
**SISTEM RUJUKAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN
DI RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA**

*Online Referral System of Patient Outside Participants of BPJS Kesehatan
(Healthcare and Social Security Agency) at Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency*

Tanti Wulandari¹, Indar², Lusyana Aripa³, Rama Nur Kurniawan K⁴

^{1,3,4} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Pancasakti, Makassar

² Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar

Korespondensi: tantiwd12@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Untuk memperoleh pelayanan kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) wajib menerapkan sistem rujukan. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui secara mendalam sistem rujukan online rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Syekh Yusuf. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dan jumlah informan sebanyak 9 informan melalui metode purposive sampling dengan kriteria petugas kesehatan di wilayah kerja RSUD Syekh Yusuf. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara. Hasil Penelitian menunjukkan pada kategori input dalam pelaksanaan sistem rujukan online terdapat kemudahan bagi pasien dan petugas kesehatan sedangkan kendala terdiri dari kondisi jaringan, kekeliruan faskes pertama, kesalahan pasien, ketidak sesuaian tujuan poli dan diagnosa. Pada kategori proses terdapat hambatan yang terdiri dari komunikasi antara pasien dan petugas, komunikasi antara faskes. Serta pada kategori output terdapat pemecahan masalah yang terdiri dari peran penanggung jawab, catatan dan pelaporan.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, rujukan online, rawat jalan, rumah sakit.

ABSTRACT

The government is responsible for the implementation of public health insurance through the National Health Insurance (JKN) program. To obtain health services, First Level Health Facilities (FKTP) and Advanced Referral Health Facilities (FKRTL) must implement a referral system. The purpose of this study was to find out in depth the outpatient online referral system for BPJS Health participants at Syekh Yusuf Hospital. This research is a descriptive qualitative research and the number of informants is 9 informants through purposive sampling method with the criteria of health workers in the working area of Syekh Yusuf Hospital. Data was collected by means of in-depth interviews using interview guidelines. The results showed that in the input category in the implementation of the online referral system there was convenience for patients and health workers. The obstacles consisted of network conditions, first error, patient error, incompatibility of poly goals and diagnosis. In the category of process barriers consisting of communication between patients and staff, communication between health facilities. As well as in the output category there is problem solving consisting of the role of the person in charge, notes and reporting.

Keywords: Healthcare and Social Security Agency, online referral, outpatient, hospital

PENDAHULUAN

Sistem rujukan merupakan salah satu permasalahan pada penerapan sistem kesehatan yang belum terselesaikan. Dimana hal ini menjadi salah satu kelemahan dalam pelayanan kesehatan karena pelaksanaannya yang kurang cepat dan tepat sehingga berdampak pada pelayanan kesehatan sera berpengaruh terhadap pencapaian kinerja petugas kesehatan (Puspitaningtyas, dkk, 2014 dalam Mustainah 2017).

Beberapa negara sistem rujukan juga diterapkan seperti negara Thailand sistemnya dimulai dari *primary care unit* (PCU) sebanyak ≤ 8000 PCU, rumah sakit distrik atau rumah sakit sekunder dan tersier di level provinsi dan rumah sakit pendidikan (Indrayathi PA, 2016 dalam Putri 2019).

Aturan sistem rujukan nasional adalah kelengkapan administrasi. Hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Kendari menyimpulkan pemeriksaan kelengkapan syarat administrasi belum dilakukan sesuai ketentuan (Ayuandira, dkk 2018). Rendahnya pengetahuan pasien terhadap masa berlaku surat rujukan, ditemukan fakta pasien menyatakan alasan lupa, malas memeriksa batas waktu masa berlaku surat rujukan, Handayuni (2017),.

RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Berdasarkan data, pengguna BPJS Kesehatan dalam tiga tahun terakhir sebanyak 60.691 pasien tahun 2018, sebanyak 65.224 pasien tahun 2019

dan tahun 2020 mengalami penurunan karena masa pandemi Covid-19, yaitu 36.095 pasien. Jumlah tersebut merupakan pasien rawat jalan yang mendapatkan rujukan poliklinik dari Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP) yang ada di Kabupaten Gowa termasuk dari luar kabupaten sekitar seperti Takalar, Jeneponto dan juga rujukan balik dari rumah sakit yang ada di Makassar (BPJS Kesehatan, 2019).

Untuk melakukan rujukan diperlukan kelengkapan administrasi sebagai syarat, hal ini sesuai dengan aturan sistem rujukan nasional. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pemeriksaan kelengkapan syarat administrasi belum dilakukan sesuai ketentuan, terbukti dengan adanya less atau berkas rekam medis yang tidak lengkap (Sakka dkk, 2018).

Sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan menyatakan tindakan stabilisasi kondisi pasien harus sesuai indikasi medis pasien (Permenkes No. 001 Tahun 2012). Hasil penelitian terdapat kejadian pengembalian uang klaim dan pengembalian berkas dari poli yang diakibatkan ketidaksesuaian diagnosa pasien, Petugas Rumah Sakit tidak patuh terhadap SOP yang ada (Ayuandira dkk, 2018).

Observasi di RSUD Syekh Yusuf, terdapat masalah dalam pelaksanaan sistem rujukan. Pasien membawa surat rujukan dengan masa berlaku yang sudah habis. Ketidaksesuaian diagnosa dan tujuan poli pada rujukan pasien.

BAHAN DAN METODE

Penelitian kualitatif deskriptif dan jumlah informan sebanyak 9 informan melalui metode purposive sampling dengan kriteria petugas kesehatan di wilayah kerja RSUD Syekh Yusuf. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara. Data yang terkumpul, ditranskrip berdasarkan hasil wawancara, kemudian dilakukan coding, diolah dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL

Pelaksanaan sistem rujukan rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mengalami perkembangan dari sistem rujukan berbasis manual kemudian berkembang menjadi sistem rujukan berbasis online. Dalam perkembangan sistem berbasis online tersebut mengalami perubahan dalam pelaksanaan ataupun penerapan aturan yang berbeda dari sebelumnya. Implementasi pelaksanaan rujukan online terdiri dari input, proses, dan output yang menjadi acuan dalam pelaksanaan sebuah sistem. Ada beberapa kategori yang terbangun dalam tahapan input yaitu kemudahan dan kendala serta pada tahap proses terdapat hambatan. Kemudian kendala dan hambatan menghasilkan sebuah output sebagai bentuk pemecahan masalah dalam pelaksanaan sistem rujukan online.

Pelaksanaan sistem rujukan online memberikan kemudahan bagi petugas rumah

sakit dan bagi pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan baik secara input dan proses.

Namun, disisi lain penerapan aturan sistem rujukan online mengalami perubahan yang berbeda dengan rujukan manual. Perubahan ini kemudian menimbulkan kendala yang menjadi halangan atau faktor yang membatasi petugas dan pasien dalam sistem rujukan online. Kendala tersebut adalah bagian dari input yang terjadi dalam pemenuhan ketentuan dan syarat administrasi, kekeliruan pada FKTP, kesalahan pada pasien, dan kondisi jaringan dimana kendala ini memberikan kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan sistem rujukan.

Hambatan terjadi dalam tahapan proses, yang merupakan keadaan dimana adanya sesuatu yang menyebabkan sebuah proses pelaksanaan menjadi lambat atau tidak berjalan lancar. Hambatan yang terjadi meliputi, komunikasi antara faskes. Kendala dan hambatan yang terjadi tentunya mempengaruhi pelayanan dan menimbulkan masalah. Sehingga dalam mengatasi masalah tersebut dibutuhkan peran penanggungjawab sebagai pemecah masalah dan adanya pelaporan kepada pihak terkait mengenai masalah yang terdapat dalam pelaksanaan sistem rujukan sebagai bentuk output dalam pelaksanaan sistem.

PEMBAHASAN

Kemudahan

Rujukan online merupakan proses digitalisasi rujukan secara berjenjang agar memberikan kepastian dan kemudahan masyarakat atau peserta untuk memperoleh layanan dirumah sakit yang disesuaikan dengan jarak, kapasitas, dan kompetisi rumah sakit tempat rujukan berdasarkan kebutuhan medis yang dibutuhkan pasien. Yang tujuannya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan (TNP2K 2015 dalam Suryana.A.Y 2020).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan diperoleh informasi bahwa sistem rujukan online memberikan kemudahan dalam penerapannya bagi petugas yaitu memudahkan dalam penginputan data rujukan pasien sehingga manajemen waktu yang dibutuhkan lebih cepat dan efisien. Serta bagi pasien mendapatkan kemudahan dalam kelengkapan syarat administrasi yang lebih sederhana dan efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuraidah N (2019) mengenai penerimaan aplikasi P-care di pusat kesehatan masyarakat dengan metod *technology acceptance model* – sebuah studi literature yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menerima aplikasi P-Care karena persepsi kemudahan dalam penggunaannya, persepsi manfaat yang diterima dengan penggunaan aplikasi sehingga

memunculkan sikap dan perilaku pengguna untuk terus menggunakan aplikasi ini dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Puskesmas.

Kendala

Kendala dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menghambat suatu sistem untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Ada dua tipe pokok kendala, yaitu batasan fisik dan batasan non fisik. Batasan fisik adalah batasan yang berhubungan dengan kapasitas mesin, sedangkan batasan non fisik berupa permintaan terhadap produk dan prosedur kerja. (Fogarty, 1991).

Berdasarkan dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh beberapa informan dari petugas rumah sakit dalam pelaksanaan sistem rujukan online menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang terjadi dari berbagai faktor internal maupun eksternal, kendala yang bersumber dari petugas dan pasien. Sistem rujukan rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Syekh Yusuf memiliki ketentuan dan syarat dalam pelaksanaannya. Ketentuan dan syarat ini kemudian menjadi kendala apabila tidak terpenuhi sesuai yang telah ditetapkan oleh pihak pelaksana. Adapun kendala yang terjadi yaitu kesalahan pasien, kekeliruan faskes pertama, dan kondisi jaringan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan sejalan dengan penelitian sebelumnya

yang dilakukan oleh Frinaldi. A, Putri.F.Z (2019) menunjukkan bahwa belum efektifnya sistem rujukan online di Kota Solok dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang terjadi saat menerapkan sistem rujukan online ini yaitu, kendala yang ditemui oleh BPJS Kesehatan Kota Solok yaitu kendala dari masyarakat yang agak susah mengembalikan mindset atau pola pikir peserta tentang rujukan online ini. Kendala dari jaringan saat proses rujukan berlangsung yang dapat mengganggu peserta pada saat proses rujukan yang mengakibatkan peserta harus menunggu untuk beberapa waktu. Kendala dari FKRTL (fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan) yaitu pasien yang dirujuk terkadang tidak sesuai dengan penyakit yang dialaminya. Sedangkan keluhan dari pasien yaitu peserta masih kurang paham dengan sistem rujukan online ini, bagaimana alur dan juga konsep dari rujukan online ini.

Hambatan

Hambatan dapat diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami. Dalam konteks komunikasi dikenal pula gangguan (mekanik maupun semantik), gangguan ini masih termasuk ke dalam hambatan komunikasi. Efektivitas komunikasi salah satunya akan sangat tergantung kepada seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi.

Hambatan juga terjadi dalam komunikasi antara faskes perujuk dan penerima rujukan dikarenakan faktor jaringan di salah satu wilayah

di Kabupaten Gowa yang masih agak sulit untuk dijangkau dalam berkomunikasi. Hal ini tentunya menjadi penghambat bagi petugas rumah sakit dalam melakukan konfirmasi mengenai data rujukan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hartini.dkk.(2016) menunjukkan bahwa di RSUD Chatib Quzwaindari hasil penelitian dan observasi lapangan mengenai hambatan dalam proses komunikasi rujukan beragam, mulai dari masalah jaringan yang sulit, dana yang belum tersedia, tidak tersedianya perangkat komunikasi sampai belum adanya nomor khusus yang dapat diakses 24 jam.

Catatan dan Pelaporan

Ketika melakukan rujukan, menerima pasien rujuk balik dari rumah sakit dalam sistem rujukan perlu adanya sistem pencatatan. Pencatatan selanjutnya yaitu pelaporan merupakan catatan yang memberikan informasi tentang kegiatan tertentu dan hasilnya disampaikan kepada pihak berwenang atau berkaitan dengan kegiatan tertentu (Ambarwati et al., 2018 dalam Fauziah.dkk (2020).

Pelaporan sistem rujukan dilakukan oleh petugas PIPP RSUD Syekh Yusuf, pelaporan tersebut merupakan bentuk laporan dari hasil pengaduan pasien dan masalah yang terjadi dalam pelaksanaan sistem rujukan. Petugas PIPP menginput laporan pada aplikasi PIPP dan dilakukan setiap hari atau ketika adanya masalah

yang terjadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang diteliti oleh Fauziah, dkk (2020) dengan penelitian oleh bahwa sistem pencatatan pasien rujukan di puskesmas Pulau Barrang Lompo dilaksanakan dan dicatat dengan baik di buku diagnosa atau buku rujukan. Pelaporan rujukan diketahui dilaksanakan setiap bulan pada dinas kesehatan dan BPJS.

Penelitian juga dilakukan oleh Harti.dkk (2016), berdasarkan hasil penelitian mengenai proses pencatatan data rujukan pasien BPJS di RSUD Chatib Quzwain Sarolangun dapat diketahui bahwa sudah dilakukan pencatatan data pasien tetapi masih dalam register kunjungan pasien bukan register rujukan pasien BPJS.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada kategori input dalam pelaksanaan system rujukan terdapat kemudahan dan kendala. Sistem yang sudah berbasis online memberikan kemudahan bagi pasien pengguna jasa pelayanan BPJS kesehatan maupun petugas kesehatan. Sedangkan Kendala yang terjadi dalam sistem rujukan terdiri dari kekeliruan FKTP, kesalahan pasien, kondisi jaringan, ketidaksesuaian poli dan diagnosa.

Pada kategori proses pelaksanaan sistem rujukan terdapat hambatan, yakni dari komunikasi antara petugas dan pasien, serta komunikasi antara faskes perujuk dan penerima rujukan.

Pada kategori output menghasilkan pemecahan masalah dalam menghadapi masalah yang terjadi pada sistem rujukan termasuk kendala dan hambatan. Pemecahan masalah terdiri dari peran penanggung jawab dalam mengatasi masalah, serta catatan dan pelaporan yang dilakukan penanggung jawab ketika terjadi masalah pada pelaksanaan sistem rujukan.

Saran bagi peneliti yang akan meneliti mengenai sistem rujukan online maka perlu adanya penelitian yang lebih lanjut mengenai dampak yang dirasakan langsung oleh pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rujukan online BPJS Kesehatan. Faktor penyebab terjadinya kekeliruan pada faskes pertama dalam memberikan rujukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuandira, F.P., Sakka, A., Jumakil. 2018. Implementasi Sistem Rujukan Di RumahSakit Bhayangkara Kota Kendari. Vol.3 No.2. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKESMAS/article/view/3990> (Diakses, 10 Juni 2021).
- Fauzia. dkk. 2020. Implementasi Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pulau Barrang Lompo Makassar. Jurnal Manajemen kesehatan yayasan RS.Dr.Soetomo.Vol.06.No.2.P-ISSN: 2477-0140. E-ISSN: 2581-219X. <https://jurnal.stikesyrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/459> (Diakses, 25 Oktober 2021).
- Frinaldi. A., Putri. F. Z. 2019. Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Vol. 1. No. 4. ISSN: 2684-818X (Online), ISSN: 2338-7378 (Print),

- <http://jmiap.ppj.unp.ac.id> (Diakses, 23 Oktober 2021).
- Handayuni. L. 2017. Perilaku Pasien Bpjs Tentang Masa Berlaku Surat Rujukan Di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Di Rsi Ibnu Sina Bukittinggi. Vol. XI Jilid 2 No. 77. Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Universitas Muhammadiyah. https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menar_ailmu/article/view/377/322 (Diakses, 26 Juni 2021).
- Hartini., Arso, S.P., Sriatmi, A. 2016. Analisis Pelayanan Rujukan Pasien Bpjs Di Rsud Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi. Vol.4 No.4.Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro <https://www.neliti.com/id/publications/110082/analisis-pelayanan-rujukan-pasien-bpjs-di-rsud-chatib-quzwain-kabupaten-sarolang> (Diakses, 10 Juni 2021).
- Jamkesnews. 2019. BPJS Kesehatan Makassar Update Informasi Terkini Kepada Media. (online). <https://www.jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/bda/14416/20190731/bpjs-kesehatan-makassar-update-informasi-terkini-kepada-media>. (Diakses, 18 Agustus 2021).
- Jamkesnews. 2019. Pj Wali Kota Makassar Menerima Kunjungan Bpjs Kesehatan. (Online).<https://www.jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/bda/14709/20190815/pj-wali-kota-makassar-menerima-kunjungan-bpjs-kesehatan>. (Diakses, 18 Agustus 2021).
- Kadir. A, 2019. Peserta BPJS PBI di Sulsel 1,8 juta. (online). <https://makassar.antaranews.com/berita/114258/peserta-bpjs-pbi-di-sulsel-18-juta> (Diakses, 18 Agustus 2021)
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/117565/permenkes-no-28-tahun-2014> (Diakses 26 Juni 2021).
- Mustainah. 2017. Implementasi Sistem Rujukan Jkn Di Rumah Sakit Stella Maris. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin,
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. <https://www.kemhan.go.id/itjen/2017/03/13/peraturan-menteri-kesehatan-republik-indonesia-nomor-001-tahun-2012-tentang-sistem-rujukan-pelayanan-kesehatan-perorangan.html> (Diakses, 26 Juni 2021).
- Putri. R.N. 2019. Perbandingan Sistem Kesehatan Di Negara Berkembang Dan Negara Maju. Vol 19, No 1.Jurnal Ilmiah Universitas BatanghariJambi,<http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/572/525>(Diakses , 15 Juni 2021)
- Suryana. A.Y. 2020. Jurnal Ilmiah Wijaya Volume 12 Nomor 2, website www.jurnalwijaya.com; p-ISSN: 2301-4113; e-ISSN: 2723-3448. (Diakses, 25 Oktober 2021).