

ANALISIS EFISIENSI SISTEM PEMBAYARAN MANUAL DAN DIGITAL DI RUMAH SAKIT

Ai Susi Susanti¹, Kurnia Dewi^{1}*

*¹Fakultas Kesehatan, Politeknik
Piksi Ganesha*

**Corresponding author:
kdewi0727@gmail.com*

Article History:

Received: 31/05/2025

Accepted: 14/08/2025

Available Online: 22/08/2025

ABSTRACT

This study aims to compare and assess the efficiency of manual and digital payment methods used by hospital cashiers. The shift towards digitization in health service administration, has become more relevant due to the demand for faster, more accurate, and transparent transactions. This descriptive quantitative study used primary data on the average length of transactions as well as secondary data on the number of transactions per month at RSAU dr. M. Salamun Hospital in the months of March and April. In addition to a 40-second time saving compared to cash transactions, the results demonstrated that digital payments processed using QRIS have the potential to streamline services by reducing wait times, particularly during peak periods. QRIS usage increased during the two months under study, despite cash's continued dominance. Full adoption is hampered, nevertheless, particularly in the pharmacy unit where there are issues with tax integration and insufficient corporate procedures. Both staff and younger patients reported that they favored digital methods since they were quick and easy, while elderly patients opted to stick with cash. The results of the study show that QRIS offers a more effective alternative. Nonetheless, wider implementation of QRIS requires technology integration and policy alignment. Future research should look at the effects of digital technologies on patient satisfaction and workflow optimization across various hospital departments.

Keywords: *hospital payment system, QRIS, digital transaction, cash payment, service efficiency*

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) 2020 mendefinisikan rumah sakit sebagai lembaga kesehatan yang diwajibkan memberikan layanan secara kuratif dan rehabilitatif.¹ Serta berperan

penting dalam meningkatkan kualitas kesehatan. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan kepuasan pasien.² Tidak hanya dari segi layanan medis tetapi juga melalui proses administrasi yang

tertata, termasuk sistem pembayaran.³ Transformasi digital di bidang pelayanan kesehatan menjadi strategi utama dalam meningkatkan efektivitas layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.^{4,5} Salah satu implementasi pentingnya adalah sistem pembayaran digital, yang dinilai cepat, efisien, dan aman dibandingkan sistem manual.^{6,7,10} Meski sistem pembayaran digital terus berkembang, banyak fasilitas kesehatan masih menggunakan metode manual yang menghambat efisiensi layanan.^{8,9} Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi positif terhadap kemudahan dan manfaat pembayaran digital,¹¹ yang berkontribusi pada penurunan waktu tunggu hingga 40%, peningkatan efisiensi rumah sakit 25%, pengurangan kesalahan pencatatan 35%, serta peningkatan kepuasan pasien sebesar 25%.^{12,13}

Meski demikian, sebagian besar fasilitas kesehatan di Indonesia masih menggunakan sistem pembayaran manual yang rentan terhadap keterlambatan transaksi, kesalahan pencatatan, dan pemborosan sumber daya.¹⁴ Sistem pembayaran digital dinilai unggul karena mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan administrasi, serta mempercepat pengambilan keputusan berdasarkan data.^{15,16}

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kesalahan sistem digital menurun secara signifikan error rata-rata turun dari 1,1 menjadi 0,3 uji (Man-Whitney) statistik nonparametrik mengkonfirmasi bahwa perbedaan ini signifikan secara statistik, dan menegaskan keunggulan sistem dalam aspek keandalan transaksi.¹⁷ Dengan adanya sistem digital, banyak manfaat yang diperoleh, seperti

pengurangan jumlah nota kertas yang digunakan saat membayar.¹⁸ Namun, penerapan digitalisasi juga memiliki berbagai hambatan dan tantangan bagi rumah sakit di Indonesia terutama pemerataan sistem digitalisasi sehingga pelayanan kesehatan belum bisa diberikan secara terintegrasi.¹⁹

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa baik sistem pembayaran digital dan manual di kassa rumah sakit. berdasarkan pengalaman di lapangan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pembayaran ke depan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, mengurangi waktu tunggu pasien, serta menciptakan sistem yang lebih transparan, cepat, dan ramah bagi semua pihak. Dengan menganalisis dua sistem pembayaran yang sangat berbeda satu sama lain, peneliti berharap dapat memberikan gambaran tentang bagaimana layanan kesehatan dan teknologi dapat menciptakan sistem yang saling melengkapi, sehingga rumah sakit dapat memberikan layanan yang profesional, berkualitas tinggi, dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Mixed Methods dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.²⁰ Penelitian ini berlangsung selama dua bulan, yaitu pada bulan Maret dan April 2025 di RSAU dr. M. Salamun.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan laporan internal rumah sakit. Observasi langsung mencatat waktu yang dibutuhkan pasien untuk membayar dari awal transaksi hingga selesai. Untuk mendapatkan informasi lebih lanjut,

peneliti juga mewawancarai petugas dan pasien terkait sistem pembayaran. Dalam bentuk laporan transaksi bulanan, data sekunder di peroleh dari bagian keuangan atau kassa rumah sakit.

Pada bulan Maret ada 1.859 transaksi, sedangkan pada bulan April ada 2.168 transaksi, yang mencakup sistem manual dan digital. Analisis data dilakukan dengan menghitung jumlah transaksi, durasi transaksi, rata-rata, dan tingkat efisiensi masing-masing sistem dan membandingkan satu sama lain. Hasil analisis ini diharapkan akan menunjukkan sistem mana yang lebih efisien untuk pelayanan kassa rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil laporan transaksi bulanan di RSAU dr. M. Salamun distribusi

data pada bulan Maret dan April menunjukkan peningkatan penggunaan QRIS dari 210 transaksi pada bulan Maret menjadi 248 transaksi pada bulan April.

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Transaksi QRIS dan Tunai (Maret-April 2025)

Bulan	Metode Pembayaran	Jumlah Transaksi	Persentase (%)
Maret	QRIS	210	11,3
Maret	Tunai	1649	88,7
Maret Total		1859	100
April	QRIS	248	11,4
April	Tunai	1920	88,6
April Total		2168	100

Metode pembayaran Tunai umumnya masih unggul, dengan 3.569 transaksi yang terjadi selama dua bulan penelitian.

Tabel 2. Estimasi Waktu Pelayanan Berdasarkan Metode Pembayaran

Bulan	Metode Pembayaran	Jumlah Transaksi	Waktu Rata-rata (detik)	Estimasi Total Waktu (menit)
Maret	QRIS	210	50	175,0
Maret	Tunai	1649	90	2473,5
April	QRIS	248	50	206,7
April	Tunai	1920	90	2880,0

Berdasarkan pengukuran waktu transaksi, penggunaan QRIS terbukti lebih efisien dibandingkan dengan tunai. Rata-rata waktu transaksi QRIS berkisar antara 40-60 detik, sementara transaksi tunai

membutuhkan waktu antara 1 hingga 2 menit. QRIS terbukti lebih efisien dari sisi waktu pelayanan, dengan rata rata 50 detik per transaksi, dibandingkan dengan tunai yang memerlukan rata-rata 90 detik.

Tabel 3. Efisiensi Waktu Transaksi QRIS Dibandingkan Tunai

Bulan	Selisih Waktu per Transaksi (detik)	Total Transaksi QRIS	Waktu yang Dihemat (menit)
Maret	40	210	140,0
April	40	248	165,3

Pemanfaatan QRIS dapat meningkatkan efisiensi waktu yang

digunakan untuk bertransaksi.²¹ Efisiensi diukur berdasarkan waktu yang diperlukan

untuk melakukan transaksi, biaya transaksi, serta kenyamanan pengguna.²² Perhitungan estimasi menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dibulan april saja dapat menghemat waktu pelayanan hingga 165,3 menit atau hampir 3 jam, dibandingkan jika seluruh transaksi dilakukan secara tunai.

Temuan kuantitatif ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan petugas kassa yang menyatakan bahwa QRIS mampu mengurangi antrean, terutama pada saat jam sibuk. Dari hasil wawancara dengan petugas kassa, mayoritas petugas menyampaikan bahwa QRIS lebih efisien, mengurangi risiko penggunaan uang palsu, serta mempermudah proses transaksi. Petugas kassa menyatakan, *“kalau pakai QRIS, antrean jadi lebih cepet. Tidak perlu menghitung uang satu-satu, apalagi kalau pasien banyak”*. Metode tunai dianggap kurang praktis karena memerlukan penyeteroran manual ke bank, dan berpotensi menyebabkan kesalahan hitung ketika volume pasien tinggi. Kendala lain dalam penggunaan QRIS tetap dianggap sebagai metode yang lebih praktis dan cepat.

Sebagian besar petugas menyatakan bahwa QRIS membuat pekerjaan mereka lebih ringan. Karyawan yang puas cenderung lebih termotivasi, produktif, dan loyal.²³ Meski demikian, terdapat kebutuhan akan pelatihan yang lebih merata karena belum semua petugas familiar dengan sistem tersebut. Salah satu fasilitas yang rumah sakit dapat sediakan adalah digitalisasi yang bermanfaat untuk memberikan kenyamanan bagi karyawan dalam proses bertanggung jawab atas pekerjaan yang dipercayakan kepadanya agar lebih efisien dan fleksibel.²⁴

Dari hasil wawancara terhadap 5 orang pasien ditemukan bahwa pasien muda dengan usia 21-25, lebih memilih menggunakan QRIS karena di nilai praktis

dan cepat. Sementara itu, pasien berusia 45, 57 dan 67 tahun cenderung lebih nyaman menggunakan metode pembayaran tunai karena keterbatasan dalam mengakses atau memahami teknologi digital. Kemudahan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.²⁵

Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa implementasi QRIS belum merata di seluruh unit pelayanan. Salah satu hambatan utama adalah belum digunakannya QRIS untuk transaksi pembayaran obat di instalasi farmasi. Menurut keterangan petugas kassa, sistem QRIS belum dapat digunakan pada pembayaran obat karena terkendala oleh ketentuan pajak yang dikenakan pada transaksi obat, yang belum terintegrasi dalam sistem pembayaran digital rumah sakit. Selain itu, belum adanya kebijakan resmi dari manajemen terkait perluasan penggunaan QRIS ke pembayaran obat.

Petugas kassa maupun pasien mengungkapkan keinginan agar seluruh proses pembayaran, termasuk obat dapat dilakukan secara digital. Beberapa pasien yang sudah terbiasa dengan aplikasi keuangan menyatakan mereka lebih nyaman dengan QRIS dibandingkan metode tunai. Namun, terdapat pula sebagian pasien terutama yang berusia lanjut yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan QRIS karena keterbatasan akses terhadap teknologi.

Melihat kondisi tersebut, perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap kebijakan internal rumah sakit, khususnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran digital untuk transaksi obat. Koordinasi antara pihak manajemen, bagian keuangan, dan pengembang sistem digital sangat penting agar QRIS dapat di integrasikan sepenuhnya, termasuk pada layanan yang melibatkan perhitungan pajak.

Implementasi menyeluruh QRIS akan mendukung terciptanya sistem pelayanan yang lebih efisien, modern, dan ramah pengguna, sejalan dengan upaya digitalisasi layanan publik di sektor kesehatan.

SIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian untuk menganalisis seberapa efektif penggunaan sistem pembayaran digital QRIS dan manual dalam meningkatkan efektivitas transaksi di rumah sakit, dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS meningkatkan kecepatan proses pelayanan di bandingkan dengan pembayaran tunai. QRIS juga menunjukkan penurunan signifikan dalam waktu transaksi.

Namun, QRIS masih terbatas pada layanan tertentu dan belum mencakup unit farmasi, yang memiliki banyak transaksi. Hal ini disebabkan oleh kendala teknis dan kebijakan, seperti integrasi sistem perpajakan, dan kurangnya regulasi internal yang mendorong perluasan sistem digital.

Sebagai arah pengembangan selanjutnya, penelitian selanjutnya dapat memperluas fokus pada pengaruh sistem digital terhadap kepuasan penggunaan dan efektivitas antrean lintas unit layanan. Selain itu, untuk memastikan integrasi menyeluruh sistem digital, regulasi internal harus diperkuat dan kerja sama lintas divisi harus diperkuat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak RSAU dr. M. Salamun yang telah memberikan bantuan dan memfasilitasi penelitian ini. Terimakasih juga kepada petugas kassa yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat membantu perkembangan sistem pelayanan rumah sakit, terutama bagaimana sistem pembayaran berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dadan Suradan Pratama. Pengertian Rumah Sakit Menurut Permenkes Terbaru. *Perumperindo.co.id.*, <https://www.perumperindo.co.id/pengertian-rumah-sakit-menurut-permenkes-terbaru/> (2023, accessed 31 August 2023).
2. Wibowo A, Singagerda FIS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Jalan di Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung Setelah Menggunakan QR Code Berbasis Sistem Informasi Pengaduan Pasien. *Semin Nas Has Penelit dan Pengabd Masy* 2023; 29–37.
3. Alfiani L, Yakob A, Setiyadi NA, et al. Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. 2023; 14: 77–81.
4. Budiyatno KC, Budiyatno KC. Transformasi Digital Sebagai Bagian Dari Strategi Pemasaran Di Rumah Sakit Siloam Palangka Raya Tahun 2020. *J Adm Rumah Sakit Indones*; 8. Epub ahead of print 2023. DOI: 10.7454/arsi.v8i2.5547.
5. Tugiman A, Basri A. Sistem Informasi Pembayaran Rawat Inap Pada Rumah Sakit Xyz. 2021; 2: 59–67.
6. Tanjung A, Tobing CTL, Ar NA, et al. Analisis Sistem Pembayaran Menggunakan Dompot Digital. *INTECOMS J Inf Technol Comput Sci* 2024; 7: 282–289.
7. Saputra W. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Dampak Digitalisasi Manajemen Rumah Sakit terhadap Efisiensi Pelayanan : Literature Review 2025.

8. Putri LM, Widyaatmadja T, Ismonah K, et al. *Administrasi Rumah Sakit Di Era Digital*. 2024.
9. Sa'idah AK, Astuti RP, Rosi B, et al. Sistem Pembayaran di Indonesia. *Gudang J Multidisiplin Ilmu* 2024; 2: 49–54.
10. Shavira Alifsyia Irzain. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pasien dalam Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Rumah Sakit Naili DBS Padang). *J Akuntansi, Bisnis dan Ekon Indones* 2022; 1: 99–107.
11. Rika Widianita D. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan QR code Indonesia Standar (QRIS) sebagai sistem Pembayaran. *AT-TAWASSUTH J Ekon Islam* 2023; VIII: 1–19.
12. Hadi WA, Stefanus Lukas. Transformasi Proses Rumah Sakit dengan Sistem Pembayaran Terintegrasi: Solusi Baru untuk Efisien. *Seroja Husada J Kesehat Masy* 2024; 1: 372–383.
13. Ramdhani RS, Yusraan A, Ayasy Y. Sistem informasi pembayaran rawat jalan di klinik. 2024; 01: 31–41.
14. Ramadhani W, Yuwono R, Nugroho Y. Pengaruh pembayaran non tunai dan tingkat suku bunga kebijakan terhadap sistem pembayaran di Indonesia. Epub ahead of print 2021. DOI: 10.14414/jbb.v11i1.2591.
15. Adolph R. Digitalisasi Keuangan Rumah Sakit: Meningkatkan Efisiensi dan Transparansi di Era Modern. 2024; 1–23.
16. Triwardani DM, Akuntansi PS, Riau UM, et al. Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Hospital Information System Atas Penerimaan Kas Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Dinda Mustika Triwardani 2024. 11.
17. Aizet ZK, Pinandito A, Purnomo W. Studi Perbandingan Pencatatan Data Transaksi Kasir Klinik Rumah Sayang Bunda terhadap Jumlah Terjadinya Kesalahan Pencatatan menggunakan Sistem Manual dan Sistem Aplikasi AdminRSB. *J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput* 2023; 7: 2161–2168.
18. Permata TI, Yusuf IF, ... Analisis Keefektifan Penggunaan Qris Sebagai Sistem Pembayaran Digital Pada Apotek Sejahtera Farma Kota Kediri. ... *dan Call ...* 2023; 2: 1585–1592.
19. Ummah MS. Aspek Ekonomi dan Pembiayaan dalam Digitalisasi Rumah Sakit:Efisiensi dan Tantangan dalam Digitalisasi Rumah Sakit. *Sustain* 2024; 11: 1–14.
20. Sugiyono. Metodologi Penelitian. *Alfabeta,Bandung* 2022; 27–44.
21. Pinandito A, Brilliansyach RF. Efisiensi Penggunaan QRIS Dengan Merchant Presented Mode Dalam Transaksi Pembayaran Non-Tunai. *J Teknol Inf dan Ilmu Komput* 2024; 11: 805–816.
22. Tri H, Sihotang M, Islam U, et al. Perbandingan Efisiensi Transaksi Uang Digital Dan Uang Tunai Di Indonesia. 2025; 3: 245–252.
23. Nugroho SH, Gunawan K. Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit : Review Masalah dan Prospek di Era Digital. 2024; 17: 501–507.
24. Siringo-ringo A, Susanti M, Hutabarat FM, et al. Pengaruh Digitalisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. 2025; 18: 1512–1523.
25. Ameliah WR, Razak A, Rusydi AR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022. *J Muslim Community Heal* 2023; 4: 226–237.