelitian Selanjutnya.**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan atau dasar bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama atau terkait. Peneliti dapat mempelajari metode yang digunakan, temuan yang ditemukan, serta memperluas atau mengembangkan topik penelitian yang lebih spesifik. Hal ini akan memperkaya pengetahuan dan pemahaman tentang tingkat kesibukan *counter* pembayaran di rumah sakit.

### **1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi institusi pendidikan untuk mengembangkan kerjasama yang lebih erat dengan rumah sakit. Melalui penelitian ini, institusi pendidikan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mengidentifikasi masalah dan

menawarkan solusi yang berhubungan dengan administrasi rumah sakit. Hal ini dapat menciptakan peluang kolaborasi yang saling menguntungkan antara institusi pendidikan dan rumah sakit dalam hal pengajaran, penelitian, atau pengembangan program-program bersama. Temuan dan hasil penelitian tentang tingkat kesibukan *counter* pembayaran pasien rawat jalan di rumah sakit dapat mendorong institusi pendidikan untuk melakukan penelitian dan pengembangan lebih lanjut dalam bidang administrasi rumah sakit. Institusi pendidikan dapat menggali topik-topik terkait, seperti penggunaan teknologi dalam administrasi kesehatan, manajemen antrian, atau strategi pengelolaan sumber daya dalam rumah sakit. Hal ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman dalam bidang tersebut serta memberikan kontribusi bagi peningkatan efisiensi dan kualitas layanan di rumah sakit.

### **1.5.3 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menganalisis tingkat kesibukan di *counter* pembayaran sehingga rumah sakit dapat mengidentifikasi area-area di mana proses administrasi dapat diperbaiki. Penelitian ini diharapkan juga dapat membantu rumah sakit dalam mengimplementasikan strategi yang lebih efisien, mengoptimalkan alokasi sumber daya termasuk penggunaan teknologi atau penyesuaian sistem administrasi, sehingga mempercepat proses pembayaran dan mengurangi waktu tunggu pembayaran pasien.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat utilitas pelayanan shift 1 dan tingkat utilitas pelayanan shift 2 di *counter* pembayaran rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro pada bulan Juni 2023. Ditemukan bahwa lama waktu penyelesaian pembayaran di *counter* rawat jalan melebihi standar yang ditetapkan rumah sakit yaitu 10 menit. Responden pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga yang

melakukan pembayaran di *counter* rawat jalan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro, Jl. Bintaro Utama 3A, Pondok Karya, Pondok Aren, Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode komparatif dengan membandingkan dua variable dependent. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *mann whitney*. Pengumpulan data melalui telaah data sekunder dan perhitungan dari laporan waktu tunggu *fronline* (FL) rawat jalan dengan melakukan penarikan data dari Sistem Informasi Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro.