

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 2 No. 2	Edition : November 2020 – April 2021
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM	
Received : 04 April 2021	Revised : 05 April 2021	Accepted : 28 April 2021

ANALISIS DAMPAK KEBIJAKAN PROGRAM RUJUKAN ONLINE BERJENJANG BPJS TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLI PENYAKIT DALAM RSUD DELI SERDANG TAHUN 2019

Elmina Tampubolon, Nur Mala Sari, Hariati Hariati

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail : emi_tampu@yahoo.co.id

Abstract

The era of National Health Security (NHS) enacted tiered referral system start in first level health services, then the hospital type D, type C, type B and type A. Community complaints and a significant decrease in the number of patients in type B hospital especially in outpatient services, the occurrence of patient accumulation and long queues in hospital type C, this indicates that the implementation of this tiered referral system policy program has not run well. The purpose of this study was to look at the impact of the implementation of this tiered referral program policy on outpatient care in poly Internal medicine at the Regional General hospital Deli Serdang Lubuk Pakam. This research is a qualitative research with a prospective case study approach and uses a fixed case design. This study triangulation to obtain in-depth information on document from SIMRS data, in-depth interviews, Focus Group Discussion (FGD), direct observation in the field without intervention. This reseach was carried out at the Regional General Hospital Deli Serdang Lubuk Pakam , start from January until April 2019. The result of the study show that the implementation of the program has been carried out in accordance with the regulation of Director of Health Service No. 4 of 2014 regarding the referral system for health services carried out in stages. But there were several impacts from the implementation of the program, namely there was a decrease in the number of patient visits, patients cannot get the doctor's service they want, patients service time is long because the patient must go through several referral procedur first. Recommendation for BPJS as The National Health Insurance Organizing Body to evaluate and improve existing regulations. If it is necessary to make new regulations so that people do not feel like they are being complicated to get services. Recommendation for the hospital to provide better facilities, both facilities and infrastructure, more competent medical personnel and paramedics.

Keywords: National Health Security, Referral System, Hospital

1. PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasiona (JKN) merupakan implementasi dari

UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) di bidang kesehatan dengan

konsep Universal Health Coverage (UHC). Jaminan Kesehatan Nasional merupakan upaya pemerintah untuk menjamin kesehatan seluruh masyarakat Indonesia secara komprehensif, murah, terjangkau, namun berkualitas melalui sistem rujukan yang berjalan baik. Belum efektifnya sistem rujukan di Indonesia, berdampak pada penumpukan pasien di fasilitas kesehatan lanjutan, sehingga terjadi pemanfaatan tenaga terampil dan peralatan canggih secara tidak tepat guna dan menurunnya kualitas pelayanan kesehatan.

Diberlakukannya sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) membuat masyarakat yang akan berobat ke rumah sakit dengan kartu BPJS harus mendapat rujukan terlebih dahulu dari puskesmas. (Zulhadi, et al, 2013)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan perorangan menjelaskan bahwa sistem rujukan pelayanan kesehatan merupakan wujud penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas – tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik terhadap kasus – kasus penyakit atau masalah penyakit atau permasalahan kesehatan. Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang , sesuai kebutuhan medis dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. RSUD Deli Serdang Lubuk

Pakam adalah RS milik pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang yang terletak di Jl. M.H Thamrin Lubuk Pakam. RSUD Deli Serdang merupakan RS tipe B pendidikan yang sudah terakreditasi KARS 2012 tingkat utama. Sistem rujukan online berjenjang mulai dilaksanakan di Kabupaten Deli Serdang khususnya di RSUD Deli Serdang pada tanggal 16 September 2018 sesuai dengan arahan yang dikeluarkan oleh BPJS Cabang Deli Serdang.

Dalam pelaksanaan sistem ini ada dijumpai beberapa kendala dan permasalahan, diantaranya :

1. Jumlah kunjungan pasien di poli Penyakit Dalam semakin menurun, dimana sebelum diberlakukan sistem rujukan online berjenjang ini jumlah kunjungan pasien di poli Penyakit Dalam RSUD Deli Serdang sekitar 1000 – 1400 pasien per bulan. Setelah diberlakukan sistem rujukan online berjenjang , jumlah kunjungan pasien di poli Penyakit Dalam RSUD Deli Serdang semakin menurun. Di bulan Oktober 2018 jumlah kunjungan pasien di poli Penyakit Dalam RSUD Deli Serdang sekitar 704 pasien , November 687 pasien dan Desember 581 pasien, Terjadi penurunan pasien sekitar 50% per bulan.
2. Pelayanan kesehatan terhadap pasien menjadi lambat, tidak efektif dan efisien karena harus melalui beberapa prosedur yang berjenjang, mulai dari FKTP ke RS tipe C , baru ke RSUD Deli

Serdang sebagai RS Tipe B untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan medisnya.

3. Beberapa pasien setelah sampai di RS tipe C tidak dirujuk ke RS tipe B karena di RS tipe C tersebut juga memiliki dokter Spesialis Penyakit Dalam. Hal ini berdampak pada pasien yang sudah biasa dan berulang berobat ke RSUD Deli Serdang, karena di RS tipe C tersebut pasien tidak dapat meneruskan pengobatan/kontrol dan harus mengulang medical record dari awal.
4. Pasien tidak bisa memilih untuk berobat / kontrol kepada dokter yang sudah biasa mereka kunjungi.
5. Kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS sehingga menimbulkan kebingungan bagi pasien yang masih menggunakan rujukan manual. Mereka harus kembali ke rumah dan membuat rujukan online di faskes pertama terdekat atau tetap berada di Rumah Sakit dan mendapatkan pelayanan kesehatan tapi biayanya menggunakan biaya pribadi.

Dengan adanya kendala dan permasalahan diatas maka dilakukan penelitian untuk menganalisa lebih dalam tentang dampak yang dijumpai dari pelaksanaan program rujukan online berjenjang BPJS terhadap berjalannya pelayanan kesehatan di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, terutama pelayanan

rawat jalan di poliklinik Penyakit Dalam.

2. METODE

Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan purpose sample dengan pendekatan metode homogenous sampling. Pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang paling mengetahui atau mempunyai otoritas pada objek atau situasi yang akan diteliti. Sehingga informan mampu memberikan petunjuk kemana saja peneliti dapat melakukan pengumpulan data (Sugiyono, 2008).

Informan yang menjadi narasumber pengambilan data pada penelitian ini adalah Petugas BPJS Cabang Deli Serdang, Direktur RSUD Deli Serdang, Dokter Pelaksana Pelayanan, Petugas Pendaftaran Pasien BPJS, dan Pasien Peserta BPJS yang berobat ke RSUD Deli Serdang.

Sedangkan untuk informan Focus Group Discussion (FGD) pada penelitian ini adalah Dokter spesialis penyakit dalam, petugas poli penyakit dalam, bidang pelayanan medis, petugas pendaftaran , petugas rekam medis dan petugas verifikator.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dengan unit analisisnya adalah system of action dari kegiatan di bagian rawat jalan poli penyakit dalam RSUD Deli Serdang.

Menurut Ahmadi, data kualitatif adalah data yang berbentuk kata – kata atau kalimat –kalimat dan narasi – narasi . Responden atau informan didasarkan pada suatu proses pencapaian kualitas informasi. Setelah calon informan bersedia menjadi subjek penelitian baru dilanjutkan pengumpulan data dengan wawancara mendalam dan pengamatan

Metode Analisa Data

Analisis data mempunyai posisi strategis dalam suatu penelitian. Namun perlu di mengerti bahwa dengan melakukan analisis tidak dengan sendiri dapat langsung menginterpretasikan hasil analisis tersebut. Menginterpretasikan berarti kita menggunakan hasil analisis guna memperoleh arti/ makna.

Sedangkan Interpretasi mempunyai dua arti yaitu: sempit dan luas. Arti sempit yaitu interpretasi data yang dilakukan hanya sebatas pada masalah penelitian yang di teliti berdasarkan data yang dikumpulkan dan diolah untuk keperluan penelitian tersebut.

Sedangkan interpretasi dalam arti luas yaitu guna mencari makna dan hasil penelitian dengan jalan tidak hanya menjelaskan atau menganalisis data hasil penelitian tersebut, tetapi juga melakukan intervensi dari data yang diperoleh dengan teori yang relevan dengan penelitian tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang terletak di Kecamatan Lubuk Pakam tepatnya di Jl. M.H. Thamrin Kota Lubuk Pakam. Dari Ibukota Provinsi Sumatera Utara (Medan) hanya berjarak ± 29 km dengan jarak tempuh 30 menit.

Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang adalah Rumah Sakit dengan kategori tipe B pendidikan yang sudah terakreditasi. Saat ini RSUD Deli Serdang membimbing dokter muda dari 5 Fakultas Kedokteran yaitu FK UMSU, FK UISU, FK UMI, FK UMAL Lampung dan FK Univ. HKBP Nomenzen.

Karakteristik Informan Focus Group Discussion (FGD)

Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang memiliki 7 orang dokter spesialis penyakit dalam , 3 orang tim verifikator dan 6 orang petugas pendaftaran rawat jalan. Peneliti melakukan focus group discussion (FGD) dengan beberapa orang yaitu perwakilan dari dokter, tim verifikator, bagian pelayanan, bagian pendaftaran dan petugas poli penyakit dalam yang bersedia menjadi informan focus group discussion (FGD)

3. HASIL

Dari hasil focus group discussion (FGD) dapat kita lihat bahwa menurut beberapa orang kebijakan program rujukan online bpjs ini ada juga manfaatnya bila dilaksanakan dengan baik. Hal ini

dapat kita lihat dari kutipan pernyataan dari informan pada saat dilaksanakannya focus group discussion (FGD) , sebagai berikut :

” Menurut saya ... rujukan online berjenjang ini ada juga manfaatnya , salah satunya pasien dirujuk berdasarkan domisili dan kondisi pasien, seharusnya kalau memang kondisinya berat dan membutuhkan pelayanan yang lebih baik ... pasien dapat dirujuk langsung ke rs yang mempunyai fasilitas lengkap , walaupun dari FKTP ... , asal pelaksanaan dilapangan betul - betul dan dijalankan dengan benar yaa ... ” (IF - K)

Dari hasil observasi langsung yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang , dilihat dari jumlah kunjungan pasien di rawat jalan, terutama di poli penyakit dalam memang terjadi penurunan yang signifikan , yaitu sekitar 50% - 60 % , dibandingkan dengan jumlah kunjungan sebelum diberlakukan sistem rujukan online berjenjang ini oleh bpjs. Dimana sebelum diberlakukannya sistem rujukan online berjenjang , jumlah kunjungan rata - rata per bulan di poli penyakit dalam sekitar 1000 - 1400 , setelah diberlakukan rujukan online berjenjang berkurang menjadi sekitar 400 - 600 per bulan.

Hal ini juga sangat berpengaruh terhadap penghasilan rumah sakit dan juga berpengaruh terhadap kesejahteraan karyawan rumah sakit, baik dokter ataupun staf rumah sakit . Karena semakin

sedikit jumlah pasien yang datang berkunjung ke rs , maka penghasilan pun akan semakin sedikit. Hal ini harus menjadi perhatian khusus, karena untuk rumah sakit - rumah sakit yang operasionalnya berdasarkan penghasilan dari rs , hal ini dapat menyebabkan kebangkrutan dan bila rs tersebut tutup maka akan terjadi penambahan jumlah pengangguran.

Dibagian pendaftaran pasien , juga dijumpai banyaknya keluhan dari pasien - pasien tersebut yang merasa tidak nyaman berobat ke rs yang ditunjuk oleh pihak bpjs melalui rujukan FKTP secara online , dikarenakan dokter yang berbeda , pelayanan dan fasilitas yang berbeda dan juga terkadang obat yang diberikan berbeda. Terkadang kondisi rumah pasien yang jauh dari rs yang ditunjuk oleh bpjsd secara online. Sehingga akhirnya pasien memilih untuk tidak menggunakan kartu bpjs nya, dan berobat dengan biaya pribadi.

4. PEMBAHASAN

Menurut Herlambang (2016) , sistem rujukan adalah suatu sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang melimpahkan wewenang atau tanggung jawab atas kasus penyakit atau masalah kesehatan yang diselenggarakan secara timbal balik, baik vertical dalam arti dari satu strata sarana pelayanan kesehatan ke strata pelayanan kesehatan lainnya, maupun horizontal dalam arti

antara strata pelayanan kesehatan yang sama.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan perorangan menjelaskan bahwa sistem rujukan pelayanan kesehatan merupakan wujud penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas - tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik terhadap kasus - kasus penyakit atau masalah penyakit atau permasalahan kesehatan. Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang, sesuai kebutuhan medis dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Sistem rujukan diwajibkan bagi pasien yang merupakan peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial dan pemberi pelayanan kesehatan.

Analisis Dampak Kebijakan Program Rujukan Online BPJS Terhadap

Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD Deli Serdang.

Dampak adalah akibat, imbas atau pengaruh yang terjadi (baik itu negatif atau positif) dari sebuah tindakan yang dilakukan oleh satu / sekelompok orang yang melakukan tindakan tertentu. Dengan kata lain dampak merupakan suatu akibat dalam pelaksanaan kebijakan. Jika sudah dijumpai dampak dalam menjalankan suatu kebijakan, maka hal ini akan

mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan tersebut.

Kebijakan yang dibuat oleh BPJS tentang program rujukan online berjenjang juga sudah menimbulkan dampak dalam pelaksanaannya, terutama pada pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Deli Serdang.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai dampak dan kendala dalam pelaksanaan program rujukan online berjenjang BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Deli Serdang, dapat disimpulkan bahwa didapati adanya beberapa dampak dalam pelaksanaan rujukan online berjenjang BPJS, terutama terhadap pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam RSUD Deli Serdang, baik itu dampak yang positif ataupun dampak yang negatif.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam, tentang " Analisis Dampak Kebijakan Program Rujukan Online Berjenjang BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD Deli Serdang 2019 ", secara umum proses pelaksanaan kebijakan program rujukan online berjenjang di rawat jalan poli penyakit dalam RSUD Deli Serdang sudah berjalan baik dan sesuai dengan alur yang ada. Namun dalam pelaksanaannya

menimbulkan dampak yang signifikan terhadap pelayanan rawat jalan khususnya di poli penyakit dalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, Ferry dan Makhfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Endraswara, suwardi, 2012. *Metodologi Penelitian Kebudayaan*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung, *Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 2 (1), No. 1925-1936 ISSN 2338-3615*.
- Hariati, H. (2021). Decreasing Of Pain Scale Through Warm Compress Among Elderly With Rheumatoid Arthritis. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik, 3(2)*, 1-6.
- Hariati, H., Suza, D. E., & Tarigan, R. (2019). Faktor Resiko Infeksi Saluran Kemih Akibat Penggunaan Kateter. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal, 9(4)*, 401-406.
- Hasfika, I., Erawati, S., & Sitorus, F. E. (2020). Pengaruh Senam Prolanis Terhadap Pengendalian Kadar Glukosa Darah dan Tekanan Darah Pada Pasien Diabetes Melitus Tipe II dan Hipertensi. *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology), 3(2)*, 184-190.
- Konlin, Steven. 2014. *Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa*
- Manalu, S. M. H., Lubis, F. H., Sitorus, F. E., & Butarbutar, A. F. (2020). Test the Effectiveness of Durian Skin Briquettes in Reducing Zinc Content (Zn) in Well Water.
- Marlina, S., Silalahi, N., Insani, S. D., Tarigan, H. N., & Sitorus, F. E. (2020). HUBUNGAN STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN MUTU PELAYANAN DI KABUPATEN SIMALUNGUN. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik, 2(2)*, 45-53.
- Marlina, S., Silalahi, N., Insani, S. D., Tarigan, H. N., & Sitorus, F. E. (2020). The Effects of Simple Inhalation using Mint (Mentha Piperita) Aromatherapy on Decreased Shortness of Breath in Lung Tuberculosis Patients.
- Mulyana, Dedy, dan Solatun, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A. Gde. 2004, *Manajemen Kesehatan Edisi 2: EGC*.
- Nasution, S. S., Erniyati, E., & Hariati, H. (2019). Effectiveness of Health Education in Increasing Knowledge and Attitude

- Towards Free Sex in Medan. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 14(2).
- Notoatmodjo , Soekidjo , 2000. *Metodologi Penelitian Kesehatan Catatan Kedua* , Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo , Soekidjo , 2003. *Prinsip – Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat* , Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo , Soekidjo , 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni* , Jakarta : Rineka Cipta 179.
- Peraturan BPJS Nomor 1 Tahun 2014 “*Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.*”
- Peraturan Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan (Perdirjampelkes) Nomor 4 Tahun 2014 *tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 .*tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 *Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.*
- Purba, B. B., & Sitorus, F. E. PENGARUH DETERMINAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KUALITAS DATA DOTS PROGRAM DI PUSKESMAS KABUPATEN DELI SERDANG.
- Sembiring, A., Sitorus, F. E., & Butar-Butar, R. A. (2020). HUBUNGAN PERILAKU HIDUP BERSIH DAN SEHAT DALAM TATANAN RUMAH TANGGA DENGAN KEJADIAN DIARE. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik*, 2(2), 39-44.
- SIHOMBING, R. J., MANALU, E. D., & SITORUS, F. E. (2020). THE INFLUENCE OF CHARACTERISTICS AND SOURCES OF INFORMATION ON PREMARITAL SEXUAL BEHAVIOR IN STUDENTS IN THE NURSING ACADEMY FROM MEDAN IN 2019. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 5(2), 177-184.
- Sitorus, F. E. (2020). Hubungan Penerapan Manajemen Dengan Kinerja Petugas Kesehatan. *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology)*, 3(2), 167-175.
- Sitorus, F. E. (2020). PENGARUH AIR REBUSAN DAUN KEMANG PENGARUH AIR REBUSAN DAUN KEMANGI (Ocinum basilicum) TERHADAP KADAR ASAM URAT DARAH PADA PENDERITA HIPERURISEMIA. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik*, 3(1), 38-43.

- Sitorus, F. E., & Barus, D. T. (2018). Hubungan koping stres dengan kepatuhan minum obat pada penderita tuberkulosis paru. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 1(1), 1-6.
- Sitorus, F. E., & Purba, B. B. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMILIHAN TINDAKAN SECTIO CAESAREA TANPA INDIKASI DI RSU SEMBIRING DELITUA. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 1(2), 42-47.
- Sitorus, F. E., & Purba, B. B. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMILIHAN TINDAKAN SECTIO CAESAREA TANPA INDIKASI DI RSU SEMBIRING DELITUA. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 1(2), 42-47
- Sitorus, F. E., Girsang, R., Zuliawati, Z., & Nasution, W. (2020). PENGARUH PENDIDIKAN KESEHATAN DENGAN METODE AUDIO VISUAL TERHADAP PENGETAHUAN PERTOLONGAN PERTAMA PADA SISWA YANG MENGALAMI SINKOP. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 2(2), 147-152.
- Sitorus, F., & Wati, E. (2019). PENGARUH KOMPRES ALOE VERA TERHADAP FLEBITIS AKIBAT PEMASANGAN INFUS (IV LINE). *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 2(1), 74-81.
<https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.265>
- UU Nomor 40 Tahun 2004, *tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) di bidang kesehatan dengan konsep Universal Health Coverage (UHC)*.
- Yin, Robert K. 1994. *Case Study research*. Thousand oaks, London, New Delhi : SAGE Publications.