

| | | |
|--|---|---------------------------------|
| Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau | Vol. 1 No. 3 | Edition: April 2021 – Juni 2021 |
| | http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH | |
| Received : 21 Juni 2021 | Revised: ----- | Accepted: 30 Juni 2021 |

EDUKASI TENTANG PROSEDUR PERMINTAAN RUJUKAN BPJS DI PUSKESMAS TALUN KENAS

EDUCATION ON REQUESTING PROCEDURE FOR BPJS REFERRALS AT TALUN KENAS PUSKESMAS

Jon Piter Sinaga¹, Sri Sudewi Pratiwi Sitio²

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail : sinagajonpiter18@gmail.com¹ ; dewisitio08@gmail.com²

Abstrak

Puskesmas Talun Kenas merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Dalam era BPJS saat ini, Puskesmas Talun Kenas menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama terkait Jaminan Kesehatan Nasional, dimana rujukan layanan pasien BPJS masih dikatakan tinggi dari tahun 2017 Persentase Pelayanan rujukan sebanyak 517 orang (6,48%) dari Jumlah Kunjungan 7974 orang, hal ini disebabkan oleh Petugas yang belum memahami tentang kebijakan Prosedur rujukan puskesmas rawat jalan secara baik, ketersediaan obat-obatan yang terbatas serta adanya kekosongan dan kelengkapan fasilitas penunjang alat kesehatan medis yang minim. Edukasi dilaksanakan dengan tujuan agar petugas yang bertanggung jawab dan terlibat dengan prosedur permintaan rujukan BPJS dapat melaksanakan tugas dengan lebih baik karena peningkatan pengetahuan dan pemahaman terkait sistem rujukan BPJS. Jumlah peserta kegiatan edukasi sebanyak 18 orang yang tenaga kesehatan di Puskesmas Talun Kenas. Setelah pelaksanaan kegiatan terdapat peningkatan pengetahuan yang signifikan terkait sistem rujukan dan pengelolaan permintaan rujukan bagi pasien BPJS.

Kata Kunci: *Prosedur, Rujukan, BPJS, Puskesmas*

Abstract

Talun Kenas Health Center is one of the Technical Implementation Units of the Deli Serdang District Health Office. In the current BPJS era, the Talun Kenas Health Center provides first-level health services related to the National Health Insurance, where referrals for BPJS patient services are still said to be high from 2017. This is caused by officers who do not understand the referral policy for outpatient health centers properly, the availability of medicines is limited and the supporting facilities for medical equipment are minimal. Education is carried out with the aim that officers who are responsible for and involved with BPJS referral procedures can carry out their duties better due to increased knowledge and understanding of the BPJS referral system. The number of participants in the educational activity was 18 health workers at the Talun Kenas Health Center. After the implementation of the activity, there was a significant increase in knowledge related to the referral system and referral for BPJS patients.

Keywords: *Procedure, Referral system, BPJS, Puskesmas*

1. PENDAHULUAN

Prosedur Rujukan pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial, dan seluruh fasilitas kesehatan. Pada pelayanan kesehatan tingkat pertama, peserta dapat berobat ke fasilitas kesehatan. Prosedur 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 atau *low cost technology*, yang tetap masih dapat di pertanggung-jawabkan (Anonimous, 2012).

Puskemas Talun Kenas merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Dalam era BPJS saat ini, Puskemas Talun Kenas menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama terkait Jaminan Kesehatan Nasional. Di Puskemas Talun Kenas capaian pelayanan rujukan pasien BPJS masih dikatakan tinggi dari tahun 2017 Persentase Pelayanan rujukan sebanyak 517 orang (6,48%) dari Jumlah Kunjungan 7974 orang, Tahun 2018 Pasien Rujukan sebanyak 504 orang (5,15%) dari Jumlah Kunjungan 9792 orang dan Pada Tahun 2017 terjadi Peningkatan yang sangat signifikan yaitu 1512 orang (9,36%) dari jumlah kunjungan 16.148 orang. Ini seharusnya tidak bisa terjadi karena di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), puskesmas harus mampu melaksanakan 144 diagnosa secara baik dan tuntas, ini akan berdampak pada rumah sakit penerima rujukan, keadaan ini menggambarkan bahwa Puskemas Talun Kenas belum dapat menjalankan fungsinya sebagai pintu masuk atau penapis rujukan (*gatekeeper*). Selain belum menjalankan fungsinya sebagai pintu masuk atau penapis rujukan, pelaksanaan rujukan belum berjalan sesuai ketentuan di sebabkan beberapa faktor antara lain : Petugas belum memahami tentang kebijakan Prosedur rujukan puskesmas rawat jalan secara baik, ketersediaan obat obatan yang terbatas bahkan terjadi kekosongan dan kelengkapan fasilitas penunjang alat kesehatan medis yang minim (Laporan Kunjungan Pasien Puskemas Talun Kenas, 2018)

Proses pelayanan di Puskemas Talun Kenas dilakukan dengan cara pasien datang ke puskesmas, mendaftar kepetugas puskesmas diloket yang disediakan, setelah itu dilanjutkan pada proses pemeriksaan. Selain itu, pasien juga dapat langsung meminta surat rujukan bila kunjungan rujukan ulangan (kontrol) dengan syarat surat balasan dari rumah sakit sudah ada, begitu juga dengan pasien gawat darurat yang langsung dirujuk. Berdasarkan pengamatan dan wawancara kepada beberapa pasien peserta BPJS yang berobat di Puskemas Talun Kenas, pendapat pasien yang saat itu ditanyakan mengapa meminta rujukan, mereka menjawab bahwasannya peralatan yang ada serta ketersediaan obat di Puskesmas yang kurang bervariasi. Beberapa pasien masih ada yang kurang mendapatkan informasi mengenai Prosedur rujukan BPJS serta kurangnya respon petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas menjadi alasan pasien untuk meminta surat rujukan dan lebih memilih untuk berobat ke FKTP tingkat lanjut yaitu Rumah Sakit.

Menurut hasil penelitian Ali dkk (2014), bahwa Prosedur rujukan pasien dirasakan masih tidak efektif dan efisien, masih banyak masyarakat belum mendapatkan jangkauan pelayanan kesehatan, akibatnya terjadi penumpukan pasien yang luar biasa di rumah sakit besar tertentu. Pemahaman masyarakat yang alur rujukan sangat rendah sehingga mereka tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Pasien menganggap Prosedur rujukan birokrasinya cukup rumit

serta sarana dan prasana yang terbatas sehingga pasien meminta agar langsung dirujuk untuk mendapatkan kesehatan tingkat kedua atau ketiga.

Sedangkan pendapat Taher (2013), masih ada masyarakat yang belum tahu teknis mendapatkan pelayanan sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan. Masyarakat yang akan berobat ke rumah sakit umum pemerintah dengan kartu BPJS harus mendapat rujukan dari dokter, klinik/puskesmas, atau rumah sakit umum daerah. Masyarakat yang datang ke rumah sakit sekunder, akan dilayani jika sudah mendapatkan rujukan dari pelayanan kesehatan primer, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 001/2012 Tentang Prosedur Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. Aturan ini diterbitkan agar Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat berjalan baik.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di Puskesmas Talun Kenas pada tanggal 09-10 Januari 2021. Kegiatan ini dilakukan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat yang berjumlah 2 orang dosen dan 3 orang mahasiswa yang membantu dalam hal teknis selama kegiatan berlangsung. Metode yang digunakan yaitu Edukasi Prosedur Permintaan Rujukan BPJS di Puskesmas yang dilakukan meliputi lima (5) tahapan yaitu :

1. Mengundang peserta

Peserta yang mengikuti kegiatan edukasi sebanyak 18 orang Petugas Kesehatan di Puskesmas Talun Kenas tempatnya bekerja dengan bantuan Kepala Puskesmas Talun Kenas untuk hadir mengikuti kegiatan edukasi pada tanggal 09-10 Januari 2021 di Aula Kantor Kecamatan STM Hilir.

2. Input

Sebelum berlangsung kegiatan edukasi peserta diwajibkan untuk melakukan pengecekan kesehatan (*rapid test antigen covid-19*). Kepada masing-masing peserta diwajibkan membawa alat tulis dan kebutuhan lain yang dianggap perlu untuk kegiatan edukasi.

3. Proses

- Pelaksanaan kegiatan edukasi diawali dengan pretest terhadap peserta berupa soal *multiple choice question (MCQ)* sebanyak 25 butir soal untuk mengetahui tingkat pengetahuan sebelum dilakukan edukasi.
- Setelah pretest dilanjutkan dengan sesi persentasi oleh pemateri (dosen yang melaksanakan pengabdian masyarakat) yang membahas tentang sistem rujukan BPJS dan standar prosedur permintaan rujukan dalam pengelolaan pasien BPJS dan disertai dengan proses diskusi.

4. Mengevaluasi Hasil Kegiatan

Pada sesi akhir kegiatan dilakukan post test dengan menggunakan soal yang sama dengan pretest untuk mengetahui peningkatan pengetahuan sebagai hasil dari kegiatan edukasi.

3. HASIL

Adapun hasil kegiatan edukasi tentang prosedur permintaan rujukan BPJS bagi petugas kesehatan di Puskesmas Talun Kenas adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pretes dan Postes Peserta Edukasi Prosedur Permintaan Rujukan BPJS di Puskesmas Talun Kenas Kecamatan STM Hilir

| Test | Nilai Tertinggi | Nilai Terendah | Nilai Maksimum | Nilai Rata-rata | Standar Deviasi | p-value |
|----------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|---------|
| Pretest | 18 | 10 | 25 | 15,2 | 3,3 | 0,001 |
| Posttest | 25 | 19 | 25 | 22,8 | 1,8 | |

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil Pretes dan Postes di atas terlihat peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta terkait prosedur permintaan rujukan BPJS setelah kegiatan edukasi dengan peningkatan nilai test rata-rata sebesar 7,6 poin dan hasil ini hampir separuh dari nilai total. Selanjutnya peningkatan yang nyata juga terjadi pada peningkatan nilai tes terendah yang mengalami peningkatan sebesar 9 poin dan peningkatan nilai test tertinggi sebesar 7 poin. Dari hasil perhitungan statistik menunjukkan adanya penurunan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 3,3 menjadi 1,8 dan hasil uji statistik (t-test) dengan nilai p-value (0,001) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan tentang prosedur permintaan rujukan BPJS sebagai manfaat dari kegiatan edukasi yang dilakukan.

5. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan edukasi dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan para petugas kesehatan terkait prosedur permintaan rujukan BPJS secara umum masuk kategori sedang sehingga perlu dilakukan peningkatan pengetahuan salah satunya dengan edukasi.
2. Kegiatan edukasi tentang prosedur permintaan rujukan BPJS yang dilaksanakan bagi petugas kesehatan di Puskesmas Talun Kenas secara signifikan dapat meningkatkan pengetahuan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Abdullah; Kandou,; Umboh,. 2014. *Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Di Puskesmas Siko Dan Puskesmas Kalumata Kota Ternate Tahun 2014*. JIKMU, Vol. 5, No. 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/>, 15 Juni 2017.
- Anonimous. 2012. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan RI Tahun 2010-2014*, Jakarta.
- Nugroho, dan Puriarta. 2011. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Kamar Rawat Inap Kelas 2 Pada Rumah Sakit Islam Jakarta". *Jurnal Ilmiah*, Vol. 4, No. 7, Pp 27
- Taher, A. 2013. *Kesiapan Implementasi JKN dan Peran Fakultas Kedokteran Dalam Penyediaan Dokter Layanan Primer. Materi Seminar Kesiapan Implementasi JKN Di Provinsi Jawa Barat Bandung, 21 Desember 2013 Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI*.
- Puskesmas Talun Kenas, 2018. *Profil Puskesmas Talun Kenas Kabuapten Deli Serdang*.
- Primasari, 2015. *Analisis Sistem Rujukan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD. Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak Karleanne Lony Primasari RSUD Dr. Adjidarmo Jurnal ARSI/Januari 2015*

- Pratiwi; Retnowati, Sofia. (2010) . Remaja dan Permasalahannya. Fakultas Psikologi UGM
- Taher, A. 2013. *Kesiapan Implementasi JKN dan Peran Fakultas Kedokteran Dalam Penyediaan Dokter Layanan Primer. Materi Seminar Kesiapan Implementasi JKN Di Provinsi Jawa Barat Bandung, 21 Desember 2013 Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.*
- Tina, 2007. Analisis Kepuasan Peserta Askes Sosial terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor, Skripsi Manajemen Asuransi Kesehatan FKM-UI, Jakarta.