

## ANALISIS MUTU PELAYANAN RUJUKAN PASIEN JKN DI RSUD TOTO KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

Dewi Kartika

(Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Gorontalo;  
ummidhewy\_84@yahoo.co.id)

Yanti Hano

(Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Gorontalo;  
hanoyanti@gmail.com)

### ABSTRAK

Jaminan kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk menjamin kesehatan seluruh masyarakat Indonesia secara komprehensif, mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Berdasarkan survey di RSUD tahun 2017 terdapat 12.782 kasus rujukan yang terjadi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang Analisis Mutu Pelayanan Rujukan terhadap pasien JKN di RSUD Toto Kabila Bone Bolango. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Populasi dan sampel penelitian yaitu seluruh petugas yang terkait dalam layanan rujukan dan informan kunci yaitu Kepala Rekam Medik, informan biasa yaitu petugas layanan rujukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan rujukan di RSUD Toto Kabila sudah mempunyai standar pelayanan dan *Reliability* (kehandalan) pada rujukan melakukan tindakan layanan secara cepat dengan sesuai prosedur. *Responsiveness* (cepat tanggap) dalam layanan rujukan memberikan pelayanan cepat dengan selalu siaga dengan memberikan rasa kepercayaan serta dalam *Assurance* (jaminan) layanan rujukan sudah menggunakan kartu BPJS dengan *Tangible* (bukti nyata) dapat menyediakan nomor antrian agar terjadi tata tertib dalam layanan maka *Empaty* (empati) memberikan monitoring agar bisa saling mengontrol kesalahan yang terjadi dengan itu agar kedepannya memberikan layanan terbaik. Untuk Rumah Sakit dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan dalam melakukan pengurusan administrasi pasien rujukan, dan memberikan layanan lebih cepat dan tanpa berbelit-belit pada saat pasien yang mulai gawat darurat.

**Kata Kunci:** Mutu, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty*

### PENDAHULUAN

Menurut WHO 2012 *Declaration of Human Right* pada tahun 1948 telah menyatakan bahwa perawatan kesehatan serta pelayanan sosial merupakan hak azasi manusia yang mendasar dan diakui oleh seluruh bangsa di dunia. Berdasarkan pada deklarasi terse but, maka beberapa negara pun mulai mengembangkan sistem jaminan kesehatan untuk seluruh penduduk (Universal Health Coverage). Adapun sarana pelayanan kesehatan yang ditentukan haruslah memiliki standar kualitas pelayanan yang tinggi, terjangkau dalam hal biaya, mudah diakses, dan juga menerapkan sistem pelayanan kesehatan yang efisien (Primasari, 2015). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib. Setiap peserta JKN memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh dan diberikan secara berjenjang, efektif, dan efisien dengan menerapkan prinsip kendali mutu dan kendali biaya berdasarkan indikasi medis (Faulina Dkk, 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 sekalian 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 di pertanggung jawabkan (Abdullah Dkk, 2014).

Mutu pelayanan rujukan merupakan suatu jaringan sistem pelayanan kesehatan yang mungkin terjadinya penyerahan tanggung jawab secara timbal balik atas timbulnya suatu masalah dari suatu kasus atau masalah kesehatan masyarakat, baik secara vertikal maupun horizontal, kepada yang lebih kompeten, terjangkau dan dilakukan secara rasional, Rujukan juga berarti upaya pelayanan yang berjenjang dalam arti luas, sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan lebih bermutu dan menyeluruh. Banyak faktor yang mempengaruhi rujukan, seperti pendidikan masyarakat, kemampuan sosial ekonomi, dan jarak tempuh yang harus dilalui. Untuk

dapat mencapai pelayanan yang lebih tinggi merupakan kendala yang sulit diatasi serta menjadi penyebab terlambatnya pertolongan pertama yang sangat diperlukan (Puspitaningtyas Dkk, 2014). Berdasarkan konsep pelayanan kesehatan menurut Mubarak, dapat disimpulkan pelayanan kesehatan merupakan pelayanan baik berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, serta pelayanan administrasi, yang bertujuan untuk memelihara, mencegah dan menyembuhkan penyakit dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat. Mudah dijangkau merupakan syarat pokok ketika pelayanan kesehatan berlangsung, termasuk dari segi ekonomi, hal ini dapat ditemui melalui penerapan program JKN oleh BPJS. Melalui program tersebut diharapkan akses kesehatan terbuka bagi semua orang tanpa adanya diskriminasi, sehingga setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Selain mudah dijangkau, bermutu juga termasuk dalam salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan, yaitu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan dan ketercapaian kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasien (Puspitaningtyas Dkk, 2014). Kualitas pelayanan disokong oleh tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Menurut konsep service quality yang populer, Servqual dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible (Kustiyah Dkk, 2014).

Dari survey di RSUD Toto Kabila tahun 2014 terdapat hasil 664 kasus rujukan, pada tahun 2015 terdapat 1674 kasus rujukan, pada tahun 2016 terdapat 26.794 kasus rujukan dan pada tahun 2017 terdapat 12.782 kasus rujukan yang terjadi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan pada penelitian ini adalah bagaimana analisis mutu layanan rujukan terhadap pasien JKN di Rumah Sakit Toto Kabila.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif untuk memperoleh informasi secara mendalam (indepth interview) tentang. Lokasi penelitian ini di RSUD Toto Kabila dan waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Februari-maret tahun 2018. Informan kunci (key informant) adalah kepala pemegang bagian layanan rujukan, informan biasa (regular informant) adalah petugas layanan rujukan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik wawancara kepada responden dengan menggunakan pedoman wawancara. Untuk melakukan penelitian ini dilakukan pengumpulan data-data sekunder yang berhubungan dengan penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dengan pemegang program rekam medik di RSUD Toto Kabila terkait Layanan Rujukan, bahwa dalam standar pelayanan sudah ada memiliki koordinasi unit yang terkait diantaranya kepala rekam medis bidang pelayanan, dengan berfungsi sebagai analisis pelaporan semua data rekam medik yang menjadi laporan kepada pengambilan keputusan. Untuk mekanisme rujukan dan SOP (Standar Prosedur Operasional) pada tahap pelayanan administrasi yang melakukan pendaftaran awal diloket dengan mengisi formulir nomor rujukan sesuai dengan data sosial dengan memberi stempel pada kolom blanko, setelah itu melakukan pengurusan jaminan BPJS. Selanjutnya keluarga pasien akan menyerahkan kepada dokter untuk dimintai pengesahan. Dan fasilitas pelayanan rujukan di RSUD Toto Kabila sudah ada fasilitas yang begitu lengkap dan memadai sehingga dalam layananpun bisa memberikan secara maksimal dan memuaskan.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dengan pemegang Rekam Medik di RSUD Toto kabila terkait *Rehability*, bahwa dalam pimpinan maupun staf selalu melakukan pelayanan dengan sesuai prosedur yang ada dengan tindakan yang dilakukan dengan secara benar. Dan dalam prosedur penerimaan bahwa layanan rujukan saat menanggapi pelayanan administrasi tentunya staf memberikan tindakan kehandalan dengan melakukan pelayanan dengan cepat tanpa berbelit-belit apabila saat melayani pasien yang gawat akan memaksimalkan agar tidak terjadi pelambatan saat pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dengan pemegang Rekam Medik di RSUD Toto Kabila terkait *Responsiveness*, bahwa dalam pelayanan rujukan tentunya akan memberikan tindakan layanan yang cepat tanggap agar dapat memberikan rasa percaya pada pasien dalam penanganan pelayanan dimana selalu siaga dalam masalah rujukan. Dengan tindakan awal yang akan dilakukan

oleh pimpinan maupun staf dalam masalah rujukan tentunya pengurusan administrasi dan surat rekomendasi dari dokter bahwa pasien tersebut segera dirujuk.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dengan pemegang Rekam Medik di RSUD Toto Kabila terkait *Assurance*, bahwa kebanyakan pasien sudah banyak yang menggunakan jaminan BPJS dibandingkan pembayaran secara langsung karena mereka meranggapan bahwa dalam jaminan BPJS pasien yang mampu maupun tidak mampu bisa dapat pelayanan yang baik. Dengan mekanisme pembiayaan komplikasi yang dirujuk maka pasien akan melakukan pengurusan awal dengan pendaftaran terlebih dahulu dan setelah itu jaminan BPJS untuk pengurusan semua pembiayaan yang ada.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dengan pemegang Rekam Medik di RSUD Toto Kabila terkait *Tangible*, bahwa dalam pelayanan rujukan untuk melakukan pengurusan administrasi sudah menyediakan tempat nomor antrian agar bisa tercipta tata tertib yang baik dalam pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dengan pemegang Rekam Medik di RSUD Toto Kabila terkait *Empaty*, bahwa proses komunikasi sangatlah baik dalam pihak Rumah Sakit dan keluarga pasien agar bisa menyampaikan prosedur pelayanan yang ada. Dan dalam peningkatan pelayanan agar tetap terjaga baik pimpinan akan selalu melakukan monitoring agar terjadi pengawasan dalam penyediaan sarana dan dapat mengontrol jika ada terjadi kesalahan dalam layanan, dan bisa memberikan semaksimal mungkin layanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

## PEMBAHASAN

Mutu pelayanan rujukan di RSUD Toto Kabila dalam standar pelayanan sebagai rekam medik di RSUD Toto Kabila sudah mempunyai standar pelayanan, dan memiliki koordinasi unit terkait diantaranya kepala rekam medis bidang pelayanan, yang biasanya semua data rekam medis berfungsi sebagai analisis dan pelaporan yang diolah sebagai informasi dan biasanya dibentuk dalam suatu laporan yang disajikan guna pengambilan keputusan manajemen di RSUD Toto Kabila. Mekanisme rujukan dengan SOP Pada tahap pertama pelayanan administrasi mengambil nomor antrian setelah itu mengisi formulir sesuai nomor rujukan data sosial dan Rumah Sakit yang ditujuh. Pada tahap kedua mengisi data identitas ditulis dalam berkas, selanjutnya memberi stempel rumah sakit pada kolom yang ditentukan blangko buku rekam medik, selanjutnya keluarga pasien akan menyerahkan kembali pada dokter untuk dimintai pengesahan. Dalam prosedur alur pendaftaran pelayanan yang dilakukan adalah dengan melakukan pengurusan jaminan kemudian menuju ke poli yang di tujuh. Ketika ada pasien yang mendapatkan rujukan langsung menuju ruangan rekam medik dengan itu dilakukan pengurusan secara langsung, dan dalam fasilitas pelayanan sudah tersedia lengkap, fasilitas yang tersedia dalam rekam medik ini yaitu memberikan layanan dengan cepat dengan selalu siaga dalam melayani pelayanan administrasi pada pasien yang gawat dan ingin merujuk ke rumah sakit lain. dengan itu pihak petugas rekam medik memberikan layanan dengan baik agar pasien dapat merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan.

*Realibility* (Kehandalan) di RSUD Toto Kabila di rekam medik dalam melakukan tindakan rujukan memberikan layanan secara tepat dan benar dengan melakukannya sesuai prosedur yang sudah diterapkan dalam layanan rujukan, dan dalam melayani pasien yang akan dirujuk tentunya petugas di rekam medik memberikan tindakan kehandalan pelayanan dengan cepat agar pasien tersebut bisa cepat dapat penanganan dari Rumah Sakit lain. Dan jika berbicara melayani secara cepat dan tidak berbelit-belit tentunya dalam pelayanan rujukan pasti akan dilakukan pelayanan sebaik mungkin dengan adanya saat pasien gawat darurat tentunya petugas akan melayani dengan baik tanpa berbelit dan memperhatikan sesuai prosedur dan selalu menanggapi agar tidak terjadi pelambatan dalam pelayanan administrasi pasien rujukan dengan memaksimalkan tidak ada kesalahan dalam pelayanan.

*Responsiveness* (Cepat Tanggap) di RSUD Toto Kabila di Rekam Medik dalam pelayanan rujukan tentunya selalu memberikan pelayanan cepat dikarenakan adanya pasien yang sudah gawat dan itu tidak bisa ditanggapi dengan santai makanya dalam masalah rujukan harus selalu siaga dan cepat tanggap dalam pengurusan layanan dengan memberikan layanan prima dimana layanan prima ini untuk memberi rasa kepercayaan kepada pasien, sehingga pasien merasa bahwa dalam pelayanan rujukan memberikan dengan baik dan cepat tanggap kepada mereka. Dan tindakan awal yang dilakukan sebelum merujuk dengan cara mengurus pengurusan administrasi rujuk pasien ke Rumah Sakit lain, dan lebih utama dalam pengurusan administrasi tersebut sudah ada surat rekomendasi dari dokter yang menangani pasien bahwa pasien tersebut harus segera dirujuk dengan itu akan

ditangani layanan secara cepat dengan itu maka pasien akan merasakan kepuasan dan kenyamanan.

*Assurance* (Jaminan) di RSUD Toto Kabila di Rekam Medik bahwa pengurusan pembayaran jika dalam layanan rujukan sudah banyak pasien yang menggunakan kartu BPJS dibandingkan yang melakukan pembayaran langsung, karena pasien meranggapan bahwa dalam kartu BPJS jaminan kesehatan mereka sudah terjamin tanpa harus banyak yang di urus, jika dalam pembayaran langsung tentunya dia harus banyak melakukan pembayaran, tapi karena ada BPJS pasien yang kurang mampu bisa terjamin kesehatan. Dan jika mekanisme pembiayaan komplikasi yang dirujuk tentunya sudah menggunakan layanan BPJS dan dalam pengurusan pembiayaan menggunakan BPJS awalnya mendaftar pada bagian administrasi rekam medik dan selanjutnya kebagian kantor BPJS dan kemudian balik lagi kepada layanan administrasi yang pertama.

*Tangible* (Bukti Nyata) di RSUD Toto Kabila di Rekam Medik bahwa pada saat pelayanan administrasi bagian rekam medik telah menyediakan nomor antrian karena kenapa disitulah diberikan tata tertib agar pasien yang ingin mendaftar tidak mengalami rusuh karena biasanya yang mendaftar duluan bisa saja langsung di ambil orang yang baru saja datang maka dari itu disediakan nomor antrian agar tetap tertib dan disiplin dalam menerima pelayanan.

*Empaty* di RSUD Toto Kabila di Rekam Medik bahwa dalam proses komunikasi pihak keluarga pasien dengan pihak Rumah Sakit akan memberikan pemberitahuan lebih awal dengan prosedur-prosedur yang ada, agar tidak terjadi kesalahan jika ingin mengambil keputusan lain bagi pihak keluarga pasien dan mereka pun bisa mengerti dalam prosedur layanan administrasi rujukan agar bisa terjadi kerja sama antara kedua pihak. Dan agar pelayanan tetap terjaga maka diadakan monitoring dan penilaian kinerja sekaligus pelatihan-pelatihan untuk melengkapi kecakapan seluruh pegawai yang bertugas di sarana pelayanan kesehatan dan saling mengontrol jika ada terjadi hambatan ataupun kendala akan langsung menyelesaikan, penyebab tersebut agar kedepannya tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan rujukan ini dan bisa memberikan pelayanan semaksimal mungkin, dan tentunya akan melayani sesuai prosedur yang ditetapkan

## KESIMPULAN DAN SARAN

Mutu Pelayanan Rujukan di RSUD Toto Kabila dalam standar pelayanan sudah mempunyai standar pelayanan, Mekanisme rujukan sudah sesuai dengan standar SOP dan dalam fasilitas pelayanan sudah tersedia lengkap dengan itu dapat memberikan layanan dengan baik. *Realibility* (Kehandalan) memberikan layanan secara tepat dan benar dengan melakukannya sesuai prosedur yang sudah diterapkan dalam layanan rujukan, *Responsiveness* (Cepat Tanggap) memberikan pelayanan cepat dan selalu siaga cepat tanggap dalam pengurusan layanan. *Assurance* (Jaminan) dalam pengurusan pembayaran jika dalam layanan rujukan sudah banyak pasien yang menggunakan kartu BPJS. *Tangible* (Bukti Nyata) dalam pelayanan administrasi bagian rekam medik akan menyediakan nomor antrian diberikan tata tertib agar pasien yang ingin mendaftar tidak terjadi rusuh pada saat pengurusan administrasi. *Empaty* (Empaty) prosedur layanan administrasi rujukan agar pelayanan tetap terjaga maka diadakan monitoring sekaligus pelatihan-pelatihan untuk melengkapi kecakapan seluruh pegawai yang bertugas di sarana pelayanan kesehatan dan saling mengontrol jika ada terjadi hambatan ataupun kendala akan langsung menyelesaikan. Dan saran Bagi RSUD Toto Kabila, Pihak Rumah Sakit dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan dalam melakukan pengurusan administrasi pasien rujukan, dan memberikan layanan lebih cepat dan tanpa berbelit-belit pada saat pasien yang mulai gawat darurat. Dan pada saat pasien yang melakukan pengurusan untuk meminta tanda tangan dokter agar dokter tersebut dapat bisa selalu siaga pada pasien rujukan. Peneliti selanjutnya, Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti analisis mutu pelayanan pada pasien yang di rujuk ke Rumah Sakit lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F., & Kandou, A. G. D. (2014). Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) Di Puskesmas Siko Dan Puskesmas Kalumata Kota Ternate Tahun 2014  
Analysis of the Implementation of the First Level Outpatient Referral Program Participants of the National Health Insurance ( JKN ) In Siko PHC and PHC Kalumata Ternate 2014, 221–237.

- Faulina, K., A. C., Khoiri, A., & Herawati, Y. T. (n.d.).(2016) Kajian Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT. Pelayanan Kesehatan Universitas Jember. Nasional, K., Di, J. K. N., Pelayanan, U. P. T., Universitas.
- Kustiyah, E., Astuti. (2014). Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan rumah sakit umum kabupaten sragen.
- Puspitaningtyas, A., Kartikasari, D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Surakarta, A. (2014). Pelaksanaan sistem rujukan di RSUD Banyudono.
- Primasari, K. L. (2004). Analisis Sistem Rujukan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD. Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak.