

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia, oleh karena itu diperlukan adanya penyembuhan, pengobatan dan dukungan dari fasilitas pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada pasien secara menyeluruh yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan serta pelayanan preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Pasien yang dilayani kemudian dilakukan suatu tindakan terhadapnya akan dicatat di dalam berkas rekam medis (Presiden RI, 2023).

Rekam medis adalah sejumlah dokumen yang berisikan catatan berupa pengobatan, pemeriksaan, tindakan operasi, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien beserta informasi tentang identitas pasien. Rumah sakit sebagai pelayanan tingkat lanjutan tentu saja membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Kemenkes RI, 2022).

Pelayanan kesehatan merujuk pada sebuah konsep yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan sebuah rangkaian pelayanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan berupa upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan kepada masyarakat secara umum. Dampak dari suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pasien merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Notoatmodjo, 2008).

Ketika pasien merasa tidak puas dengan suatu pelayanan, maka menjadi tantangan untuk mengevaluasi berhasil atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan. Pasien akan memilih untuk mengunjungi rumah sakit lain yang memiliki pelayanan lebih bermutu dan menghasilkan kepuasan yang jauh lebih baik. Hal ini juga dapat mempengaruhi terhadap jumlah kunjungan pasien menjadi menurun dan akan berpengaruh pula terhadap penilaian rumah sakit yang menjadi rendah. Sedangkan jika pasien merasa puas, maka citra rumah sakit akan semakin baik, dan kunjungan pasien juga akan meningkat. Akan lebih sedikit keluhan pasien yang diterima oleh rumah sakit, sehingga mutu pelayanan rumah sakit meningkat dan menjadi lebih baik. Salah satu contoh pelayanan kesehatan di rumah sakit yang memenuhi persyaratan sistem manajemen yang baik adalah pelayanan yang memfasilitasi transaksi pembayaran (Maharani, 2020).

Transaksi adalah suatu tindakan yang dapat menimbulkan perubahan terhadap suatu nilai, yang dapat berupa uang atau barang fisik. Selain itu, transaksi memiliki peran sebagai tanda proses transfer barang dan jasa yang dapat

dipisahkan dari antarmuka teknologi. Transaksi pembayaran adalah suatu perjanjian antara dua orang atau lebih untuk menukar sebuah nilai dengan nilai yang lain, misalnya pada saat pembayaran gaji, pembayaran hutang, pembelian barang, pembayaran pertukaran nilai mata uang, dan lain-lain (Luckandi, 2018).

Di era teknologi saat ini, khususnya di bidang bisnis dan transaksional, masyarakat semakin terbiasa melakukan transaksi keuangan secara digital (*financial technology/fintech*), khususnya pada saat melakukan kegiatan pembayaran. Pembayaran secara elektronik pada saat ini merupakan perkembangan dari industri di bidang teknologi. Kebutuhan akan pelayanan transaksi yang cepat dan aman melahirkan sebuah teknologi pembayaran berbasis digital.

Dalam proses peningkatan akses teknologi khususnya pada layanan transaksi, saat ini terdapat perkembangan layanan baru dalam pembayaran digital berupa dompet digital sebagai bentuk utama uang elektronik. Dompet digital ini dapat menyimpan sejumlah dana dengan nominal tertentu dalam suatu aplikasi yang dapat diakses melalui telepon genggam. Adapun beberapa aplikasi dompet digital yang terkenal dikalangan masyarakat Indonesia antara lain, Dana, OVO, Doku, GoPay, dan Link Aja. Kelebihan dari transaksi pembayaran secara digital atau non tunai ini yaitu terletak pada kepraktisan, kenyamanan, serta keamanannya (Kumala & Mutia, 2020).

Banyaknya aplikasi pembayaran digital yang digunakan maka pelanggan juga memerlukan banyak ruang penyimpanan di handphonenya, oleh karena itu penyedia juga perlu menyediakan sejumlah layanan kode QR sesuai dengan jumlah aplikasi dompet digital yang tersedia, selain itu juga dapat membuat pengguna kesulitan dalam melakukan pemindaian kode QR, karena masing-masing kode memiliki syarat dan ketentuan yang berbeda-beda. Kode *Quick Response* atau yang sering disebut QR Code merupakan satu diantara jenis kode matrik yang memuat secara detail identitas pelanggan dan nomor sertifikat yang tertera di dalamnya. (Manurung & Lestari, 2020). Berdasarkan hal tersebut, Bank Indonesia menetapkan ketentuan QRIS (*Quick Response Indonesia Standart*) sebagai standar pembayaran yang memanfaatkan kode QR sebagai metode penyelenggaraan pembayaran digital. Guna mempercepat transaksi keuangan digital, maka QRIS dibentuk berkolaborasi dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Satu kode QR disediakan QRIS untuk semua mode pembayaran digital (Bank Indonesia, 2014).

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital dalam suatu layanan cukup efisien. Kehadiran QRIS mengurangi kemungkinan penyedia mudah tertipu saat menggunakan uang palsu, meminimalkan bahaya pencurian uang dan membantu pembangunan pemerintah ekonomi digital di wilayah tertentu.

Dengan QRIS, penyedia cukup melakukan satu kali registrasi ke Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan transaksi dapat diselesaikan menggunakan berbagai aplikasi pembayaran. Selain itu, hal ini juga membantu konsumen karena mereka memiliki berbagai pilihan pembayaran. QRIS juga digunakan oleh konsumen dilihat dari segi kemanfaatan, kemudahan dalam penggunaan, dan resiko QRIS yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan QRIS, dalam hal ini menjadi solusi untuk melindungi konsumen dan mewujudkan masyarakat dengan meminimalkan penggunaan uang tunai (PADG Bank Indonesia, 2019).

Penelitian lain yang berkaitan dengan keefektifan transaksi pembayaran dengan metode QRIS pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Euricho Guterres Mindo Nainggolan, dkk. Penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar” dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap pengguna QRIS yang bertujuan untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan dalam penggunaan metode pembayaran elektronik berbentuk QRIS. Penelitian ini dilakukan dengan empat hasil uji, yaitu yang pertama berdasarkan hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa variabel independen memberi pengaruh secara positif terhadap kepuasan penggunaan QRIS. Yang kedua adalah hasil uji determinasi berganda (R^2) menunjukkan bahwa variabel independen (persepsi manfaat, penggunaan, serta persepsi resiko) memberikan kontribusi yang besar pada variasi nilai variabel dependen (penggunaan alat pembayaran elektronik QRIS). Yang ketiga adalah hasil uji T / uji parsial yang membuktikan bahwa setiap variabel independen masing-masing memberi dampak yang cukup besar terhadap kepuasan dalam menggunakan QRIS. Berdasarkan hasil uji yang keempat yaitu hasil uji F / uji simultan membuktikan bahwa variabel independen secara bersama memberi dampak yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS (Nainggolan et al., 2022).

Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh Nina Nirmala Sari dan Fitri Raya dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus UMKM Di Pasar Rangkasbitung)” bertujuan untuk dapat mengetahui kualitas tingkat pelayanan yang diberikan oleh sistem pembayaran QRIS dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bertransaksi. Hasil pengujian pertama yaitu uji parsial / uji t menunjukkan bahwa hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,220 > 1,66216$ atau dikatakan bahwa kepuasan transaksi dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan sistem pembayaran QRIS. Selanjutnya berdasarkan hasil uji hipotesis melalui uji koefisien determinasi membuktikan bahwa kepuasan bertransaksi dipengaruhi oleh kualitas layanan sistem pembayaran QRIS sebesar

37% atau 0,372, yang berarti kualitas layanan sistem pembayaran QRIS memberikan pengaruh yang positif (Sari & Raya, 2022).

Penelitian terdahulu yang ketiga dilakukan oleh Veby Yanti Hutabarat dengan judul penelitian “Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen (Studi Kasus UKM Kota Medan)” Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 40 dengan tujuan untuk menganalisis dampak pemanfaatan QRIS terhadap tingkat kepuasan, dengan fokus pada UKM di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan jenis penelitian pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya dampak dari penggunaan QRIS terhadap kepuasan produsen. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2,427 lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,306, serta nilai signifikan sebesar 0,041 lebih kecil dari 0,05, oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima yang membuktikan bahwa terdapat dampak yang signifikan dari pemanfaatan QRIS terhadap tingkat kepuasan pasien (Hutabarat, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja yang berlokasi di Jl. Deli No.4, RT.11/RW.7, Koja, Kec. Koja, Jakarta Utara Utara merupakan rumah sakit tipe B dengan jumlah tempat tidur 925 adalah salah satu rumah sakit yang menggunakan transaksi pembayaran dengan metode QRIS di pelayanan rawat jalan. Penelitian ini dilakukan di loket pendaftaran umum pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis di RSUD Koja, metode transaksi QRIS telah berlangsung sejak tahun 2021 pada masa pandemi Covid-19. Dengan tujuan supaya tidak ada kontak langsung antara pasien dan petugas kasir. Pembayaran QRIS di RSUD Koja dapat digunakan untuk pembayaran apotik, laboratorium, *rontgen*, rawat inap, serta pelayanan tindakan lainnya. Pasien pengguna transaksi QRIS pada awal penggunaannya masih sedikit, sekitar 1-3 orang dalam sehari pengguna pada pelayanan rawat jalan, dikarenakan mayoritas warga sekitar RSUD Koja adalah warga menengah kebawah. Namun setelah dilakukannya sosialisasi terhadap masyarakat terkait metode penggunaan QRIS ini, maka terjadi peningkatan pengguna dalam sehari bisa mencapai 10 transaksi. pada pagi hari 5-7 dan sore hari 3-4 sehingga dalam sehari jumlah transaksi kurang lebih 10 transaksi di bagian rawat jalan. Namun seiring dengan berjalannya waktu pengguna QRIS sekarang terjadi peningkatan 15-20 pengguna QRIS per harinya. Jika dalam sehari ada 100 pasien di pendaftaran rawat jalan, maka 50 orang akan menggunakan pembayaran tunai dan 50 orang lainnya menggunakan metode transaksi non tunai.

Selain pembayaran non tunai QRIS, ada juga pembayaran non tunai lainnya seperti debit dan transfer (Aplikasi *Mobile*). Kasus yang pernah terjadi saat pemakaian QRIS yaitu ketika pasien telah melakukan transaksi pembayaran

ternyata M-Banking kerevan, dan pada saat pengecekan uang di rekening pasien telah berkurang namun keterangan yang di CT tertulis REVAN, akhirnya pasien ke customer service pasien tersebut dan rumah sakit membayar *cash*. Kasus lain yang pernah terjadi saat pemakaian QRIS yaitu, pasien melakukan penipuan dengan menunjukkan bukti transfer saat pasien melakukan kunjungan sebelumnya, satu diantara alasan diterapkannya transaksi metode QRIS yaitu pernah terjadi penipuan dengan menggunakan uang palsu.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan cara membagikan 30 angket yang diisi oleh pasien, didapatkan hasil pada aspek *content* persentase terbanyak terdapat pada pernyataan “Kemampuan sistem QRIS sudah bisa menampung banyak transaksi sekaligus baik dalam jumlah kecil maupun jumlah besar” yakni sebanyak 26 responden (86,7%) memilih sangat setuju. Pada aspek *accuracy* persentase terbanyak terdapat pada pernyataan “Saya merasa menggunakan QRIS saat melakukan transaksi lebih tepat dan akurat” yakni sebanyak 27 responden (90,0%) memilih sangat setuju. Pada aspek *format* persentase terbanyak terdapat pada pernyataan “Tampilan pada QRIS tidak rumit, sehingga memudahkan saya dalam bertransaksi” yakni sebanyak 25 responden (83,3%) memilih sangat setuju. Pada aspek *ease of use* persentase terbanyak terdapat pada pernyataan “Saya merasa QRIS terhubung dengan berbagai aplikasi dompet digital dan bisa dipakai untuk transaksi dimanapun” yakni sebanyak 20 responden (66,7%) memilih setuju. Pada aspek *timeliness* persentase terbanyak terdapat pada pernyataan “Saya tidak membutuhkan waktu yang relatif lama saat bertransaksi menggunakan QRIS” yakni sebanyak 23 responden (76,7%). Jadi, kesimpulannya adalah sebanyak 20 (66,7%) pasien puas dan 10 (33,3%) pasien tidak puas dengan penggunaan metode transaksi QRIS di RSUD Koja.

Dalam upaya mengukur kepuasan pasien pengguna QRIS di RSUD Koja, peneliti menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Instrumen *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) mencakup lima komponen yaitu konten (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll & Torkzadeh, 1988).

Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti dan membuat karya tulis ilmiah dengan judul “Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Koja” guna mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna transaksi pembayaran dengan metode QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana analisis Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Koja?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Kepuasan Pasien Pengguna transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Koja.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui alur proses transaksi pembayaran QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja.
2. Untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien pengguna QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja.
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan metode transaksi pembayaran QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat menambah wawasan dan gambaran mengenai transaksi yang menggunakan model pembayaran QRIS secara lebih rinci dan dapat menerapkan apa yang telah dipelajari, terutama tentang proses pembayaran QRIS serta dapat memahami masalah yang terjadi di lokasi penelitian.

1.4.2 Bagi Kepentingan Pemerintah

Dapat lebih memahami bagaimana mekanisme pembayaran QRIS sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan standar layanan pembayaran rumah sakit sehingga bisa menjadi salah satu masukan di dalam penerapan kebijakan mengenai sistem pembayaran QRIS di rumah sakit.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

Efektivitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan QRIS sebagai acuan atau sebagai bagian dari upaya penyempurnaan sistem pembayaran khususnya dalam bidang administrasi.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja yang beralamat di Jl. Deli No.4, RT.11/RW.7, Koja, Kec. Koja, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 14220. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada topik “Analisis Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja”. Waktu penelitian dimulai dari Desember 2023 – Mei 2024 dengan metode penelitian yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Responden pada penelitian ini adalah pasien pengguna transaksi pembayaran dengan metode QRIS. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pasien puas dalam menggunakan transaksi pembayaran dengan metode QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja.