

STUDI LITERATUR ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM RUJUKAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKEMAS

Nurul Rahmawati^{1*}, Putri Dina², Sri Devi³, Sri Hajjah Purba⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
¹nurulr1103@gmail.com*, ²ptrdinna@gmail.com, ³sridevy375@gmail.com, ⁴srihajjah20@gmail.com

Abstrak

Sistem rujukan adalah sistem yang menyelenggarakan kesehatan dan sebagai pelaksana tanggung jawab terhadap kasus atau masalah kesehatan, mengatur alur dari mana dan harus kemana dalam memeriksakan kesehatan. Dalam sistem rujukan ini diharapkan peran serta dari pemerintah sebagai policy maker, masyarakat sebagai pemakai jasa, dan pelayanan kesehatan sebagai pendorong keberhasilan kegiatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem rujukan di Puskesmas dengan mengkaji penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan metode literatur review dengan menelaah 10 jurnal terkait implementasi sistem rujukan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem rujukan di sebagian besar Puskesmas sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, namun masih terdapat beberapa kendala seperti ketidakstabilan internet, akses jalan yang buruk, komunikasi yang tidak efektif, dan keterbatasan fasilitas medis. Evaluasi dan perbaikan terus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Kesimpulannya, sistem rujukan secara keseluruhan telah berjalan sesuai SOP yang ada, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan di beberapa aspek untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang diharapkan.

Kata Kunci : BPJS, Evaluasi, Implementasi, Kesehatan, Puskesmas, Sistem Rujukan

STUDY OF LITERATURE ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE BPJS KESEHATAN PATIENT REFERRAL SYSTEM IN PUSKEMAS

Abstract

A reference system is a system that organizes health and as an enforcer of responsibility for a case or health problem, regulates where and where to go in a health check. In this reference system, the role of the government as a policy maker, the community as a user of services, and health care as a driver of success is expected. This study aims to analyze the implementation of the reference system in Puskesmas by studying previous research. This research uses the method of literature review by examining 10 journals related to the implementation of the BPJS health patient reference system in Puskesmas. Research results show that reference systems in most Puskesmas are already running in accordance with the applicable Operational Procedure Standards (SOPs), but there are still some constraints such as internet instability, poor road access, inefficient communication, and limited medical facilities. Evaluations and improvements are ongoing to overcome these obstacles. In conclusion, the reference system as a whole has run in line with existing SOPs, although improvement efforts are still needed in some aspects to the expected efficiency and effectiveness.

Keywords: BPJS, Evaluation, Health, Implementation, Puskesmas, Reference System

PENDAHULUAN

Sistem yang menyelenggarakan kesehatan dan sebagai pelaksana tanggung jawab terhadap kasus atau masalah kesehatan adalah pengertian dari sistem rujukan. Sebagai pengatur alur dari mana dan harus kemana dalam memeriksakan kesehatan. Dalam sistem rujukan ini diharapkan peran serta dari pemerintah sebagai *policy maker*, masyarakat sebagai pemakai jasa, dan pelayanan kesehatan sebagai pendorong keberhasilan kegiatan. Sistem rujukan dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan (IDI, 2016)

Peraturan Kementerian Kesehatan RI Nomor 001 tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan, pada pasal 4 memuat bahwa pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang, dimulai pada tingkat satu. Lalu pelayanan tingkat dua hanya bisa diberikan atas rujukan pelayanan kesehatan tingkat satu. Selanjutnya pelayanan tingkat tiga hanya dapat diberikan atas persetujuan tingkat satu atau tingkat dua, Sementara bidan/perawat hanya dapat melakukan rujukan kepada dokter pemberi layanan kesehatan tingkat pertama. Sedangkan, dengan hadirnya sistem rujukan ini bertujuan agar negara hadir dan mampu memberikan pelayanan secara bermutu sehingga diharapkan tujuan pelayanan era JKN dapat tercapai. Dalam era JKN ini, BPJS telah membagi pelayanan kesehatan yang terdiri dari tiga tingkatan dan dalam tingkatan ini diwajibkan mengikuti sistem rujukan yang mengacu pada peraturan pemerintah, yaitu apabila sakit apapun, kecuali dalam keadaan darurat, harus berobat ke pelayanan kesehatan primer, tidak boleh langsung ke dokter atau RS. apabila pasien tidak mengikuti peraturan sistem rujukan maka biaya tidak dapat ditanggung oleh BPJS.

Sistem rujukan dilakukan secara *vertical* (rujukan pelayanan yang berbeda tingkatan), horizontal (dapat dilakukan dari tingkatan rendah ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi. Rujukan dilakukan harus melalui persetujuan pihak terkait, dan setelah pihak terkait mendapatkan penjelasan dari tenaga kesehatan, alasannya bisa berupa diagnosa dan risiko yang ditimbulkan apabila tidak dirujuk. Dalam sistem rujukan ini, tentunya juga masih banyak hambatan yang timbul, seperti masih banyak penumpukan pasien, fasilitas pelayanan yang masih belum terjangkau oleh masyarakat, pemahaman mengenai sistem rujukan masih rendah, ketidaksiapan tenaga kesehatan, hal ini dibuktikan dengan tenaga kesehatan yang harusnya mampu menangani pasien pasien di pelayanan kesehatan tingkat satu, namun langsung dirujuk ke rumah sakit. Hal hal seperti ini masih akan ditemukan dalam proses menuju keberhasilan sistem rujukan ini, namun tentu saja ada evaluasi yang dilakukan tenaga kesehatan untuk memperbaiki tatanan kelola sistem ini.

Dengan uraian permasalahan keberlangsungan sistem rujukan diatas, maka penulis ingin mengalisis implementasi sistem rujukan di Puskesmas dengan mengkaji penelitian penelitian terdahulu.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini adalah penelitian berbasis literatur review, yang dimana literatur review berisi uraian mengenai teori, studi ini juga merupakan pendekatan yang ampuh dilakukan agar mendapatkan insight lebih dalam pada topik penelitian. Temuan yang bersumber pada kajian jurnal dan bahan penelitian lainnya yang berasal dari bahan acuan akan dijadikan dasar pelaksanaan kegiatan dalam merangkai kerangka konsep pemikiran dari rumusan masalah yang akan dibahas. Penulis bertugas menganalisis melalui kajian-kajian sebelumnya. Penulis menganalisis dari beberapa kajian dan selanjutnya dirangkum menjadi hasil yang telah dikaji kembali. Hasil analisis berupa judul, tahun, tempat, tujuan, metode, subjek, dan hasil dari kajian yang penulis baca. Lalu kemudian, dikupas mendalam, dari sinilah penulis akan merangkum apa saja yang bisa ditulis sesuai kajian dan pembahasan. Penelitian ini akan menggunkan 10 jurnal kajian mengenai implementasi sistem rujukan pasien bpjs kesehatan di Puskesmas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

No	Penulis dan Tahun Terbit	Penerbit	Variabel	Hasil
1	Agus Purnama, Fitri Wahyuningsih, Bambang Suryadi (2024) Analisis faktor faktor yang berhubungan dengan <i>user satisfaction</i> terhadap sistem rujukan <i>online</i> pada peserta bpjs di kota Semarang	Jurnal Kesehatan Masyarakat	<i>user satisfaction, performance expectancy, effort expectancy, facilitating condition, information quality</i>	Didapati pada puskesmas Sukasari Kab Sumedang pasiennya masih kurang memahami dengan sistem <i>online</i> sistem rujukan. Sedangkan kepuasaana pasien baru mencapai 54% dikarenakan masih belum optimalnya sistem rujukan <i>online</i> dalam mengurangi proses antrian.
2	Indra Saputra, Ardiyansyah, Donny Wijaya (2022) Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang pasien badan penyelenggaraan jaminan sosial di puskesmas kecamatan Lunyuk Kab Sumbawa	Jurnal Kapita selekta administrasi publik	Sarana prasarana, tenaga kesehatan, ketersediaan obat	Pelaksanaa rujukan di Puskesmas Lunyuk Kabupaten Sumbawa sudah sesuai dengan pedoman pelaksanaan rujukan nasional, prosedur klinis telah mengikuti prosedur rutin, telah melengkapi rekam medis, diagnosa sebelum dirujuk, namun belum ada SOP terkait kasus non-emergensi.
3	Arvina, Fajrin, Nur Annisa, Darwis, Suci Rahmadani (2021) Analisis penggunaan sistem rujukan terintegrasi di Puskesmas Kota Makassar	Jurnal manajemen kesehatan yayasan RS Dr Suetomo	Keadaan pendukung,, persepsi kemudahan, minat, aplikasi sirsute, persepsi manfaat	Penelitian ini dilakukan pada 46 puskesmas kota Makassar dan 39 diantaranya menggunakan aplikasi sirsute. Hasil dari kuesioner yang disebar menunjukkan bahwa 50% responden merasa aplikasi sirsute mudah untuk digunakan dan membantu, namun apabila jaringan tidak stabil maka dapat menghambat proses perujukan.
4	Fitrinai Pramita Gurning, Yolanda, Rida Oktami, Uci	Jurnal Kesmas Prima	Ketersediaan Tenaga kesehatan, sarana prasarana, sistem	Pada penelitian ini, didapati bahwa jumlah tenaga kesehatan sebanyak 100, namun dengan jumlah tersebut,

No	Penulis dan Tahun Terbit	Penerbit	Variabel	Hasil
	Yulan (2023) Analisis pelaksanaan sistem rujukan persalinan peserta bpjs kesehatan di puskesmas tanjung Langkat	Indonesia	rujukan persalinan	puskesmas masih membutuhkan tenaga kesehatan. Sarana prasarana sudah sangat memadai untuk persalinan, sistem rujukan di puskesmas tanjung langkat sudah sesuai SOP, namun keadaan jalanan menjadi penghambat proses perjalanan rujuk si pasien dikarenakan jalanan masih berlubang dan belum di aspal, juga kemacetan menjadi <i>second reason</i> mengapa terjadi keterlambatan untuk merujuk pasien kelokasi rujukan.
5	Armanto, Desi Triutami (2021) Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuransi bpjs di puskesmas Pattallassang Sulsel	Indonesian journal of health	Tingkat kepuasan	Penelitian ini menunjukkan keberhasilan pelayanan kesehatan dalam pelayanan asuransi dan sistem rujukan berjalan sesuai kebutuhan medis, tidak ada kendala mengenai kesiapsiagaan tenaga media, fasilitas maupun sistem yang ada didalam jaminan kesehatan.
6	Riska Kurniawati, Dien Ansari (2022) Tingkat pelayanan kesehatan Ibu dan anak dalam proses rujukan di Puskesmas Kebayoran Baru	Jurnal Joubahs	Penilaian kepuasan terhadap informasi, jarak tempuh rujukan, pelayanan bidan, mekanisme administrasi, pelayanan rumah sakit.	Ada Beberapa kendala dalam proses rujukan, belum tersedianya bank darah sebagai persediaan darurat untuk perdarahan hebat saat melahirkan baik sebelum dirujuk maupun saat perjalanan rujukan, sikap dari tenaga medis yang belum mampu menyampaikan informasi yang mudah dipahami pasien, selain itu pelayanan dalam sistem rujukan ataupun prosedur dalam proses ini berjalan baik sesuai ketentuan.
7	Sartini, Asbath, Lodes, Faridah (2021) <i>health referral system or non specialized cases in Southeast Sulawesi Province, Indonesia</i>	<i>Public health science journal</i>	Pola komunikasi, sarana transportasi	Penelitian diselenggarakan di Puskesmas Kota Kendari dan Puskesmas Bungi Kota Bau-bau, dalam pemberjalanan program sistem rujukan ini, komunikasi sangat penting antara pihak puskesmas dan pihak bpjs, hal ini dilakukan dengan sangat baik oleh kedua belah pihak, ambulance yang sangat sedia mengantar pasien rujukan, ketidakpuasan hanya datang dari pasien yang tidak bisa mengikuti aturan (alur rujukan) mereka ingin merujuk diri sendiri dan tidak puas karena pasien tidak boleh memilih rumah sakit rujukan yang hendak dituju.
8	Adam, Beby Masitho, Atikah Dwu (2022) Efektivitas pelayanan keluarga berencana padamasa pandemic di puskesmas sentosa baru kecamatan medan perjuangan	Jurnal ilmiah magister administrasi publik	efektivitas	Layanan KB tetap dijalankan oleh tenaga medis dengan memberikan informasi yang terbuka dan memiliki sistem rujukan yang dapat diandalkan. Efektivitas penanganan KB memiliki pelayanan yang sederhana cepat dan tepat.
9	Darwita, Desy Lustiyani (2023)	Jurnal mutiara	<i>Interpersonal communication,</i>	Komunikasi sangat mempengaruhi hubungan antara tenaga medis dan

No	Penulis dan Tahun Terbit	Penerbit	Variabel	Hasil
	Pengaruh komunikasi Interpersonal petugas kesehatan terhadap pengetahuan pasien bpjs mengenai Rujukan Di puskesmas medan selayang 2	kesehatan masyarakat	frekuensi pengetahuan	pasien, apabila komunikasi kurang dari tenaga medis, hal ini tentunya menjadi kendala untuk proses rujuk pasien dikarenakan pasien tidak menerima informasi rujukan dengan baik, ini disebabkan tenaga medis tidak fokus menjalankan tugas, yang mendasari hal ini karena tenaga medis menerima <i>double jobdesk</i> .
10	Dyah kanya wati, dewi sutriani, Ni kadek dwi (2022) Karakteristik rujukan pasien anak pada era jkn di puskesmas Denpasar Timur Tahun 2021	JURNAL MEDIKA Udayana	Jenis tenaga kesehatan, kemampuan pelayanan, usia, pendidikan, status kepersertaan bpjs	Penelitian kali ini mengemukakan, Puskesmas di Denpasar Timur, sistem rujukan dengan berjenjang, diawali dengan primer, lalu sekunder, terakhir tersier, jumlah tenaga medis memadai, sarana transportasi untuk melakukan rujukan juga selalu siap sedia mengantar, namun dibalik kesesuaian implementasi sistem rujukan, di puskesmas masih belum memadai obat-obatan. Pasien anak di puskesmas ini adalah pengguna bpjs, sistem rujukan sudah sesuai dan dilakukan secara berjenjang.

Berdasarkan hasil dari uraian diatas, didapati bahwa puskesmas yang berhasil menjalankan sistem rujukan sesuai SOP yang berlaku adalah puskesmas Kecamatan Lunnyuk Kabupaten Sumbawa, Puskesmas Kota Makassar, Puskesmas Tanjung Langkat, Puskesmas Pattallassang Sulawesi Selatan, Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, Puskesmas Kota Kendari, Puskesmas Bungi Kota Bau-bau, Puskesmas Kecamatan Medan Perjuangan, Puskesmas Denpasar Timur, sementara Puskesmas yang belum menjalankan SOP sesuai ketentuan berlaku dikarenakan kendala suatu hal adalah puskesmas Sukasari Kabupaten Sumedang, Puskesmas Medan Selayang 2.

Namun, meskipun sudah menjalankan prosedur sistem rujukan sesuai standar nasional, tentu masih ada saja kendala yang menghampiri, yaitu:

1. Kendala ketidakstabilan internet untuk mengakses aplikasi sistrute (sistem rujukan berbasis teknologi) yang dialami oleh puskesmas Sukasari Kabupaten Sumedang dan Puskesmas kota Makassar
2. Kendala akses jalan yang berlubang dan rusak menghambat perjalanan rujukan dari puskesmas ke Rumah Sakit dan jumlah tenaga media yang masih kurang, hal ini dialami oleh Puskesmas Tanjung Langkat.
3. Kendala Komunikasi yang tidak baik antara pasien dan tenaga medis dikarenakan tenaga media yang tidak mampu melakukan komunikasi secara terbuka, hal ini dialami oleh Puskesmas Kebayoran Baru Jakarta Selatan dan puskesmas Medan Selayang 2, namun ada juga kendala disini yaitu tidak fokusnya tenaga medis dikarenakan *double jobdesk*
4. Kendala lainnya, ada puskesmas yang obat-obatannya masih belum memadai, ini terjadi di Puskesmas Denpasar Timur. Belum ada SOP terkait kasus *non-emergency* terjadi pada puskesmas kecamatan Lunnyuk Kabupaten Sumbawa, kasus tidak adanya

persediaan darah untuk persalinan sebelum maupun saat perjalanan rujukan terjadi pada Puskesmas Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Dan ada satu puskesmas yang dimana pasien yang malah tidak ingin mengikuti prosedur yang seharusnya, seperti ingin melakukan rujukan sendiri dan memilih rumah sakit rujukan sesuai keinginan, hal ini terjadi di Puskesmas Bungi Kota Bau-bau dan Kendari.

Namun, dibalik kendala itu semua ada satu Puskesmas yang sangat amat perlu untuk menjadi contoh, yaitu puskesmas Pattallassang Sulawesi Selatan, selain menjalankan sistem rujukan sesuai SOP, sarana transportasi dan fasilitas lainnya dipelayanan kesehatan siap tersedia semuanya. Untuk upaya keberjalanan sistem rujukan tentu saja perlu dilakukannya sosialisasi secara *continue, monitoring*, serta evaluasi. Masyarakat beranggapan bahwa sistem rujukan memperlambat rujukan, hal ini terjadi dikarenakan ketidakmauan masyarakat untuk antri di layanan puskesmas menunggu antri jadwal rujukan pasien. Sistem rujukan bisa sangat berjalan dan berhasil apabila pemerintah, tenaga medis, masyarakat bahumembahu untuk keberhasilan sistem rujukan, pemerintah sebagai pengatur kebijakan, tenaga medis sebagai pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai penikmat layanan.

SIMPULAN

Dari uraian penjelasan hasil literatur diatas, didapati bahwa ada 8 jurnal yang menemukan bahwa sistem rujukan di puskesmas berjalan sesuai SOP yang sudah ada dan 2 jurnal yang menemukan hasil bahwa ada puskesmas yang belum melaksanakan sistem rujukan sesuai SOP yang berlaku. Namun, apabila dibandingkan dan disimpulkan dari hasil kajian dari 10 jurnal diatas, sistem rujukan secara garis besar sudah berjalan sesuai SOP yang berlaku, hal ini tentunya sangat perlu untuk dicontoh dan diterapkan kepada seluruh puskesmas di Indonesia agar terciptanya sistem rujukan yang efisien, efektif, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahkam, Z. A., Muchlis, N., & Samsualam. (2021). Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. *Journal of Muslim Community Health*, 2(2), 98–111. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/509>
- Ardiansyah, Saputra, I., & Wijaya, D. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Lunyuk Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Kapita Selekt Administrasi Publik*, 3(1), 132–138.
- Atikah Dwi Ramadhani, A. & B. M. B. (2022). Efektivitas Pelayanan Keluarga Berencana Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 79–86. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1186>
- Jaminan, P., Bpjs, S., & Di, K. (n.d.). 3925-Article Text-15005-1-10-20230704.
- Kemendes RI. (2012). *Permenkes RI Nomor 001 tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. 7(122), 1–25. <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn122-2012.pdf>
- Kurniawati, R., & Ansari, D. (2022). 1889-Article Text-4083-1-10-20220225. *Jurnal JOUBAHS*, 2(1), 1–11.

- Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia. (2016). Penataan Sistem Pelayanan Kesehatan Rujukan. *Mewujudkan Sistem Pelayanan Nasional Yang Berorientasi Pelayanan Primer Dalam Menuju Universal Coverage Dan Memenangkan Persaingan Di Era Globalisasi*, 6–11.
- Putri, N. K. D. P., Wati, D. K., Mahalini, D. S., & Hartawan, N. B. (2022). Karakteristik Rujukan Pasien Anak Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Denpasar Timur Tahun 2021. *JMU: Jurnal Medika Udayana*, 11(9), 43–48. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/view/87540/46382>
- Rahmadani, S., Darwis, A. M., Hamka, N. A., HR, A. P., & Al Fajrin, M. (2021). Analisis Penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makasar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 321. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.651>
- Ramadhan, H. A., Arso, S. P., & Nandini, N. (2021). Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan User Satisfaction Terhadap Sistem Rujukan Online Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 9(3), 407–413. <https://doi.org/10.14710/jkm.v9i3.29652>
- Risky, S., Said, F. M., Said, A., & Hadju, L. (2021). Health Referral System for Non-Specialized Cases in Southeast Sulawesi Province, Indonesia. *Al-Sihah: The Public Health Science Journal*, 13(2), 217. <https://doi.org/10.24252/al-sihah.v13i2.25951>
- Saleh, D. T., & Makmun, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Asuransi BPJS di Puskesmas Pattallassang. *Indonesian Journal of Health*, 2(01), 31–39. <https://doi.org/10.33368/inajoh.v2i1.36>

