

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disebut BPJS. BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No.24 tahun 2011). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial (asih eka Putri, 2014)

BPJS Kesehatan adalah lembaga yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan memberikan kemudahan untuk memiliki akses kesehatan yang terjangkau bagi warga Indonesia. Kemudahan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan meliputi proses pengobatan dan keringanan dalam pembiayaan fasilitas kesehatan karena premi yang lebih ekonomis dibandingkan asuransi swasta.

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) kelengkapan adalah segala sesuatu yang sudah dilengkapkan (disediakan dan sebagainya) untuk suatu tujuan tertentu. Jadi kelengkapan administrasi BPJS adalah segala hal yang berkaitan dengan berkas-berkas administrasi yang harus disediakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Banyak faktor yang

mempengaruhi kelengkapan diantaranya yaitu, usia, pasien yang tidak memiliki salah satu surat pendukung seperti Kartu Keluarga (KK), dll.

Penelitian terkait yang berjudul “Kelengkapan Administrasi Rawat Inap Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2021 yang dilakukan oleh Febrianti Henny Maria Ulfa. Dalam penelitian ini didapatkan alasan dari ketidaklengkapan beberapa administrasi pasien yang tidak sinkron, sehingga terjadi hambatan dalam proses pelayanan administrasi dan terlambatkan proses klaim BPJS.

Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng merupakan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut yang menjadi bagian kegiatan pelayanan BPJS Kesehatan. Dengan ikatan kerja sama dengan BPJS Kesehatan, peserta BPJS yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan dapat ditagihkan dengan mengirimkan berkas ke BPJS Kesehatan dan BPJS Kesehatan akan membayarkan tagihan pihak rumah sakit .

Kelengkapan berkas menjadi hal penting dalam proses pembayaran dari BPJS sehingga mendapat perhatian oleh manajemen RSUD Cengkareng untuk menghindari tingginya eksese klaim rumah sakit.

Dari data yang didapatkan di RSUD Cengkareng, tercatat ada 795 pasien pada tahun 2021 yang tidak lengkap berkas-berkasnya seperti Kartu Keluarga (KK). Di tahun 2022 mengalami kenaikan sebanyak 55% masalah ketidaklengkapan dokumen. Sehingga tercatat ada 1500 lebih pasien BPJS Rawat Inap yang tidak lengkap berkas kelengkapan dokumennya.

Selain data diatas, peneliti juga melakukan studi pendahuluan terkait pengetahuan pasien dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada 10 pasien

secara acak guna mengukur tingkat pengetahuan pasien. Hasilnya terdapat 65 % pasien rawat inap yang memiliki pengetahuan yang kurang tentang BPJS sehingga berdampak kepada ketidaklengkapan administrasi BPJS mereka.

Sedangkan dari hasil wawancara ke beberapa pasien BPJS rawat inap mengenai alasan ketidaklengkapan dokumen ialah karena Kartu Keluarga (KK) hilang, tidak mempunyai Kartu Keluarga (KK), berkas dokumen tertinggal di kampung halaman, dll.

Terkait hubungan pengetahuan dengan kelengkapan yang ditemukan di lapangan bahkan sebagian besar masyarakat belum mengetahui dan masih kebingungan terkait program BPJS ini. Terutama mengenai kelengkapan dokumen BPJS saat mendaftar ke rumah sakit. Padahal pengetahuan akan kelengkapan dokumen BPJS sangat mempengaruhi proses kelancaran pendaftaran pasien di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pengetahuan Dengan Kelengkapan Administrasi BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data kelengkapan administrasi BPJS pasien rawat inap di RSUD Cengkareng dua tahun belakang ini, tercatat ada 795 pasien pada tahun 2021 yang tidak lengkap berkas-berkasnya seperti Kartu Keluarga (KK). Di tahun 2022 mengalami kenaikan sebanyak 55% masalah ketidaklengkapan dokumen. Sehingga tercatat ada 1500 lebih pasien BPJS Rawat Inap yang tidak lengkap berkas kelengkapan dokumennya.

Peneliti juga melakukan studi pendahuluan terkait pengetahuan pasien tentang BPJS dalam bentuk kuesioner yang dibagikan kepada 10 pasien secara acak guna mengukur tingkat pengetahuan pasien. Hasilnya terdapat 65 % pasien rawat inap yang memiliki pengetahuan yang kurang tentang BPJS sehingga berdampak kepada ketidaklengkapan administrasi BPJS mereka.

Berdasarkan hal diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pengetahuan Dengan Kelengkapan Administrasi BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023”

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut di atas dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah karakteristik responden di RSUD Cengkareng tahun 2023?
2. Bagaimanakah gambaran Kelengkapan Administrasi BPJS Pasien Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023?
3. Bagaimanakah gambaran Pengetahuan Administrasi BPJS Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023?
4. Apakah ada hubungan antara Kelengkapan Dengan Pengetahuan Administrasi BPJS Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Pengetahuan Dengan Kelengkapan Administrasi BPJS Kesehatan Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a) Untuk mengetahui karakteristik responden (meliputi pendidikan, pekerjaan dan umur) pasien rawat inap di RSUD Cengkareng tahun 2023.
- b) Untuk mengetahui gambaran Kelengkapan Administrasi BPJS Pasien Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023.
- c) Untuk mengetahui gambaran Pengetahuan Administrasi BPJS Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023.
- d) Untuk mengetahui hubungan antara Pengetahuan Dengan Kelengkapan Administrasi BPJS Rawat Inap Di RSUD Cengkareng Tahun 2023.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi BPJS

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan atau masukan bagi BPJS Kesehatan dalam rangka penentuan kebijakan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan.

1.5.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya strategi menanggulangi ketidaklengkapan data pasien BPJS.

1.5.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan atau masukan bagi direktur RSUD Cengkareng dalam rangka penentuan kebijakan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan instalasi rawat inap.

1.5.4 Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan serta pemahaman terkait Hubungan Pengetahuan Dengan Kelengkapan Administrasi BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Cengkareng dan sebagai wujud aplikasi ilmu pengetahuan yang didapatkan peneliti selama di bangku kuliah.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Hubungan Pengetahuan Dengan Kelengkapan Administrasi BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Cengkareng. Hal ini dikarenakan esensi pentingnya pengetahuan pasien terhadap kelengkapan administrasi BPJS Kesehatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1270 pasien rawat inap dan sample sebanyak 73 pasien BPJS rawat inap. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juni 2023 sampai dengan selesai penelitian, dengan sasaran yakni pasien rawat inap BPJS yang datang ke RSUD Cengkareng. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan Metode Kuota Sampling. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengisian kuisioner dan tabel checklist dengan responden terkait variabel permasalahan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Univariat dan Bivariat dengan menggunakan *Chi Square* dan *Prevalence Ratio*.