

## **Implementasi Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pulau Barrang Lompo Makassar**

### ***The Implementation of BPJS Patient Referral System at the Public Health Center of Barrang Lompo Island Makassar***

Suci Rahmadani<sup>1</sup>, Nasrah Nasrah<sup>2</sup>, Nurhayani Nurhayani<sup>2</sup>, Muhammad Yusri Abadi<sup>1</sup>,  
Dian Saputra Marzuki<sup>1</sup>, Ayu Bella Fauziah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unhas

<sup>2</sup>Departemen Perilaku Kesehatan dan Ilmu Perilaku, FKM Unhas

<sup>3</sup>Akademi Kebidanan Haji Amirullah Makassar

email : [sucirahmadani@unhas.ac.id](mailto:sucirahmadani@unhas.ac.id)

Jl. Tamangapa Makassar

---

### **ABSTRAK**

Masyarakat yang tinggal di kepulauan bisa menjadi korban, perjalanan jauh menyeberangi pulau dan biaya tidak sedikit menjadi sia-sia karena rumah sakit terpaksa menolak pasien rujukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi proses sistem rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Pulau Barrang Lompo dengan pendekatan kualitatif (studi kasus) melalui *Indepth Interview*. Informan dalam penelitian adalah petugas kesehatan dan pasien rujukan BPJS yang ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dirujuk telah sesuai SOP rujukan, proses pasien datang hingga diberikan surat rujukan memenuhi syarat merujuk. Komunikasi pra rujukan belum sepenuhnya dilaksanakan terkadang terjadi kesalahan informasi, Pihak Puskesmas dan pihak fasilitas penerima rujukan masih belum konsisten berkomunikasi dua arah untuk memastikan kesediaan fasilitas rujukan. Sistem pencatatan dan pelaporan rutin dilaporkan secara berkala setiap bulan kepada Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan. Kesimpulan Penelitian bahwa proses rujukan telah sesuai SOP, proses komunikasi pra rujukan belum berjalan dengan baik dan sistem pencatatan dan pelaporan rutin dilaporkan.

**Kata kunci:** *Implementasi, Sistem rujukan, BPJS Kesehatan*

---

### **ABSTRACT**

*Communities living in islands may become victims, since long trips across islands and big expenses can be wasted due to the hospital refusal on the referral patients. This research aims to analyze the implementation process of BPJS patient referral system at the Public Health Center of Barrang Lompo Island, through a qualitative approach (case study) by conducting in-depth interview. Informants in this research are health workers and BPJS referral patients selected through purposive sampling technique. The results of this research show that the referral patients have fulfilled all the referral standard requirements (SOP), from their arrival process until the issuing of eligible referral letter. Yet sometimes, misinformation may be occurred due to lacking in pre-referral communication. The Health Center and the receiving referral facilities are still inconsistent in their two-way communication to ensure the availability of referral facilities. Meanwhile, the recording and reporting systems are regularly reported to the Health Office and the Social Security Administrator (BPJS) of Health every month. Thus, it can be concluded from this research that the referral process has already fitted the referral SOP, while the pre-referral communication process is still lacking, yet the recording and reporting systems are reported regularly.*

**Keywords:** *Implementation, Referral system, BPJS of health*

## **PENDAHULUAN**

Akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan meningkat berkat adanya program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Pada tahun 2014, secara Nasional, 562 per 10.000 peserta JKN yang mengakses layanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (RJTL). Pada tahun 2018, angka tersebut naik menjadi 1.035 per 10.000 peserta, suatu kenaikan absolut 84%. Angka rawat inap juga naik dari 319 per 10.000 peserta di tahun 2014 menjadi 444 per 10.000 peserta di tahun 2018 atau terjadi kenaikan absolut sebesar 39% (DJSN & BPJS Kesehatan, 2020). Pelayanan di fasilitas kesehatan juga semakin terstruktur, program JKN menerapkan sistem pelayanan kesehatan berjenjang. Pasien tidak bisa langsung mendapatkan pelayanan di FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan), namun melewati proses berjenjang dengan sistem rujukan. Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu, sehingga tujuan pelayanan tercapai tanpa harus menggunakan biaya yang mahal (Setiawati & Nurriszka, 2019). Saat ini, kasus rujukan ke pelayanan kesehatan sekunder untuk kasus yang seharusnya dapat dituntaskan di pelayanan primer masih cukup tinggi. Belum efektifnya sistem rujukan di Indonesia, berdampak pada penumpukan pasien di fasilitas kesehatan lanjutan (Primasari, 2015).

Permasalahan yang terjadi pada pelayanan rujukan yakni sosialisasi ketentuan umum bahwa pasien harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar kepada masyarakat masih sangat terbatas. Tidak adanya mekanisme alur rujukan dan prosedur tetap dalam pelaksanaan rujukan (Novita, 2015). Menurut hasil penelitian (Adawiyah, 2017) pihak Puskesmas Panyabungan Jae perlu meningkatkan sosialisasi dan pemberian informasi terkait dengan alur dan sistem rujukan yang telah ditetapkan pemerintah serta melakukan peningkatan kinerja dan profesionalismenya untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terutama untuk mendapatkan pelayanan rujukan. Penelitian (Hartini et al., 2016) juga menyebutkan bahwa pelayanan rujukan ditinjau dari lima karakteristik rujukan, dua aspek yang belum dilaksanakan yaitu komunikasi antar fasilitas kesehatan perujuk dan penerima rujukan, pencatatan dan pelaporan sistem rujukan.

Kendala dalam melakukan rujukan pasien BPJS Kesehatan yang rawat inap ke rumah sakit atau ke fasilitas kesehatan sekunder/tersier yang harus terlebih dahulu mengkonfirmasi dan menunggu ruangan kosong, hingga ada pasien yang harus diberikan rujukan keluar kota dengan alasan ruangan rumah sakit tersebut penuh. Hal ini mengakibatkan pasien menunggu dan lambat untuk mendapatkan pelayanan medis (Endartiwi, 2019). Terlebih pasien yang tinggal dipulau yang menempuh perjalanan jauh

dengan menyeberangi pulau dan biaya tidak sedikit. Di makassar terdapat 47 puskesmas termasuk 2 yang ada di pulau salah satunya adalah Puskesmas Pulau Barrang Lompo(Dinkes Kota Makassar, 2020). Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi sistem rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Pulau Barrang Lompo dari segi kesesuaian SOP (Standar Operasional Prosedur) rujukan, komunikasi pra rujukan dan sistem pencatatan dan pelaporan.

## **METODE**

Jenis penelitian adalah kualitatif dengan desain studi kasus. Informan kunci dalam penelitian adalah tenaga kesehatan yang bertugas di wilayah Puskesmas Pulau Barrang Lompo Makassar. Informan biasa dalam penelitian adalah pasien rujukan BPJS. Teknik pengambilan informan pada penelitian ialah teknik *purposive sampling* dengan kriteria, yakni: 1) Tenaga kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien yang akan dirujuk. 2) Berstatus pegawai tetap atau kontrak lebih dari satu tahun. 3) Pasien yang pernah melakukan rujukan. 4) Bersedia menjadi informan. Jumlah informan 6 orang yaitu 4 informan kunci dan 2 informan biasa. Informan meliputi kepala puskesmas, dokter, perawat, tenaga rekam medis dan pasien rujukan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*indepth interview*) terhadap informan. Selain itu, dilakukan telaah dokumen yang dapat digunakan untuk menunjang proses peneliti. Instrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara, lembar observasi dan alat dokumentasi (*voice recorder* dan kamera). Untuk validitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Data yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan selanjutnya dianalisis dengan metode analisis isi (*content analyze*).

## **HASIL**

Informan utama (informan kunci) dalam peneliti adalah kepala puskesmas, dokter puskesmas, perawat dan tenaga rekam medis. Informan yakni pasien rujukan BPJS Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar. Karakteristik informan dalam penelitian ini tersaji sebagai berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Informan**

No.	Informan	Usia (Tahun)	Posisi	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja
1.	Informan 1	57	Kepala Puskesmas	Laki-Laki	S2	16 Tahun
2.	Informan 2	32	Dokter	Perempuan	S1 Kedokteran	5 Tahun
3.	Informan 3	40	Perawat/PJ Pasien BPJS	Perempuan	D3 Keperawatan	5 Tahun
4.	Informan 4	28	Perawat/ PJ Rekam Medis	Perempuan	S1 Keperawatan	3 Tahun
5.	Informan 5	39	Pasien Rujukan	Perempuan	SMA	-

No.	Informan	Usia (Tahun)	Posisi	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja
6.	Informan 6	33	Pasien Rujukan	Laki-Laki	SMA	-

Karakteristik informan kunci yaitu petugas puskesmas sebanyak 4 orang dan informan biasa yaitu pasien rujukan sebanyak 2 orang dengan umur termuda 28 tahun dan umur tertua 57 tahun. Jenis kelamin terbanyak adalah perempuan. Pendidikan terendah informan adalah SMA dan tertinggi S2 dengan lama masa kerja di Puskesmas Pulau Barrang Lompo paling lama 16 tahun dan terbaru 3 tahun. Penelitian ini menganalisis implementasi aspek proses sistem rujukan pada pasien BPJS Puskesmas Kepulauan Barrang Lompo ditinjau dari variabel kesesuaian SOP rujukan, komunikasi pra rujukan dan sistem pencatatan dan pelaporan. Hasil wawancara terkait kesesuaian terhadap SOP rujukan disajikan terkait kepemilikan SOP, sosialisasi SOP, proses pasien datang hingga diberikan surat rujukan dan pasien yang akan dirujuk diberikan penjelasan sebelum pasien menyetujui untuk dirujuk.

**Tabel 2. Kesesuaian SOP Rujukan**

Kesesuaian SOP Rujukan	Hasil Wawancara
Puskesmas memiliki SOP mengenai sistem rujukan	<i>Semua informan kunci mengatakan bahwa Puskesmas Kepulauan Barrang Lompo memiliki SOP tentang sistem rujukan.</i>
Sosialisasi mengenai SOP rujukan	<i>Semua informan kunci mengatakan bahwa SOP mengenai sistem rujukan telah disosialisasikan. Semua memiliki persepsi yang sama bahwa Sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas Pulau Barrang Lompo telah dilaksanakan menggunakan sistem online.</i>
Proses pasien datang hingga diberikan surat rujukan	<i>Semua informan kunci mengatakan bahwa pasien yang datang ke puskesmas dilakukan anamnesa/pemeriksaan untuk menentukan diagnosa pada pasien. Apabila kondisi pasien tidak dapat ditangani di Puskesmas maka akan dirujuk ke rumah sakit. Sedangkan untuk pasien yang datang dalam keadaan darurat biasanya langsung atau bisa juga dibuatkan rujukan. Petugas segera melakukan pertolongan untuk menstabilkan kondisi pasien yang selanjutnya akan di bawa ke Rumah Sakit Rujukan didampingi oleh tenaga kesehatan dari Puskesmas menggunakan perahu. Dua informan biasa mengatakan mereka berkunjung beberapa kali ke Puskesmas kemudian baru diberikan surat rujukan. Satu informan menjelaskan bahwa sudah beberapa kali berobat ke puskesmas namun penyakitnya belum sembuh, akhirnya harus di rujuk.</i>
Pasien yang akan dirujuk diberikan penjelasan sebelum pasien menyetujui untuk dirujuk	<i>Empat informan kunci yang mengatakan bahwa penjelasan yang diberikan kepada pasien rujukan telah dilaksanakan. Dua informan biasa mengatakan bahwa mereka dijelaskan mulai dari awal rujukan, bahwa bukan dari pihak puskesmas yang menentukan dimana mereka akan dirujuk. Disampaikan bahwa sistem rujukan sekarang online, mereka dijelaskan terkait kelengkapan berkas yang harus disiapkan ketika dirujuk. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tenaga kesehatan memberikan penjelasan mengenai penyakit atau masalah kesehatan pasien dan kondisi pasien saat ini, prosedur rujukan, tipe rumah sakit tempat merujuk, dan dijelaskan hal-hal yang perlu</i>

<b>Kesesuaian SOP Rujukan</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
	<i>dipersiapkan oleh pasien atau keluarga. Akan tetapi, satu pasien hanya mengetahui bahwa dia harus dirujuk dan tidak mengetahui pasti dengan jelas alasan dirujuk.</i>

Berdasarkan hasilwawancara di Puskesmas Pulau Barrang Lompo mengenai kesesuaian SOP rujukan diketahui bahwa Puskesmas Pulau Barrang Lompo telah memiliki SOP rujukanyang telah disosialisasikan kepada semua petugas kesehatan Puskesmas secara online. Proses merujuk pasien juga telah dilakukan sesuai SOP berdasarkan hasil wawancara pasien datang di Puskesmas dilakukan anamnesa, pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang medik yang mampu dilakukan puskesmas untuk menentukan diagnosa pada pasien. Apabila kondisi pasien tidak dapat ditangani di puskesmas maka tenaga kesehatan melakukan rujukan ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut. untuk pasien yang datang dalam keadaan *emergensi* petugas yang berwenang melakukan pertolongan (prosedur *lifesaving*) untuk menstabilkan kondisi pasien selanjutnya di bawa ke rumah sakit rujukan didampingi tenaga kesehatan dari puskesmas menggunakan perahu.Setelah kasus dipelajari pasien memenuhi syarat untuk dirujuk sesuai dengan kriteria dalam syarat merujuk pasien. Tenaga kesehatan memberi penjelasan kepada pasien sebelum pasien bersedia untuk dirujuk. Informan mengatakan bahwa penjelasan yang diberikan kepada pasien rujukan telah dilaksanakan. Tenaga kesehatan memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien atau keluarga mengenai masalah kesehatan pasien dan kondisi pasien saat ini, prosedur rujukan, tipe rumah sakit tempat merujuk, dan dijelaskan hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh pasien atau keluarga. Hasil wawancara terkait kesesuaian komunikasi pra rujukan disajikan terkait proses komunikasi yang dilakukan oleh puskesmas dengan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan sebelum melakukan rujukan dan fasilitas kesehatan rujukan memberikan informasi dan kepastian puskesmas.

**Tabel 3. Komunikasi Pra Rujukan**

<b>Komunikasi Pra Rujukan</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
Proses komunikasi yang dilakukan oleh Puskesmas dengan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan Sebelum Melakukan Rujukan	<i>Tiga informan mengatakan proses komunikasi rujukan oleh puskesmas dengan fasilitas rujukan dilakukan menggunakan aplikasi <i>sisroute</i> (sistem rujukan terintegrasi). Mereka mengatakan bahwa tidak melakukan komunikasi langsung ke rumah sakit rujukan karena telah ada aplikasi sistem rujukan untuk melihat Rumah Sakit yang terbuka. Sedangkan satu responden yaitu perawat mengatakan proses komunikasi rujukan yang oleh puskesmas dengan fasilitas rujukan dilakukan menggunakan telepon.</i>

<b>Komunikasi Pra Rujukan</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
Fasilitas Kesehatan Rujukan Memberikan Informasi dan Kepastian kepada Puskesmas	<i>Dua informan mengatakan kadang-kadang ada informasi yang diberikan oleh fasilitas rujukan, bahkan pernah pihak rumah sakit memberikan izin untuk dirujuk, akan tetapi saat pasien tiba di rumah sakit ternyata fasilitas Kesehatan penuh, sehingga pasien dirujuk lagi ke rumah sakit lain. Sedangkan satu orang mengatakan bahwa informasi mengenai fasilitas rujukan sudah melalui online dan tidak perlu lagi pihak rumah sakit memberikan informasi ke puskesmas. Selanjutnya satu orang responden mengatakan kurang tahu mengenai informasi yang diberikan dari fasilitas rujukan.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa proses komunikasi sebelum rujukan tidak dilakukan pihak puskesmas Pulau Barrang Lompo dengan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan karena saat ini sistem rujukan dilakukan melalui online, BPJS telah menyediakan aplikasi sistem rujukan untuk melihat rumah sakit yang terbuka. Ketika membuka aplikasi, tenaga kesehatan di puskesmas memilih langsung rumah sakit yang tersedia pelayanannya dan memasukkan data pasien. Pada saat pasien datang ke rumah sakit yang dituju hanya dengan memperlihatkan kartu BPJS maka data pasien sudah masuk di rumah sakit. Satu informan yang mengatakan komunikasi pra rujukan pihak puskesmas dilakukan melalui telepon dengan rumah sakit rujukan.

Fasilitas kesehatan rujukan memberikan informasi fasilitas yang tersedia melalui aplikasi, dengan memasukkan diagnosa penyakit pasien, otomatis data rumah sakit yang menyediakan dapat dipilih sesuai SOP rujukan. Selanjutnya ada konfirmasi yang dilakukan melalui telepon pihak puskesmas dengan rumah sakit. Berdasarkan wawancara tersebut terlihat bahwa ada informasi yang diberikan oleh fasilitas rujukan, pernah terjadi ketidakpastian informasi yaitu pihak rumah sakit memberikan izin untuk dirujuk, akan tetapi saat pasien tiba di rumah sakit ternyata fasilitas kesehatan penuh dan pasien akan kembali dirujuk ke rumah sakit lain tanpa adanya komunikasi lagi. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi pra rujukan di puskesmas Barrang Lompo belum berjalan dengan baik.

**Tabel 4. Pencatatan dan Pelaporan**

<b>Pencatatan dan Pelaporan</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
Pencatatan	<i>Semua informan mengatakan bahwa tersedia pencatatan untuk pasien rujukan. Sistem pencatatan pasien rujukan di Puskesmas Pulau Barrang Lompo dilaksanakan dan dicatat dengan baik di buku diagnosa atau buku rujukan. Saat merujuk pasien dan setelah pasien rujukan balik tetap ada pencatatan.</i>
Pelaporan	<i>Semua informan mengatakan bahwa dilakukan pelaporan</i>

<b>Pencatatan dan Pelaporan</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
	<i>rujukan, pelaporan harus masuk ke BPJS dan Dinkes. Dilaksanakan rutin pelaporan setiap bulan pada Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan.</i>

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pelaksanaan rujukan telah tercatat baik. Sistem pencatatan pasien rujukan di puskesmas Pulau Barrang Lompo dilaksanakan dan dicatat dengan baik di buku diagnosa atau buku rujukan. Laporan rujukan dikirim perbulan ke dinas kesehatan dan BPJS kesehatan. Hasil observasi yang dilakukan di Puskesmas Pulau Barrang Lompo diperoleh pencatatan dilakukan di tiap unit dan dilakukan secara manual kemudian unit menyerahkan laporannya perhari ke rekam medis, kemudian bagian rekam medis melakukan perekapan pencatatan pasien rujukan yang di laporkan ke dinaskesehatan dan BPJS kesehatan.

**Tabel 5 Analisis Sistem Rujukan Menurut Pedoman Sistem Rujukan Nasional**

No	Pedoman Sistem Rujukan Nasional	Pelaksanaan di Puskesmas	Telaah
Tata laksana rujukan dari fasyankes tingkat pertama ke tingkat dua			
A. Syarat merujuk			
1	Pasien yang akan dirujuk sudah diperiksa dan disimpulkan bahwa kondisi pasien layak serta memenuhi syarat untuk dirujuk, tanda-tanda vital (vital sign) berada dalam kondisi baik/stabil serta transportable, dan memenuhi salah satu syarat untuk dirujuk	Pada Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar sistem rujukan telah memenuhi syarat untuk melakukan rujukan pasien, namun beberapa kasus pasien harus beberapa kali ke Puskesmas untuk mendapatkan hasil surat rujukan.	<b>Sesuai</b>
B. Prosedur standar merujuk pasien			
1	Prosedur Klinis Rujukan:	Pada Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar pelaksanaan sistem rujukan dalam menjalankan prosedur klinis telah sesuai dengan prosedur rutin yang telah ditetapkan dalam SOP rujukan Puskesmas.	<b>Sesuai</b>
	a) Prosedur klinis pada kasus non-emergensi proses rujukan mengikuti prosedur rutin yang di tetapkan yaitu provider kesehatan menerima pasien di puskesmas, melakukan, anamnesa, pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang medik yang mampu dilakukan puskesmas untuk menentukan diagnosa pada pasien		
	b) Pasien yang datang dalam keadaan emergensi dan membutuhkan pertolongan kedaruratan medik pertugas yang berwenang segera melakukan pertolongan segera ( <i>prosedur life saving</i> ) untuk menstabilkan kondisi pasien sesuai SOP	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar mengatur tentang stabilisasi kondisi pasien emergensi yang akan dirujuk dan petugas kesehatan segera melakukan pertolongan pertama untuk menstabilkan kondisi pasien.	<b>Sesuai</b>
	c) Menyimpulkan kasus bahwa pasien memenuhi syarat untuk dirujuk, sesuai dengan salah satu kriteria	Penyimpulan kasus bahwa pasien memenuhi syarat untuk dirujuk telah dilaksanakan oleh Puskesmas Pulau	<b>Sesuai</b>

No	Pedoman Sistem Rujukan Nasional	Pelaksanaan di Puskesmas	Telaah
	dalam syarat merujuk pasien	Barrang Lompo Kota Makassar.	
d)	Mempersiapkan rujukan untuk pasiendengan memberikan pasien dan atau keluarganya penjelasan dengan bahasa yang di mengerti pasien/keluarga, dan informed consent sebagai bagian dari prosedur operasional yang sangat erat kaitannya dengan prosedur teknis pelayanan pasien harus dilakukan	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar telah memberikan pasien atau keluarganya penjelasan yang jelas dan juga memberikan lembar <i>informed consent</i> kepada pasien.	Sesuai
e)	Penjelasan berkaitan dengan penyakit/masalah kesehatan pasien dan kondisi pasien saat ini, tujuan dan pentingnya pasien harus dirujuk, kemana pasien akan dirujuk, akibat atau risiko yang terjadi apabila rujukan tidak dilakukan, dan keuntungan dilakukannya rujukan	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar memberikan penjelasan mengenai hasil diagnosa pasien, pentingnya pasien harus dirujuk, akibat atau risiko yang terjadi apabila rujukan tidak dilakukan serta keuntungan dilakukannya rujukan	Sesuai
f)	Dilakukan rencana dan proses pelaksanaan rujukan serta tindakan yang mungkin akan dilakukan di faskes rujukan yang akan dituju	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar telah melakukan rencana dan proses pelaksanaan rujukan serta tindakan yang mungkin akan dilakukan di faskes rujukan yang akan dituju	Sesuai
g)	Dijelaskan hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh pasien / keluarga	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar telah menjelaskan kepada pasien hal-hal apa saja yang mesti di siapkan, seperti KTP, kartu BPJS, dan lainnya	Sesuai
h)	Penjelasan-penjelasan lain yang berhubungan dengan proses rujukan termasuk berbagai persyaratan secara lengkap untuk memberi kesempatan pada pasien /keluarga	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar memberikan penjelasan sesuai yang dibutuhkan kepada keluarga pasien dan juga pasiennya	Sesuai
i)	Putusan akhir rencana pelaksanaan rujukan ada pada pasien dan atau keluarganya untuk setuju atau menolak untuk dirujuk sesuai alur rujukan yang ada, serta kesepakatan akhir atau hasil penjelasan dinyatakan dengan pembubuhan tanda tangan dua belah pihak dalam format informed consent sesuai prosedur	Pelaksanaan <i>informed consent</i> telah dilakukan oleh pihak Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar, dengan mengadakan pembubuhan tanda tangan antara dua belah pihak pasien/keluarga dengan tenaga medis dalam format <i>informed consent</i> sesuai prosedur SOP rujukan.	Sesuai
j)	Atas persetujuan rujukan dari pasien/keluarga, puskesmas berwenang mempersiapkan rujukan dengan memberikan tindakan prarujukan sesuai kondisi pasien sebelum dirujuk berdasarkan SPO	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar telah meminta izin kepada pasien ataupun keluarga pasien untuk mempersiapkan tindakan sebelum rujukan	Sesuai

No	Pedoman Sistem Rujukan Nasional	Pelaksanaan di Puskesmas	Telaah
k)	Puskesmas menghubungi kembali unit pelayanan di faskes rujukan untuk memastikan sekali lagi bahwa pasien dapat diterima di faskes rujukan atau harus menunggu sementara ataupun mencarikan faskes rujukan lainnya sebagai alternatif	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar menghubungi kembali fasilitas kesehatan rujukan, akan tetapi hanya beberapa kali atau kadang-kadang menghubungi untuk memastikan sekali lagi bahwa pasien dapat diterima di faskes tujuan rujukan atau harus menunggu sementara ataupun mencarikan faskes rujukan lainnya sebagai alternatif	<b>Belum Sesuai</b>
2. Prosedur administrasi rujukan			
a)	Dilakukan sejalan dengan prosedur teknis pada pasien	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar menjalankan prosedur administrasi sesuai dengan prosedur teknis pada pasien	<b>Sesuai</b>
b)	Melengkapi rekam medis pasien, setelah tindakan untuk menstabilkan kondisi pasien pra-rujukan	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar telah melengkapi rekam medis pasien yang akan dirujuk serta tindakan stabilisasi, kelengkapan berupa diagnosis pasien, kode diagnosis, poli dan Rumah Sakit yang akan dituju untuk dirujuk	<b>Sesuai</b>
c)	Setelah puskesmas memberikan penjelasan secara lengkap dan keputusan akhir telah diambil setuju ataupun menolak untuk dirujuk, tetap harus melengkapi informed consent sesuai format prosedur untuk tandatangan kedua belah pihak, pihak Puskesmas dan pasien/keluarga	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar telah melengkapi <i>informed consent</i> sesuai format prosedur untuk tandatangan kedua belah pihak, pihak Puskesmas dan pasien/keluarga jika keputusan akhir setuju ataupun tidak setuju untuk dirujuk	<b>Sesuai</b>
d)	Selanjutnya format informed consent yang telah ditandatangani disimpan dalam rekam medis pasien yang bersangkutan, bila telah digunakan perangkat TIK/ICT format informed consent dapat dilengkapi dengan foto, rekaman pembicaraan proses pengambilan keputusan dan lainnya	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar telah menyimpan format <i>informed consent</i> yang telah ditandatangani dilengkapi dengan dokumentasi disimpan dalam rekam medis pasien yang bersangkutan	<b>Sesuai</b>
e)	Selanjutnya apabila pasien sudah setuju untuk dirujuk, maka puskesmas harus membuat surat rujukan pasien rangkap 2, lembar pertama dikirim ke faskes rujukan bersama pasien, lembar kedua disimpan sebagai arsip bersama rekam medis pasien yang akan dirujuk	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar telah membuat surat rujukan pasien rangkap 2, lembar pertama dikirim ke faskes rujukan bersama pasien, lembar kedua disimpan sebagai arsip bersama rekam medis pasien yang akan dirujuk	<b>Sesuai</b>
f)	Puskesmas harus mencatat pasien pada buku register rujukan pasien	Puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar mempunyai buku khusus (buku diagnosis/buku family folder) untuk kasus rujukan	<b>Sesuai</b>

<b>No</b>	<b>Pedoman Sistem Rujukan Nasional</b>	<b>Pelaksanaan di Puskesmas</b>	<b>Telaah</b>
g)	Administrasi pengiriman pasien harus diselesaikan ketika pasien akan segera dirujuk	Administrasi pengiriman pasien telah diselesaikan ketika pasien akan segera dirujuk	<b>Sesuai</b>

Berdasarkan tabel 5 diatas pelaksanaan sistem rujukan pada puskesmas Pulau Barrang Lompo Kota Makassar yang belum sesuai terkait komunikasi pra rujukan yaitu Puskesmas hanya beberapa kali atau kadang menghubungi kembali rumah sakit rujukan setelah pasien menyelesaikan semua administrasi sebelum rujukan, alasannya karena untuk penentuan tujuan rujukan sudah tersedia dalam aplikasi yang disediakan BPJS. Pernah terjadi penolakan pasien rujukan karena rumah sakit rujukan penuh.

## **PEMBAHASAN**

Informasi diperoleh dari responden melalui wawancara mendalam yaitu proses pasien datang hingga diberikan surat rujukan perlu memenuhi syarat merujuk sudah diperiksa, dan disimpulkan bahwa kondisi pasien layak serta memenuhi syarat untuk dirujuk, tanda vital (*vital sign*) berada dalam kondisi baik atau stabil serta *transportable*, dan memenuhi salah satu syarat untuk dirujuk.

Pasien pada kasus non emergensi, proses rujukan saat pasien datang di Puskesmas awalnya dilakukan anamnesa, selanjutnya pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang medik yang mampu dilakukan puskesmas untuk menentukan diagnosa pada pasien. Jika kondisi pasien tidak dapat ditangani di puskesmas maka tenaga kesehatan melakukan rujukan ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL). Pasien yang datang dalam keadaan emergensi atau membutuhkan pertolongan kedaruratan medik, petugas berwenang melakukan pertolongan (prosedur *lifesaving*) untuk menstabilkan kondisi pasien selanjutnya di bawa ke rumah sakit rujukan didampingi oleh tenaga kesehatan dari puskesmas menggunakan perahu.

Pasien dirujuk oleh pihak puskesmas menurut salah satu responden itu masih sedikit jumlahnya sampai saat ini, maka dari itu proses rujukan juga masih dalam kondisi berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Primasari (2015) mengatakan pelaksanaan sistem rujukan medis di era JKN sudah lebih baik daripada sebelum JKN di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. Penelitian Setiawati & Nurriszka (2019) juga menunjukkan bahwa ketepatan dalam sistem rujukan sudah baik. Semua responden (100%) mendapatkan rujukan sesuai dengan prosedur sistem rujukan berjenjang.

Informan memiliki persepsi sama bahwa sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di puskesmas Pulau Barrang Lompo telah dilaksanakan menggunakan sistem online. Akan tetapi, sebelum diberlakukan sistem online, pelaksanaan sosialisasi

dilakukan di setiap kelurahan atau puskesmas pembantu (pustu) secara langsung dengan mengumpulkan RT, RW, dan tokoh masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian Putrawan et al., (2016) menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi tentang program JKN dijalankan oleh puskesmas di Kecamatan Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan baik itu dengan menggunakan media cetak maupun media elektronik sudah berjalan dengan baik.

Pedoman sistem rujukan nasional (2012) salah satu prosedur klinis standar merujuk pasien yaitu memberikan penjelasan kepada pasien maupun keluarga pasien bersangkutan dengan penyakit atau masalah kesehatan pasien dan kondisi pasien saat ini, tujuan dan risiko yang memungkinkan terjadi pada kondisi kesehatan pasien ataupun keuntungan apabila dilakukan rujukan(Permenkes, 2012).

Setelah kasus disimpulkan bahwa pasien memenuhi syarat untuk dirujuk sesuai dengan syarat merujuk pasien. Selanjutnya tenaga kesehatan menjelaskan kepada pasien sebelum pasien bersedia untuk dirujuk, semua informan tenaga kesehatan mengatakan bahwa penjelasan diberikan kepada pasien rujukan telah dilaksanakan. Tenaga kesehatan memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien atau keluarga mengenai penyakit atau masalah kesehatan pasien dan kondisi pasien saat ini, prosedur rujukan, tipe rumah sakit tempat merujuk, dan dijelaskan hal yang perlu dipersiapkan oleh pasien atau keluarga. Penelitian Ratnasari (2018) di Puskesmas X Kota Surabaya juga telah melakukan penjelasan kepada pasien atau keluarganya mengenai kondisi medis pasien, dilakukan rujukan, serta risiko jika tidak dilakukan rujukan, tindakan yang dibutuhkan, alasan dan tujuan serta mengenai transportasi rujukan. Satu responden yaitu pasien masih tidak mengetahui pasti mengenai rujukan, hanya mengetahui bahwa dia harus dirujuk dan tidak mengetahui pasti dengan jelas alasan dirujuk.

Komunikasi antar fasilitas kesehatan sebelum merujuk pasien merupakan salah satu prosedur standar yang harus dijalankan, dengan adanya komunikasi pra rujukan, diharapkan petugas di rumah sakit sudah mempersiapkan semua fasilitas dibutuhkan, sehingga pasien tersebut tiba di rumah sakit, proses serah terima pasien dapat berlangsung lebih cepat dan pasien langsung ditangani(Rukmini & Ristrini, 2015).

Hasil wawancara mendalam dilakukan di puskesmas Pulau Barrang Lompo, peneliti menemukan bahwa komunikasi pra-rujukan dilakukan melalui online, BPJS telah menyediakan aplikasi sistem rujukan terintegrasi (SISRUTE) untuk melihat rumah sakit yang tersedia. Saat membuka aplikasi, tenaga kesehatan di puskesmas memilih langsung rumah sakit yang tersedia pelayanannya dan memasukkan data pasien. dilakukan komunikasi melalui telfon dengan rumah sakit rujukan. Pada saat pasien datang ke rumah

sakit dituju hanya dengan memperlihatkan kartu BPJS maka data pasien sudah masuk di rumah sakit. Hasil ini berbeda dengan penelitian Doaly et al., (2017) dimana tidak ada komunikasi antara faskes tingkat 3 dengan RSUD Dr. Sam Ratulangi.

Berdasarkan hasil wawancara dilakukan terhadap tenaga kesehatan terkait informasi kepastian diberikan dari fasilitas rujukan menunjukkan sebanyak dua informan mengatakan ada informasi yang diberikan oleh fasilitas rujukan, Komunikasi dilakukan terkait kegiatan rujuk balik. Satu orang mengatakan bahwa informasi mengenai fasilitas rujukan sudah melalui online dengan aplikasi SISRUTE dan tidak perlu lagi pihak rumah sakit memberikan informasi ke puskesmas. Penelitian Bancin et al., (2019) menunjukkan bahwa aplikasi SISRUTE sangat membantu percepatan pelayanan, memudahkan informasi rujukan terkait kejelasan pasien dapat diterima oleh rumah sakit yang dirujuk.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa terkadang terjadi kesalahan pihak rumah sakit memberikan izin untuk dirujuk, saat pasien tiba di rumah sakit ternyata fasilitas kesehatan atau pelayanan yang ada disana penuh, dan pasien kembali dirujuk ke rumah sakit lain tanpa adanya komunikasi. Satu orang responden mengatakan kurang tahu mengenai informasi yang diberikan dari fasilitas rujukan. Maka diperlukan perhatian adanya komunikasi pra rujukan di puskesmas.

Pedoman sistem rujukan nasional (2012) menyebutkan bahwa proses rujukan dapat dilaksanakan baik secara fisik yaitu langsung mengirim pasien, maupun melalui *e-health*, dan difungsikan secara berkesinambungan (Permenkes, 2012). Penelitian dilakukan oleh Vendetti et al., (2017) di Kamboja mengatakan bahwa sebagian besar pusat kesehatan (60%) pernah menghubungi pihak rumah sakit rujukan sebelum mentransfer pasien, sedangkan pusat kesehatan lain (40%) tidak menghubungi fasilitas lebih tinggi sebelum mentransfer pasien. Hanya 21% fasilitas dari pusat kesehatan selalu menghubungi rumah sakit pada saat merujuk pasien.

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). Pencatatan dan pelaporan dalam penelitian ini adalah kegiatan dilakukan tenaga kesehatan dengan mencatat data pasien melakukan rujukan di puskesmas Pulau Barrang Lompo Makassar. Hasil wawancara diketahui bahwa tersedia pencatatan untuk pasien rujukan. 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.

## **SIMPULAN**

Disimpulkan bahwa implementasi sistem rujukan pasien BPJS di puskesmas Pulau Barrang Lompo telah sesuai SOP, proses pasien datang hingga diberikan surat rujukan memenuhi syarat merujuk. Komunikasi pra rujukan belum sepenuhnya dilaksanakan terkadang terjadi kesalahan informasi, pihak puskesmas dan pihak fasilitas penerima rujukan masih belum konsisten berkomunikasi dua arah untuk memastikan kesediaan fasilitas rujukan. Sistem pencatatan dan pelaporan rutin dilaporkan secara berkala setiap bulan kepada dinas kesehatan dan BPJS Kesehatan. Disarankan kepada Pihak Puskesmas Pulau Barrang Lompo setiap melakukan rujukan berkomunikasi melalui telfon dengan rumah sakit tujuan untuk memastikan kesediaan fasilitas rujukan. Perlu konsistensi untuk tetap berkomunikasi lewat telfon meskipun telah ada SISROUTE yang mengatur tujuan rujukan. Dibutuhkan kerjasama dan koordinasi yang baik antara semua pihak terkait dalam upaya mengoptimalkan pelayanan rujukan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Unhas dan jajarannya, Kepala Puskesmas Pulau Barrang lompo dan jajarannya, Para tim penulis/peneliti yang terlibat dan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adawiyah, R. (2017). Analisis Rujukan Puskesmas Panyabungan Jae Kabupaten Mandailing Natal Dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2017. *Universitas Sumatera Utara*.
- Ambarwati, D., Pangesti, W. D., & Dewi, S. (2018). Pelaksanaan Sistem Rujukan Pada Kasus Kegawatdaruratan Maternal Neonatal Di Puskesmas Kembaran I. *Bidan Prada: Jurnal Publikasi Kebidanan AKBID YLPP Purwokerto*, 9(2).
- Bancin, L. J., Putri, N. A., Rahmayani, N., Kharisma, R., & Purba, S. W. (2019). Gambaran Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisroute) Di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 5(1), 16–19.
- Depkes RI, & RI, D. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. In *Peraturan Menteri Kesehatan*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Dinkes Kota Makassar. (2020). *Jumlah Sarana Prasarana Kota Makassar Tahun 2020*. <https://integrasidata.id/data/jumlah-sarana-prasarana-kota-makassar-tahun-2020/>
- DJSN, & BPJS Kesehatan. (2020). *Statistik JKN 2014-2018* (Edisi Pert). Dewan Jaminan Sosial Nasional dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

- Doaly, G., Kandou, G. D., & Abeng, T. D. E. (2017). Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Sam Ratulangi Tondano Kabupaten Minahasa. *Jurnal Community Health*.
- Endartiwi, S. S. (2019). Pelaksanaan Kebijakan Rujukan Berjenjang Bagi Peserta Bpjs Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan: Wawasan Kesehatan*. <https://doi.org/10.33485/jiik-wk.v5i2.129>
- Hartini, H., Arso, S., & Sriatmi, A. (2016). Analisis Pelayanan Rujukan Pasien Bpjs Di Rsd Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*.
- Permenkes RI Nomor 1 tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2012).
- Permenkes RI No 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, (2014).
- Novita, W. (2015). Analisis Pelaksanaan Rujukan Kia Di Puskesmas Hamparan Perak Dan Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2015. *Universitas Sumatera Utara*.
- Primasari, K. L. (2015). Analisis Sistem Rujukan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD . Dr . Adjidarmo Kabupaten Lebak Analysis of National Health Insurance Referral System in Public Hospital dr . Adjidarmo. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*.
- Putrawan, A., Junaid, J., & Ismail, C. (2016). Studi Kualitatif Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Oleh Bpjs Kesehatan Di Kecamatan Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*.
- Ratnasari, D. (2018). Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta JKN di Puskesmas X Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. <https://doi.org/10.20473/jaki.v5i2.2017.145-154>
- Rukmini, & Ristrini. (2015). Pelaksanaan Sistem Rujukan Maternal Di Puskesmas Tambakrejo Dan Tanah Kali Kedinding Kota Surabaya. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 18(4), 365–375.
- Setiawati, M. E., & Nurizka, R. H. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* <http://doi.org/10.22146/JKKI.43843>
- Vendetti, J., Gmyrek, A., Damon, D., Singh, M., McRee, B., & Boca, F. Del. (2017). Screening, brief intervention and referral to treatment (SBIRT): implementation barriers, facilitators and model migration. *Addiction*, 112(2), 23–33.

Submission	18 Agustus 2020
Review	18 September 2020
Accepted	24 September 2020
Publish	26 Oktober 2020
DOI	10.29241/jmk.v%vi%i.459
Sinta Level	<a href="https://sinta.ristekbrin.go.id/journals/detail?id=3576">https://sinta.ristekbrin.go.id/journals/detail?id=3576</a>