

Analisis Sistem Manajemen Pasien Rujukan dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah

Patient Referral Management System Analysis with National Health Insurance (JKN) at the Outpatient Poly of Puruk Cahu Hospital, Murung Raya District Central Kalimantan Province

Nency Respina Silitonga¹, Juliandi Harahap², Masnelly Lubis³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Medan 20124
Korespondensi penulis : ¹ respinanency10@gmail.com

Abstrak

Permasalahan pada sistem rujukan Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah belum optimalnya sistem rujukan pada pasien baru dapat terlihat pada rujukan yang tidak sesuai dengan indikasi rujukan dan penumpukan pasien yang terjadi di RSUD dan pada akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Sistem Manajemen Pasien Rujukan Dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2023. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis review program (evaluasi kebijakan). Dengan 13 informan

Hasil penelitian didapatkan bahwa permasalahan yang terjadi dari segi Input : Kualitas SDM yang masih kurang seperti tenaga kesehatan kurang teliti dalam pemeriksaan berkas seperti petugas salah memberikan SEP atau dokumen dan salah memberikan jadwal kunjungan pasien, mesin printer yang dirasa masih kurang untuk menunjang pelayanan dari beberapa peralatan yang sudah tersedia seperti mesin label dan televisi belum dimaksimalkan utilitasnya, selain itu ketersedian SOP proses pelayanan di rumah sakit yang belum dilakukan petugas dengan benar. Proses : permasalahan yang terjadi pada proses pendaftaran ditemukan masih ada beberapa SDM belum bekerja sesuai SOP, masih kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas kepada pasien mengenai alur pelayanan sehingga pasien belum mengetahui alur pelayanan di RSUD Puruk cahu. Output : dengan melihat masih terdapatnya permasalahan dalam pelayanan baik dari segi input maupun segi proses pelayanan tersendiri berdampak pada pasien RSUD Puruk Cahu yang belum maksimal.

Disarankan sebaiknya dilakukan monitoring pada pelayanan kepada petugas di bagian pendaftaran dan penilaian terkait pengukuran pengetahuan petugas dalam hal alur pelayanan dan bagaimana implementasinya di lapangan.

Kata Kunci :Manajemen Rujukan Pasien, Sistem Pendaftaran

Abstract

Problems with the referral system at the Outpatient Polyclinic of the Puruk Cahu Regional General Hospital, Murung Raya Regency, Central Kalimantan Province, the not yet optimal referral system for new patients can be seen in referrals that are not in accordance with referral indications and the accumulation of patients that occurs in hospitals and ultimately has an impact on decreasing quality of health services.

This study aims to determine the Analysis of the Referral Patient Management System with National Health Insurance (JKN) at the Puruk Cahu Regional General Hospital, Murung Raya Regency, Central Kalimantan Province in 2023. The research design used in this study was qualitative with the type of program review (policy evaluation). . With 13 informants

The results of the study found that the problems that occurred in terms of input: The quality of human resources was still lacking, such as health workers who were not careful in checking files such as officers incorrectly providing SEP or documents and incorrectly providing patient visit schedules, printer machines that were deemed insufficient to support the services of some equipment. The utilization of available equipment such as label machines and televisions has not been maximized, besides the availability of SOPs for service processes in hospitals that have not been carried out by officers properly. Process: problems that occurred in the registration process were found that there were still some HR who had not worked according to the SOP, there was still a lack of information provided by officers to patients regarding the service flow so that patients did not know the service flow at Puruk Cahu Hospital. Output: by seeing that there are still problems in services, both in terms of input and in terms of service processes, the impact on Puruk Cahu Hospital patients is not maximized.

It is suggested that monitoring should be carried out on services to officers in the registration and assessment related to measuring the knowledge of officers in terms of service flow and how it is implemented in the field.

Keywords : *Patient Referral Management, Registration System*

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk menjamin kesehatan seluruh masyarakat Indonesia secara komprehensif, murah, terjangkau dan bermutu, melalui sistem rujukan yang berjalan dengan baik. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melalui mekanisme asuransi.(Faulina, Khoiri, and Herawati 2017)

Sistem rujukan terdiri dari Rujukan horizontal dan Rujukan Vertikal. Rujukan horizontal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan apabila perujuk tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, peralatan dan/atau ketenagaan yang sifatnya sementara atau menetap. Sedangkan Rujukan vertikal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan, dapat dilakukan dari

tingkat pelayanan yang lebih rendah ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi atau sebaliknya (Faulina et al. 2017)

Menurut *World Health Organization* (WHO) karakteristik rujukan medis adalah adanya kerjasama antara fasilitas pelayanan kesehatan, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) rujukan, kelengkapan sumber daya pendukung termasuk transportasi dan komunikasi, kelengkapan formulir rujukan, komunikasi antar fasilitas kesehatan perujuk dan penerima rujukan serta pelaksanaan rujuk balik (Hartini, Arso, and Siatmi 2016).

Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu, sehingga tujuan pelayanan tercapai tanpa harus menggunakan biaya yang mahal. Hal ini disebut efektif sekaligus efisien. Efisien juga diartikan dengan berkurangnya waktu tunggu dalam proses merujuk dan berkurangnya rujukan yang tidak perlu karena sebenarnya dapat ditangani di fasilitas pelayanan kesehatan asal baik dengan bantuan teknologi mutakhir ataupun teknologi tepat guna yang tetap masih dapat dipertanggungjawabkan (Ali 2015).

Pelayanan kesehatan memiliki alur dan prosedur yang harus diketahui dan ditaati oleh pasien khususnya pasien BPJS rawat jalan. Kelengkapan persyaratan administrasi akan mempengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan. Pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, disamping itu penyelenggara pelayanan kesehatan juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja sumber daya manusia baik medis dan non medis. (Rachmayanti 2017)

Rumah Sakit Puruk Cahu adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kalimantan Tengah yang merupakan Rumah Sakit Tipe C yang memiliki 9 Poli Fasilitas Kesehatan Pelayanan Lanjutang diantaranya Poli Penyakit Dalam, Poli Obstetri dan Gynekologi, Poli Anak, Poli Bedah, Poli THT, Poli Paru, Poli Paru, Poli Patologi Klinik Dan Poli Radiologi.

Berdasarkan data yang didapatkan di Rumah Sakit Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2019 terdapat 58.534 kasus rujukan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di poli rawat jalan dimana angka ini meningkat dari tahun sebelumnya dimana pada tahun 2018 terdapat 51.864 kasus rujukan pasien untuk poli rawat jalan (Maulana 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan dengan menggunakan wawancara dan observasi dalam pelaksana pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, ditemukan ternyata masalah terkait pelayanan rujukan di poli rawat jalan pada peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah dengan permasalahan karena indikasi rujukan pasien yang tidak sesuai yang mana pasien yang tidak seharusnya di rujuk tapi dikarenakan permintaan pasien harus dirujuk dan menyebabkan penumpukan pasien di Rumah Sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut dengan judul Analisis Sistem Manajemen Pasien Rujukan Dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2023.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis *review* program (evaluasi kebijakan dilakukan di poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah. Penelitian dimulai dengan melakukan survey awal, penyusunan proposal penelitian,

melakukan penelitian dan penyusunan hasil penelitian. Penelitian ini terhitung dimulai dari bulan Januari. Jumlah sampel 13 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis input meliputi faktor Sumber Daya Manusia, faktor fasilitas dan faktor SOP pelaksanaan sistem pelayanan pasien rujukan rawat jalan pelayanan pada pasien peserta JKN di RSUD Puruk Cahu.

Input (masukan) yang meliputi faktor Sumber Daya Manusia, faktor fasilitas dan faktor SOP pelaksanaan sistem administrasi rujukan rawat jalan pelayanan pada pasien peserta JKN di RSUD Puruk Cahu dalam peneliti berdasarkan dari hasil telaah dokumen dan wawancara mendalam yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

5.1.1. Analisis Sumber Daya Manusia Di Poli Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu

Sumber Daya Manusia merupakan suatu kumpulan kelompok yang perlu dibentuk menjadi suatu organisasi agar terwujud dalam suatu tujuan antara kuantitas (jumlah) tenaga dengan kemampuan dalam suatu organisasi. Sehingga organisasi sangat penting dalam suatu kegiatan atau tujuan bersama untuk mencapai kualitas dan kuantitas diharapkan.

Manajemen pelayanan RSUD Puruk Cahu merupakan gerbang utama dalam menerima pasien rujukan dari fasilitas kesehatan pertama yang dirujuk ke fasilitas kesehatan kedua atau yang disebut rumah sakit. Dengan kurangnya tenaga kesehatan terjadi perangkapan tugas yang menyebabkan beban kerja bertambah sehingga kualitas mutu pelayanan berkurang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa keterlibatan petugas dalam melakukan pelaksanaan rujukan di RSUD Puruk Cahu dengan bekerjasama antar tenaga kesehatan yang dapat memberikan pelayanan ke pasien sehingga pasien mendapatkan kepuasan dan pelayanan dari rumah sakit.

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD Puruk Cahu belum mencukupi dan masih adanya kekurangan tenaga kesehatan dengan membandingkan jumlah SDM di RSUD Puruk Cahu dengan standar Depkes. Hal tersebut dikarenakan pasien yang datang terkadang lama terlayani oleh petugas tenaga kesehatan dan menjadikan pasien kurang puas akan hal tersebut. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang diutarakan Rattu yang menjelaskan bahwa ketersediaan sumber daya manusia kesehatan sangat mempengaruhi keberhasilan pembangunan kesehatan. Pengadaan sumber daya manusia kesehatan bertujuan untuk menetapkan jumlah dan jenis tenaga yang sesuai dengan kebutuhan. Apabila kebutuhan sumber daya manusia tidak direncanakan dengan baik maka akan terjadi kekurangan tenaga yang mempengaruhi pelayanan serta kenyamanan pasien dan mengakibatkan beban kerja meningkat.

Dalam pembahasan yang berhubungan dengan kuantitas petugas tenaga kesehatan memberikan gambaran terdapat permasalahan terkait kuantitas sumber daya manusia di unit manajemen pelayanan. Dan perlu adanya monitoring dan evaluasi dalam setiap kegiatan, agar mengetahui kinerja petugas yang sesuai dengan peranan tugasnya masing-masing. Hal tersebut dilakukan agar dapat berjalannya proses pelaksanaan rujukan pasien peserta JKN di RSUD Puruk Cahu. Dapat disimpulkan bahwa gambaran dari input tenaga kesehatan di RSUD Puruk Cahu adanya beberapa masalah terkait pelayanan yang dapat mempengaruhi pelayanan. Terkait jumlah tenaga kesehatan di RSUD Puruk Cahuyang masih belum mencukupi untuk memberikan pelayanan prima

kepada pasien sehingga tenaga kesehatan yang bermutu dan terampil baik dalam jumlah maupun jenis yang sesuai dengan kebutuhan dalam rangka mendukung dan mencapai tujuan pembangunan nasional. Upaya perlunya ada peningkatan kualitas tenaga kesehatan sebagai sumberdaya manusia hanya dapat dilakukan oleh institusi pendidikan tenaga kesehatan yang bermutu. Oleh karena itu diperlukan pula upaya dalam monitoring dan evaluasi sehingga masalah pada petugas dalam kurang ketelitian tidak terulang kembali.

5.1.2. Analisis Peralatan Penunjang Di Poli Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu

Peralatan penunjang yang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD Puruk Cahu. Dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap proses pelayanan tidak terganggu dan menghambat dalam proses pelayanan sehingga pasien lebih cepat dan merasakan puas dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, maka perlu tersedia beberapa fasilitas yang lengkap yang dapat memperlancar proses pelaksanaan pelayanan rawat jalan pada peserta JKN di RSUD Puruk Cahu.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang diutarakan Sabrina yang menyatakan dalam kelengkapan fasilitas kesehatan lebih pada menjadi beban negara dalam memenuhinya. Negara mempunyai peran besar dalam memberikan jaminan sosial bagi seluruh rakyat kelas dimana salah satunya adalah dengan melengkapi kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kinerja rumah sakit dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien dan merupakan keharusan untuk proses rujukan yang dilakukan akibat keterbatasan sarana yang dapat menghambat proses pelaksanaan rujukan rawat jalan tingkat lanjutan di RSUD Puruk Cahu (31).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa ada beberapa kekurangan fasilitas seperti mesin printer di loket B dan C hanya terdapat satu printer yang dimana dalam satu loket terdapat 2 (dua) petugas sehingga pada saat penerbitan SEP petugas salah mengambil SEP dengan petugas lain. Hal ini dapat menghambat proses pelaksanaan pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan peserta JKN di RSUD Puruk Cahu.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang diutarakan Se2ptanindy yang menyatakan kelengkapan sarana pelayanan sangat berpengaruh terhadap peningkatan suatu pelayanan karena apabila suatu pelayanan sarana pelayanan kesehatan tersedia dan lengkap maka para pegawai yang bekerja akan mudah menyelesaikan setiap pekerjaan yang dibebanin kepada mereka. Sehingga pasien yang datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan pun mendapatkan keuntungan, karena pelayanan yang pasien butuhkan tersedia di pelayanan (33).

Dan berdasarkan hasil wawancara dan observasi terdapat fasilitas label yang sudah tersedia tetapi tidak digunakan dalam proses pelaksanaan pelayanan yang dapat memudahkan petugas dalam biodata pasien secara jelas sehingga petugas tidak adanya kesalahan dalam pertukaran SEP pasien lain yang dapat mengakibatkan *patient safety*. Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh RSUD Puruk Cahu dalam kegiatan proses pelaksanaan rawat jalan BPJS belum optimal. Beberapa fasilitas yang kurang maupun fasilitas yang sudah tersedia tetapi tidak digunakan dalam proses pelayanan dapat mengakibatkan pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

5.1.3. Analisis Standar Operasional Prosedur Di Poli Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance* (35).

Dalam penelitian ini diketahui bahwa dalam menjalankan tugas manajemen pelayanan mengacu pada SOP pelayanan. Hal ini dinilai cukup efektif karena dengan adanya acuan standar prosedur tersebut maka sedikit kemungkinan petugas melakukan kesalahan dalam pelayanan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Handoko, menjelaskan bahwa seharusnya pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh Rumah sakit. Berdasarkan analisis dokumentasi juga peneliti mendapatkan bukti fisik bahwa dokumen tersebut sudah ditetapkan sebagai SK (Surat Keputusan) Direktur RSUD Puruk Cahu (36).

Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang diutarakan Handoko, menyatakan pengembangan dan penerapan dari SOP merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas dimana SOP menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa SOP di RSUD Puruk Cahu mempunyai kebijakan tersendiri walaupun ada SOP alur yang sudah sesuai prosedur pelayanan dengan prosedur Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 (36).

Adapun beberapa Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP yakni sebagai berikut :

- a. Penyusunan SOP harus mengacu pada SOTK, TUPOKSI serta alur dokumen.
- b. Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi
- c. Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur, sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi
- d. SOP didasarkan atas kebijakan yang berlaku
- e. SOP dikoordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/penyimpangan
- f. SOP tidak terlalu rinci
- g. SOP dibuat sesederhana mungkin
- h. SOP tidak tumpang tindih, bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain
- i. SOP ditinjau ulang secara periodik dan dikembangkan sesuai kebutuhan (36).

Selain kebijakan pemerintahan upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja yang standar. Oleh karena itu dengan disahkannya dan ditetapkan standar operasional prosedur (SOP) sebagai acuan petugas dalam memberikan penanganan proses pelayanan rawat jalan di RSAI Bandung.

5.2. Analisis proses meliputi tahap proses pelaksanaan sistem administrasi rujukan rawat jalan pada peserta JKN di RSUD Puruk Cahu

Proses pelayanan rawat jalan di RSUD Puruk Cahu salah satunya membahas bagaimana gambaran proses yang meliputi tahap proses pelaksanaan pelayanan pasien rujukan pada peserta JKN di RSUD Puruk Cahu. Dalam pelaksanaan proses pelayanan rumah sakit mengikuti alur dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan program JKN dalam Prosedur Pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).

Adapun beberapa kegiatan proses pada pelayanan rawat jalan di RSUD Puruk Cahu ini bisa dilihat dari Pendaftaran dan proses poli pelayanan pasien antara lain :

5.2.1. Analisis Proses Pendaftaran

Pendaftaran merupakan tempat utama sebelum melakukan proses pelayanan tanpa adanya pendaftaran pasien tidak bisa melakukan proses pelayanan. Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan atau Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) disebut juga Loker Pendaftaran Rawat Jalan atau sebagai pintu awal pasien masuk atau kontak pertama kali pasien datang ke rumah sakit (37).

Dalam proses pendaftaran diketahui bahwa petugas dapat memberikan pelayanan yang baik karena di pendaftaran merupakan pintu masuk proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pendaftaran rawat jalan BPJS terkait alur pendaftaran di RSUD Puruk Cahu, diketahui bahwa bidang Pelayanan Umum Pendaftaran Rawat Jalan BPJS RSUD Puruk Cahu mempunyai pedoman alur dan syarat pendaftaran.

Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa proses pelayanan pendaftaran terdapat masalah pada pasien yang kurang mengetahui proses pelayanan pendaftaran di RSUD Puruk Cahu. Dalam proses pendaftaran di RSUD Puruk Cahu pasien yang baru atau pasien yang sudah lama tidak berobat lagi di RSUD Puruk Cahu sering merasa bingung dalam proses pendaftaran hal tersebut sejalan dengan pendapat yang diutarakan Feriawati, Puri yang menyatakan dalam proses pengklaiman terdapat syarat kelengkapan berkas yang harus dilengkapi, antara lain kartu BPJS, foto copy, kartu keluarga/kartu tanda penduduk, rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan Surat Eligibilitas Pasien (SEP) atau surat keabsahan sebagai peserta BPJS (38).

Adapun alur dan syarat proses pendaftaran pasien BPJS pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut menurut Kamal diantaranya sebagai berikut (39) :

- a. Peserta membawa identitas BPJS Kesehatan serta surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama.
- b. Peserta melakukan pendaftaran ke RS dengan memperlihatkan identitas dan surat rujukan. Fasilitas kesehatan bertanggung jawab untuk melakukan pengecekan keabsahan kartu dan surat rujukan serta melakukan dalam aplikasi Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dan melakukan pencetakan SEP.
- c. Petugas BPJS Kesehatan melakukan legalisasi SEP.
- d. Fasilitas Kesehatan melakukan pemeriksaan, perawatan, pemberian tindakan, obat dan bahan medis habis pakai (BMHP)
- e. Setelah mendapatkan pelayanan peserta menandatangani bukti pelayanan pada lembar yang disediakan oleh masing-masing fasilitas kesehatan.
- f. Atas indikasi medis peserta dapat dirujuk ke poli lain selain yang tercantum dalam surat rujukan dengan surat rujukan/konsul internal

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bustani, M Neti pelayanan diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan dimulai saat

pasien dipanggil ke loket pendaftaran sesuai dengan nomor antriannya. Adapun kendala yang terjadi selama proses ini antara lain saat pasien dipanggil ke loket pendaftaran dan pasien adalah peserta BPJS, seringkali berkas-berkas yang dibawa tidak lengkap (tidak di foto copy, di foto copy tapi jumlahnya kurang) sehingga mereka harus pergi ke tempat foto copy dulu baru kemudian kembali ke loket pendaftaran untuk dilayani, pasien tidak membawa kartu pengenal pasien (pasien lama), atau ada juga pasien yang membawa surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi (40).

Sebagaimana sudah ada upaya membagikan kertas pemberitahuan di pengumuman sebelumnya bahwa dokter tersebut tidak menerima pasien langsung yang daftar dari loket A. Tanggung jawab petugas dalam melayani pasien adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan setepat mungkin dimana hal ini tidak hanya perawat tetapi juga dimulai dari terdepan yaitu kecepatan pelayanan loket pendaftaran, sampai dengan dirawatnya pasien. Dalam hal tanggung jawab petugas dalam melayani pasien juga meliputi ketrampilan dalam penggunaan teknologi, seperti halnya penggunaan komputer yang menyimpan data data pasien sehingga dalam memberikan pelayanan administrasi para petugas dapat dengan cepat memberikan pelayanan secara bertanggung jawab.

5.2.2. Analisis Pelayanan Poli Rawat Jalan

Poli merupakan tempat proses pelayanan pengobatan pasien dan pemeriksaan pasien sehingga pasien sudah mendapatkan tindakan medis dan pelayanan dari rumah sakit. Terdapat beberapa pelayanan medis yang tidak ditanggung oleh pemerintah. Pelayanan medis yang ditanggung pemerintah hanya pada beberapa obat, operasi, serta pengobatan beberapa penyakit.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan masalah di proses pelayanan poli seperti dokter telat datang ke rumah sakit dan dokter tidak memberikan kabar atau tanpa kehadiran sehingga perawat tidak mengetahui informasi kehadiran dokter dan perawat tidak bisa menjelaskan kepada pasien. Dalam masalah ini dapat menghambat proses pelayanan dan pasien tidak merasa puas dalam pelayanan. Sehingga pihak rumah sakit mempunyai kebijakan dokter yang telat mendapatkan surat peringatan dan di akhir bulan dokter yang terlambat datang adanya surat pemotongan gaji.

Dan dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan poli pasien tidak merasa puas karena adanya keterlambatan atau ketidakhadiran dokter tanpa adanya informasi kepada pasien yang jelas sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan pelayanan di RSUD Puruk Cahu. Adapun pelayanan di RSUD Puruk Cahu tidak adanya perbedaan pasien BPJS dan umum sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang sama.

5.3. Analisa output yang Kesesuaian prosedur pelaksanaan sistem pelayanan pasien rujukan rawat jalan pada pasien peserta JKN di RSUD Puruk Cahu

Selain UU dan peraturan-peraturan di atas, rumah sakit juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang mengacu kepada UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dan kebijakan pemerintah bahwa rumah sakit tidak boleh menolak pasien dan harus melaksanakan pelayanan yang berkualitas sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pada unit pelayanan kesehatan, penyelenggaraan layanan dimulai sejak pasien masuk hingga keluar dengan mempertimbangkan kaidah pelayanan publik yang mana merupakan pelayanan berkesinambungan yang secara ideal diterapkan dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan prosedur tetap yang diberlakukan di rumah sakit pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data RSUD Puruk Cahu sudah mempunyai SOP pelayanan rawat jalan dan mengikuti prosedur dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan program JKN dalam Prosedur Pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa di RSUD Puruk Cahu sudah Sesuai prosedur pelayanan dengan prosedur Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

a. Faktor Sumber Daya Manusia

Dari segi faktor sumber daya manusia peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa permasalahan yang terjadi diantaranya, antara lain :

- 1) Kurangnya tenaga kesehatan di Rumah Sakit Puruk Cahu sehingga terjadinya peningkatan beban kerja yang tinggi sehingga membuat kinerja menjadi tidak optimal.
- 2) Ketidaktepatan petugas dalam pemeriksaan berkas dan kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas kepada pasien mengenai alur pelayanan sehingga dapat menghambat proses pelayanan.
- 3) Belum adanya pelatihan Ina-CBGS yang pernah diikuti oleh petugas tenaga kesehatan RSUD Puruk Cahu sehingga, berpengaruh skill petugas dalam melayani pasien.
- 4) Kurangnya pemahaman tenaga kerja di RSUD Puruk Cahu sehingga dapat memperlambat system kerja, seperti misalnya satpam yang memberikan nomor antrian tidak mengetahui perbedaan loket A B dan C, sehingga pasien sering mendapat nomor antrian yang salah sehingga terpaksa mengantri ulang yang sudah tentu memperlambat proses pendaftaran pasien dan pemberian pelayanan pada pasien.

b. Faktor Peralatan Penunjang (Sarana dan Prasarana)

- 1) Tidak maksimalnya pemanfaatan sarana yang tersedia sesuai dengan fungsinya yang semestinya, sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan dan memperlambat setiap langkah proses atau alur pelayanan.
- 2) Kekurangan jumlah mesin prin sehingga terjadi kesalahan dalam mencetak Surat Elegibilitas Peserta (SEP) dan ada beberapa fasilitas yang tersedia tetapi tidak digunakan seperti label dan televisi yang dapat membantu proses pelayanan.

c. Faktor Standar Operasional Prosedur

- 1) Dari segi Standar Operasional Prosedur RSUD Puruk Cahu mempunyai permasalahan yang terjadi diantaranya petugas melayani pasien belum mengikuti sesuai SOP sehingga terjadinya kesalahan dalam melayani pasien.
- 2) Rumah Sakit Puruk Cahu juga tidak mengikuti standar SOP yang ditetapkan dari pemerintah atau kementerian kesehatan, Rumah Sakit Puruk Cahu menggunakan standar SOP yang diatur dan dibuat sendiri

d. Faktor Kebijakan dan Ketentuan rumah sakit

- 1) Dalam proses alur pendaftaran pasien urutannya masih tidak jelas sehingga pasien sering bingung mengikuti prosedurnya, dan rumah sakit juga tidak membuat kebijakan untuk mempermudah proses prosedur pendaftaran agar lebih mudah dihami pasien.
- 2) Rumah sakit juga tidak memberikan pelatihan khusus terhadap karyawan maupun tenaga kesehatan guna meningkatkan system pelayanan.
- 3) Rumah sakit juga jarang melakukan pengevaluasian hasil kerja dan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan rumah sakit guna meningkatkan etos kerja secara maksimal.

SARAN

Diharapkan kepada Rumah Sakit Puruk Cuhu, untuk dapat mempertimbangkan penambahan jumlah tenaga kesehatan agar dapat mengatasi beban kerja yang sangat tinggi karena jumlah tenaga kesehatan yang belum memadai

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Fauziah Abdullah. 2015. "Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Siko Dan Puskesmas Kalumata Kota Ternate Tahun 2014." *Jikmu* 5(3).
- Faulina, Andita Cindy, Abu Khoiri, and Yennike Tri Herawati. 2017. "Kajian Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di UPT. Pelayanan Kesehatan Universitas Jember." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 12(2).
- Hartini, Hartini, Septo Pawelas Arso, and Ayun Sriatmi. 2016. "Analisis Pelayanan Rujukan Pasien Bpjs Di Rsud Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)* 4(4):49–59.
- Maulana, Muhammad Arief. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Upt. Puskesmas Karang Intan 1 Kabupaten Banjar Tahun 2021."
- Rachmayanti, Laily. 2017. "Gambaran Pelaksanaan Sistem Pelayanan Pasien Rujukan Rawat Jalan Pelayanan Tingkat Ii Pada Peserta Bpjs Di Rsai Bandung Tahun 2017."