

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat untuk menangani berbagai masalah kesehatan. Selain itu rumah sakit juga memberi pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat demi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Perrmenkes 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Rumah Sakit).

BPJS merupakan program terbaru yang dioperasikan pada tanggal 1 Januari 2014 oleh pemerintah dalam melakukan pembayaran proses pelayanan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) Bulan di Indonesia dan telah membayar iuran atau premi (Undang-undang 24 tahun 2011 tentang BPJS pasal 1).

Pasien BPJS tentunya harus memenuhi syarat administrasi yang telah ditetapkan di instansi kesehatan agar mendapatkan pelayanan di instansi pelayanan kesehatan terkait yang telah bekerja sama dengan pihak BPJS baik di Puskesmas, Klinik maupun Rumah Sakit. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit yaitu : surat rujukan pasien dari Pemberi Pelayanan Kesehatan 1 (PPK 1) seperti puskesmas dan klinik, kartu BPJS kesehatan, *fotocopy* Kartu Keluarga (KK) dan *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan petugas rekam medik pada tanggal 07 Mei 2016 didapatkan beberapa masalah yang ada dalam proses pelayanan pada pasien BPJS di unit Rawat Jalan RSUD Wonolangan. Beberapa permasalahan yang ada di antaranya adalah tingginya pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan tanpa

diimbangi dengan pengetahuan pasien BPJS mengenai syarat yang harus dipenuhi pasien seperti surat rujukan dari PPK 1, *fotocopy* KTP dan *fotocopy* Kartu Keluarga (KK). Tanpa terpenuhinya syarat administrasi maka pasien BPJS tidak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pasien diwajibkan untuk memenuhi persyaratan tersebut agar mendapatkan pelayanan. Apabila pasien tidak mendapatkan pelayanan maka jumlah pasien yang berkunjung akan menurun.

Survei pendahuluan dilakukan pada dua tempat yaitu Rumah Sakit Umum Wonolangan dan Rumah Sakit dr Moch Shaleh. Pada Rumah Sakit dr Moch Shaleh dan Rumah Sakit Umum Wonolangan terdapat sekitar 1-3 pasien per hari yang tidak memenuhi syarat administrasi. Dilihat dari tipenya, Rumah Sakit dr Moch Shaleh mempunyai angka kunjungan pasien lebih banyak daripada Rumah Sakit Umum Wonolangan karena Rumah Sakit dr Moch Shaleh merupakan rumah sakit tipe B sedangkan Rumah Sakit Umum Wonolangan merupakan rumah sakit tipe C. Peneliti memilih melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Wonolangan karena lokasi rumah sakit tersebut berada di Kabupaten Probolinggo sehingga pasien yang datang berasal dari masyarakat pedesaan yang kurang memahami tentang informasi BPJS sehingga syarat administrasi tidak terpenuhi. Hal itu disebabkan adanya transportasi yang kurang memadai untuk menjangkau masyarakat yang berada di pedesaan dalam menyalurkan informasi tentang BPJS juga menjadi kendala. Berbeda halnya dengan Rumah Sakit dr Moch Shaleh berada di tengah Kota Probolinggo yang mayoritas pasiennya berasal dari masyarakat perkotaan sehingga pasien lebih banyak yang telah mengetahui informasi tentang BPJS. Hal itu juga di dukung dengan mudahnya transportasi untuk petugas dalam menyalurkan informasi tentang BPJS.

Tabel 1.1 Angka Ketidakpatuhan Administrasi Pasien BPJS di RSUD Wonolangan per Hari pada tanggal 16 – 21 Mei 2016

Hari	Ketidakpatuhan			
	Patuh		Tidak Patuh	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Senin	85	97	3	3
Selasa	65	97	2	3
Rabu	83	97	3	3
Kamis	50	94	3	6
Jumat	57	96	2	4
Sabtu	15	94	1	6
<b>Jumlah</b>	<b>355</b>	<b>96</b>	<b>14</b>	<b>4</b>

Dari tabel 1.1 rata-rata ketidakpatuhan administrasi yaitu sebesar 4 % per hari pada bulan mei 2016, serta terdapat kecenderungan peningkatan ketidakpatuhan dari 3% pada hari Senin menjadi 6% pada hari Kamis.

Tabel 1.2 Alasan Pasien tidak Membawa Syarat Administrasi dengan Lengkap

No	Alasan	Jumlah	%
1	Tidak mengetahui syarat administrasi yang harus dibawa pasien	7	50
2	Lupa	4	29
3	Nama pada kartu BPJS tidak sesuai dengan nama pada KTP	3	21
	<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Menurut tabel 1.2 angka ketidakpatuhan sebesar 4% dalam jangka waktu enam hari pada bulan Mei tahun 2016 pasien yang tidak melengkapi syarat administrasi BPJS. Hal itu terjadi karena sebanyak 7 pasien dari 14 pasien yang tidak patuh belum mengetahui syarat apa saja yang harus dibawa saat berkunjung ke rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas rekam medik bahwa ketidakpatuhan pasien juga disebabkan karena tidak adanya sosialisasi tentang BPJS khususnya di daerah pelosok karena keterbatasan alat transportasi sehingga menyebabkan pasien tidak mengetahui syarat administrasi yang harus dibawa saat pasien berobat ke rumah sakit.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Widiyanto (2003) dalam Wardani (2009) dikatakan bahwa kepatuhan seseorang terhadap suatu standart atau peraturan dipengaruhi juga oleh pengetahuan dan pendidikan individu tersebut. Semakin tinggi tingkat pengetahuan, maka semakin memperngaruhi ketaatan seseorang terhadap peraturan atau standart yang berlaku. Dalam arti lain tingkat pengetahuan mempengaruhi sikap seseorang dalam menaati peraturan atau standart yang telah disepakati oleh berbagai pihak.

Berdasarkan urutan permasalahan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian hubungan faktor presdiposisi, faktor pendorong, faktor pendukung dengan kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan rumusan masalah pada penelitian ini adalah “bagaimana hubungan faktor presdiposisi, faktor pendorong, faktor pendukung dengan kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan faktor presdiposisi, faktor pendorong, faktor pendukung dengan kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi faktor presdiposisi (pengetahuan dan sikap pasien), faktor pendorong (sikap petugas) dan faktor pendukung (fasilitas) dengan kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo
- b. Menganalisis hubungan faktor presdiposisi (pengetahuan pasien dan sikap pasien) dengan kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo

- c. Menganalisis hubungan faktor pendorong (sikap tenaga kesehatan) dengan kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo
- d. Menganalisis hubungan faktor pendukung (fasilitas) dengan kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo

#### **1.4 Manfaat**

##### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Memberikan saran dalam menyikapi masalah kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo

##### **1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember**

Dapat memperoleh tambahan data dan literatur dari mahasiswa yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan

##### **1.4.3 Bagi Peneliti**

1. Membantu dalam penerapan ilmu yang diperoleh selama belajar dibangku kuliah
2. Menambah pengetahuan mengenai hubungan faktor presdiposisi, faktor pendorong, faktor pendukung dengan kepatuhan administrasi pasien BPJS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo
3. Menambah wawasan dengan menggunakan statistik kesehatan untuk menghasilkan informasi sebagai dasar perencanaan dan pengambilan keputusan di bidang pelayanan kesehatan