

LEMBAR PENGESAHAN

ARTIKEL ILMIAH

**FAKTOR PENGARUH TERHADAP PELAYANAN RUJUKAN VERTIKAL
BERJENJANG PASIEN BPJS RAWAT JALAN POLIKLINIK BEDAH UMUM
RSUD KOTA SEMARANG TAHUN 2015**

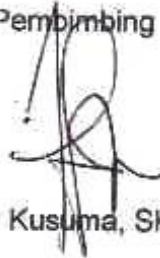
Di Susun Oleh :

MAYANG WAHYU ANJASMARA

D11.2010.01148

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di Sistem Informasi Tugas Akhir (SIADIN)

Pembimbing



(Agus Perry Kusuma, SKG, M.Kes)

FACTORS INFLUENCED TO VERTICAL REFER SERVICES OF BPJS OUTPATIENTS IN POLY OF GENERAL SURGERY IN RSUD SEMARANG 2015

Mayang Wahyu Anjasmara¹⁾ Agus Perry Kusuma, SKG, M.Kes²⁾

¹⁾Alumni Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro

²⁾Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Email :mayangwahyuanjasmara@yahoo.co.id

ABSTRACT

Hospital is a place that increased health services, prevent and cure illness and also rehabilitation of health. Based on the initial survey that has been done at July 2015 found information that patients refer to hospital caused by limitation of provider such as medication employee and tools that not enough yet. The purposed of the study was to found information and flow of the refer services in RSUD Semarang.

The kind of the study was descriptive qualitative with in-depth interview and observation method. Primary and secondary data has been analyzed by content analysis. Subject was chooses directly. Subject was 7 people, the main informant was outpatients BPJS of general surgery poly of RSUD Semarang, and triangulation informant was employee of general surgery poly and BPJS provider.

Result showed that factors influenced to refer services in RSUD Semarang caused by tools that not appropriate yet for specific illness.

Suggested to health provider and hospital to do refer to operational procedure standard of BPJS patient on general surgery poly to increasing quality.

Keywords: BPJS, refer system, sdm

FAKTOR PENGARUH TERHADAP PELAYANAN RUJUKAN VERTIKAL BERJENJANG PASIEN BPJS RAWAT JALAN POLI BEDAH UMUM RSUD KOTA SEMARANG TAHUN 2015

Mayang Wahyu Anjasmara¹⁾ Agus Perry Kusuma, SKG, M.Kes²⁾

¹⁾Alumni Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro

²⁾ Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Email :mayangwahyuanjasmara@yahoo.co.id

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Berdasarkan Survey awal yang telah dilakukan di lapangan pada bulan Juli 2015 di dapati bahwa beberapa informasi bahwa adanya pasien yang dirujuk karena adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia yaitu tenaga medis dan sarana prasarana yang belum cukup memadai, kemudian untuk Sumber Daya Manusia terutama Petugas Kesehatan yang di Maksud adalah Tenaga Kesehatan yang belum ada untuk penanganan penyakit tertentu. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan Informasi dan gambaran pelaksanaan Sistem Rujukan Vertikal Berjenjang di RSUD Kota Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara mendalam. Data primer dan sekunder di analisis dengan metode *Content Anaysis* Responden di pilih secara langsung. Subjek penelitian 7 orang, dalam hal ini Informan Utama adalah Pasien BPJS Rawat Jalan Poliklinik Bedah Umum RSUD Kota Semarang, dengan Infroman Triangulasi yaitu Petugas Poliklinik Bedah Umum RSUD Kota Semarang dan Petugas BPJS.

Hasil penelitian diketahui bahwa faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan rujukan vertikal berjenjang di RSUD Kota Semarang adalah karena Sarana dan Prasarana yang belum memadai untuk jenis penyakit tertentu.

Untuk disarankan bagi petugas kesehatan dan rumah sakit tetap menjalankan Rujukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku bagi Pasien BPJS Rawat Jalan Poliklinik Bedah Umum agar kualitas pelayanan tetap baik.

Kata kunci : BPJS, Sistem Rujukan

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pemicu bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Kemampuan Rumah Sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan.

RSUD Kota Semarang merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Semarang yang menyediakan pelayanan kesehatan rawat jalan maupun rawat inap. RSUD Kota Semarang juga merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran yang sangat strategis untuk menciptakan sumber daya manusia berkualitas dalam rangka upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, terjangkau dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan RSUD Kota Semarang terjadinya rujukan vertikal (ke rumah sakit yang lebih tinggi) adalah karena beberapa faktor yang mempengaruhi. Salah satunya adalah karena sarana dan prasarana yang belum memadai. Sehingga menyebabkan pasien di rujuk ke rumah sakit yang lebih tinggi.

Dalam hal ini rujukan vertikal, RSUD Kota Semarang memiliki Rumah Sakit yang di rujuk secara berjenjang (vertikal) yaitu ke Rumah Sakit Dr. Kariadi Semarang. Umumnya pasien yang dirujuk adalah pasien yang memerlukan tindakan bedah. Maka pasien dirujuk ke Rumah Sakit Dr. Kariadi untuk mendapatkan pelayanan lebih lanjut agar dapat menunjang kesembuhannya. Sedangkan untuk kriteria Rujukan, RSUD Kota Semarang sudah memiliki Standar Operasional Prosedur Rujukan yang sudah ditetapkan untuk menunjang terlaksananya rujukan vertikal tersebut.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan di lapangan pada bulan Juli 2015 di dapat beberapa informasi bahwa adanya pasien yang di rujuk karena adanya keterbatasan sumber daya manusia yaitu tenaga medis, dan sarana prasarana yang belum memadai, kemudian untuk sumber daya manusia terutama petugas kesehatan yang dimaksud adalah tenaga dokter yang belum ada untuk pembedahan dengan penyakit tertentu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara mendalam. Data primer dan sekunder di analisis dengan metode *Content Analysis*. Responden di pilih secara langsung. Subjek penelitian 7 orang, dalam hal ini Informan Utama adalah 5 orang Pasien BPJS Rawat Jalan Poliklinik Bedah Umum RSUD Kota Semarang, dengan Informan Triangulasi

yaitu 1 Petugas Poliklinik Bedah Umum RSUD Kota Semarang dan 1 Petugas BPJS RSUD Kota Semarang.

HASIL PENELITIAN

Dari hasil wawancara terhadap 7 Informan di dapatkan data mengenai faktor pengaruh terhadap pelayanan rujukan vertikal berjenjang RSUD Kota Semarang adalah karena Sarana dan Prasarana yang belum memadai untuk jenis penyakit tertentu, kemudian diketahui bahwa untuk penyakit tertentu seperti Pasien dengan penyakit Kanker, Pasien yang membutuhkan Bedah Jantung dan Urologi kemudian dirujuk ke Rumah Sakit yang sudah di tunjuk untuk menangani pasien dengan keluhan tersebut. Sebagian besar informan utama mengatakan bahwa bahwa adanya pasien dirujuk ke rumah sakit yang lebih tinggi karena sarana dan prasarana di rumah sakit belum memadai seperti belum adanya Poliklinik Bedah Urologi, pembedahan untuk jantung dan penyakit jantung. Kemudian di sebutkan juga bahwa pelaksanaan rujukan vertikal berjenjang sudah dijalankan sesuai standar operasional prosedur. Hanya saja informan utama mengeluhkan bahwa ruang perawatan belum begitu luas hingga ruang perawatan poliklinik bedah umum terlihat ramai.

PEMBAHASAN

Sarana dan Prasarana

Dari hasil wawancara di peroleh hasil bahwa sarana dan prasarananya yang belum mencukupi semua kebutuhan pasien BPJS Rawat jalan, kemudian kesiapan petugas yang sudah baik, pelayanan nya cepat hanya saja mengenai ruang perawatan yang kurang lebar dan antrian yang kadang menumpuk hingga poli bedah umum terlihat penuh.

Pada penelitian ini, peneliti juga mencari tahu tentang perbedaan yang dirasakan pasien sebagai pasien pengguna BPJS dengan pasien umum. ditemukan bahwa pasien ternyata merasakan dengan adanya BPJS menjadi lebih tercukupi untuk berobat karena tidak mengeluarkan biaya lebih banyak lagi. Proses rujukan juga sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Untuk yang menjadi pasien rujukan kebanyakan adalah pasien dengan penyakit Kanker, Bedah jantung, dan yang memerlukan bedah urologi. Pasien dengan penyakit tersebut hanya mendapatkan perawatan tetapi belum bisa mendapatkan obat khusus kanker di Rumah Sakit, maka pasien perlu di rujuk ke Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi untuk mendapatkan penanganan yang lebih lanjut.

Hal ini dikuatkan oleh responden 1 yaitu Perawat Poli Bedah Umum RSUD Kota Semarang yang menyatakan bahwa sarana dan prasaran di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang memang belum cukup memadai, dibuktikan dengan belum adanya pelayanan Bedah Urologi, Bedah Jantung, dan pengobatan untuk pasien dengan penyakit kanker.

Kemudian, hal yang sama dinyatakan juga oleh Informan Crosscheck yang menyatakan bahwa belum memadainya sarana dan prasarana di Bagian Poli Bedah Umum. Khususnya pasien dengan penyakit tertentu seperti kanker, memerlukan Bedah jantung, dan pasien yang membutuhkan bedah Urologi.

Dari segi ruang perawatan dirasa sudah cukup memadai meskipun masih ada kekurangan yaitu tempat perawatan rawat jalan yang kurang luas namun belum terlalu menghambat untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Sumber Daya Manusia

Dari hasil wawancara di peroleh hasil bahwa Sumber Daya Manusia di Poli Bedah Umum RSUD Kota Semarang sudah cukup untuk melayani pasien di ruang Poli Bedah Umum. Sejauh ini sudah cukup untuk melayani kebutuhan pasien dan belum ada kendala yang begitu berarti untuk masalah sumber daya manusia. Dari sisi petugas BPJS pun sudah merasa memberikan pelayanan yang maksimal. Beberapa hal dirasa sangat membantu, seperti alur rujukan yang sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Petugas di ruang perawatan pun sudah memberikan informasi lengkap kepada pasien agar tidak lupa melengkapi berkasnya jika ingin melakukan rujukan dan agar bisa membantu petugas di bagian BPJS dan memudahkan untuk menjalankan tugasnya.

Sistem Rujukan Vertikal

Dari hasil wawancara diperoleh bahwa Rujukan vertikal di Rumah Sakit telah dilaksanakan dengan baik, sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedure yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. Selama pelaksanaan belum ada hambatan yang begitu berarti hingga menghambat proses pelaksanaan rujukan. Hambatan yang terjadi biasanya dikarenakan pasien tidak membawa berkas secara lengkap dan jika mengambil rujukan diwakilkan oleh keluarga pasien yang bersangkutan tidak ikut serta kerumah sakit. Hal ini menyulitkan petugas untuk mendiagnosa ulang penyakit pasien.

Sejauh ini pasien belum mendapatkan kendala-kendala yang begitu berarti. Hanya saja ada beberapa pasien yang sulit mendapatkan rujukan karena kurang melengkapi persyaratan yang ditetapkan untuk melakukan rujukan. Sedangkan selama ini petugas sendiri sudah memberikan informasi kepada pasien jika ingin meminta rujukan harus melengkapi terlebih dahulu berkas-berkas yang diperlukan agar prosesnya menjadi lebih cepat. Dan selain, itu pasien yang ingin dirujuk juga harus di bawa ikut serta ke rumah sakit, agar petugas lebih mudah mendiagnosa dan tidak terjadi kesalahan jika menuliskan diagnosa.

Kemudian dalam penelitian ini karena yang diteliti adalah pasien BPJS pelayanan yang di dapatkan bukan hanya dari sisi medis saja tetapi juga administrasi dimana sebelum mendapatkan pelayanan medis pasien juga mendapatkan pelayanan administrasi BPJS terlebih dahulu, hal ini erat kaitanya dengan waktu tunggu saat mendapatkan pelayanan rujukan BPJS sebelum pelayanan medis. Dan juga kaitannya dengan proses rujukan berjenjang yang dirasakan sudah cukup dilakukan dengan baik sesuai prosedur nya.

Selain itu juga masih ada teori Green yang menganalisis perilaku manusia dari tingkat kesehatannya Termasuk disini adalah ketersediaan, aksesibilitas, dan keterjangkauan pelayanan kesehatan dan sumber daya masyarakat. Faktor pendukung juga mencakup keterampilan bahwa seseorang perlu untuk mencapai tujuan kesehatan. Faktor pendukung untuk perubahan perilaku melalui perubahan kebijakan dan alokasi sumber daya pada tingkat organisasi masyarakat regional dan lokal nasional untuk kebijakan tersebut dan lokasi sumber daya di tingkat

lokal ketika program pemerintah dan pelayanan yang tidak memadai atau tidak sesuai persepsi lokal yang dibutuhkan.

Faktor faktor ini ditunjukkan pada sumber daya manusia, sistem rujukan, keterampilan pelayanan kesehatan, dan pengetahuan tentang sistem rujukan yang terdapat di Rumah Sakit. Hal ini bisa dilihat dari hasil penelitian dimana petugas Poli Bedah Umum yang sudah memberikan pelayanannya dengan baik dan sesuai dengan alurnya, meskipun dalam beberapa hal ada beberapa kekurangan contohnya dalam hal alat atau sarana prasarana, dan obat-obatan. Tetapi disisi lain juga pelayanan yang lain dirasa sudah cukup baik oleh petugas medis dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, seperti prosedur pelayanan yang sama sesuai standar operasional baik pasien BPJS atau bukan, dan selalu memberikan informasi kepada pasien agar selalu membawa berkas-berkas yang dibutuhkan agar tidak mengalami kesulitan saat akan meminta rujukan, kemudian pasien yang bersangkutan juga harus di bawa ke Rumah Sakit agar petugas dapat mendiagnosa dengan baik dan benar.

Selama ini belum ada kesulitan yang begitu berarti hanya saja karena pasien yang setiap hari selalu banyak maka petugas membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Sedangkan cara klaim pembayarannya Rumah Sakit dan Rumah Sakit Rujukan yang ditunjuk sudah ada cara perhitungannya tersendiri.

Namun untuk keseluruhan dirasakan pasien sudah merasa mendapatkan pelayanan yang baik. Hanya saja masih harus ada perbaikan bertahap untuk sarana dan prasarana serta sistem antrian agar tidak terjadi penumpukan dalam melayani pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik Informan Utama yaitu Pasien BPJS Rawat Jalan Poli Bedah Umum di RSUD Kota Semarang yaitu berjenis kelamin perempuan dan laki-laki. 6 berjenis kelamin perempuan dan 1 laki-laki. Berdasarkan karakteristik umur terbanyak adalah kelompok umur 25-30 tahun, umur termuda responden adalah 25 tahun dan umur tertua 59 tahun. Lama keikutsertaan BPJS tertinggi adalah 1 tahun 2 bulan. Dan Informan Triangulasi yaitu Petugas Kesehatan Poli Bedah Umum RSUD Kota Semarang, dan Petugas BPJS RSUD Kota Semarang.
2. Faktor – faktor yang berpengaruh terhadap adanya Rujukan Vertikal Berjenjang Pasien BPJS Rawat Jalan di bagian Poli Bedah Umum RSUD Kota Semarang adalah karena keterbatasan peralatan, kemudian disebutkan juga masih belum mencukupinya pelayanan obat-obatan yang di khususkan untuk pasien dengan penyakit kanker, kemudian yang membutuhkan Bedah Jantung dan Bedah Urologi dikarenakan RSUD Kota Semarang belum memiliki Poli Bedah Urologi.
3. Kendala yang di keluhkan pasien hanya sebatas ruang perawatan yang kurang begitu luas, dan antrian sampai masuk ke ruang perawatan. Untuk sistem rujukan sendiri sudah berjalan dengan baik, hanya saja pasien kadang tidak ikut serta dalam meminta rujukan dan hal ini menyulitkan petugas untuk

- memberikan rujukan karena petugas harus mengecek ulang pasien agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan rujukan.
4. Pelaksanaan rujukan vertikal berjenjang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedure dan telah di jalankan dengan baik baik oleh petugas kesehatan (perawat) dan petugas BPJS. Petugas juga telah menyampaikan informasi kepada pasien agar selalu melengkapi berkas-berkas yang akan di gunakan untuk pengambilan rujukan.
 5. Standar Operasional Prosedur merupakan peraturan yang berlaku di Poli Bedah Umum RSUD Kota Semarang selama ini sudah dilakukan sesuai dengan yang tertulis. Dan Petugas sudah menjalankan dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku.

A. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dan pembahasan masalah dapat ditarik beberapa saran sebagai berikut :

1. Koordinasi dengan petugas lain harus di tingkatkan lagi terutama untuk kegiatan pelayanan di Poliklinik Bedah Umum RSUD Kota Semarang.
2. Bagi rumah sakit tetap memberikan Rujukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedure Rujukan Vertikal Berjenjang yang berlaku di Rumah Sakit.
3. Bagi Peneliti berikutnya disarankan melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan di Bagian Poliklinik Bedah Umum RSUD Kota Semarang dengan cara wawancara lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan di Poliklinik Bedah Umum RSUD Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sasmita, Dian. *Analisis Pelayanan Puskesmas Pembantu di Desa Surabaya Kecamatan teluk Segara Kota Bengkulu*. Bengkulu. 2009. (skripsi, Tidak di Publikasikan)
2. Azrul, Azwar. *Pengantar Administrasi Edisi 3*. Binarupa Aksara. 1996.
3. Monah, Sri. *Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan pelayanan Pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang*. 2011. (skripsi, tidak di publikasikan)
4. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Profil Kesehatan Tahun 2008*. (www.litbang.depkes.go.id/profilkesind). [diakses online pada 11 april 2014].
5. Mutiara, Arumsari Prasetya. *Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta jamkesmas di RS PKU muhamadiyah karanganyar*, 2011. (Diakses Online tgl 20 mei 2015).
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 983/MenKes/SK/XI/1992. (diakses Online tanggal 19 mei 2015).
7. Retnoningsih, Ekowati. *Akses Layanan Kesehatan*.
8. Azrul, Azwar. *Pengantar Adminitrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara. 2010.
9. Notoadmodjo. Prof, dr Soekidjo. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta. Jakarta. 2007.