

INTISARI

Hubungan BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan merupakan hubungan kontraktual yang diasumsikan sebagai hubungan *principal* dan agen dalam teori agensi. BPJS Kesehatan yang merupakan pembeli pelayanan kesehatan bertindak sebagai *principal*, sementara pihak fasilitas kesehatan yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan disebut sebagai agen. Pada hubungan kemitraan tersebut masing-masing pihak memiliki kepentingan diri sendiri (*self-interest*) sehingga selalu terdapat risiko adanya *moral hazard* yang dapat berujung pada konflik dan mempengaruhi performa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta. Teori agensi diaplikasikan untuk menjelaskan bagaimana *principal* mengatasi dua masalah yang dapat timbul dalam hubungan agensi: *adverse selection* dan *moral hazard*.

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metoda deskriptif analitik untuk memahami seperti apa hubungan kemitraan antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan dengan berfokus kepada persepsi terhadap sistem JKN yang membentuk lingkungan kemitraan, dan mengkaji pola kerja sistem kemitraan seperti apa yang dapat menguatkan hubungan kemitraan tersebut sehingga dapat menciptakan kepercayaan antara kedua belah pihak dan sinergi yang mendorong terciptanya kualitas pelayanan kesehatan yang baik serta bermutu kepada peserta JKN.

Objek penelitian adalah RS Annisa Tangerang yang berada di wilayah kerja BPJS Kesehatan KCU Tangerang. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan maka diketahui persepsi RS Annisa terhadap BPJS Kesehatan adalah sebagai mitra kerja yang secara bersama-sama wajib mensukseskan program JKN. RS Annisa mempunyai komitmen yang kuat melaksanakan kewajibannya sebagai agen dengan melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh BPJS Kesehatan (*principal*). Dasar hubungan interpersonal dan institusional yang relevan untuk membentuk kepercayaan adalah melalui interaksi dan melibatkan komunikasi. Untuk menginisiasi, menumbuhkembangkan mempertahankan, serta memperbaiki hubungan kemitraan diperlukan komunikasi dan koordinasi yang baik. Faktor-faktor yang dibutuhkan untuk membangun hubungan sinergi pada hubungan kemitraan: (1) faktor pemahaman dan pengetahuan yang mendalam tentang sistem pembayaran dengan INA CBGs, (2) faktor sumber daya berupa kemampuan personil terutama dalam hal menjalin komunikasi yang baik dengan berbagai pihak, (3) faktor pemimpin sangat dibutuhkan untuk membuat perencanaan strategi yang komprehensif dan tepat serta memfasilitasi pemahaman seluruh pihak di RS yang terlibat dalam pelayanan.

Kata kunci: Kontrak, Teori Agensi, *moral hazard*, *adverse selection*, kemitraan

ABSTRACT

BPJS Kesehatan and health facilities relationship are contractual relations that are assumed to be principal and agency relations in Agency Theory. BPJS Kesehatan which is a buyer of health services acts as principal, while the health facility that provides health services is referred to an agent. In the partnership relationship each party has self-interest so there is always a risk of moral hazard that can lead to conflict and affect the performance of health services provided to participants. The agency theory is applied to explain how the principal responds to two problems that can arise in the agency relationship: adverse selection and moral hazard.

This research was conducted using analytical descriptive method to understand what kind of partnership relationship between BPJS Kesehatan and health facility by focusing to perception on JKN system that form a partnership environment, and to study framework of partnership system that can strengthen partnership relationship to create trust between both sides and synergies that encourage the creation of good quality health care to JKN participants.

The object of this research is RS Annisa Tangerang which is in area of BPJS Kesehatan KCU Tangerang. Based on the research that has been done, it is known that perception RS Annisa to BPJS Kesehatan is as partners who are jointly obliged to succeed JKN program. RS Annisa has a strong commitment to perform its obligations by carrying out tasks delegated by BPJS Kesehatan. The basis of relevant interpersonal and institutional relationships to establish trust is through interaction and communication. Initiating, sustaining, maintaining and improving partnership relationships requires good communication and coordination. Factors needed to build a synergy relationship in partnership: (1) deep understanding and knowledge of payment system with INA CBGs, (2) resource factor, ie personnel ability especially in terms of good communication with various parties, (3) the leader factor is urgently needed to develop a comprehensive and appropriate strategic plan and facilitate the understanding of all parties involved in the service.

Keywords: Contract, Agency Theory, moral hazard, adverse selection, partnership