

## Analysis Of Procedures References Implementatiom National Health at Ujoh Bilang Public Health Center Mahakam Ulu District

### Author :

Azizatul Hamidiyah<sup>1</sup>,  
Rindha Mareta  
Kusumawati<sup>2</sup>,

First Author E-mail:  
azizatulhamidiyah@gmail.co  
m, Universitas Ibrahimy,  
Situbondo, Indonesia<sup>1</sup>

Second Author E-mail:  
rindhamareta@uwgm.ac.id,  
Widya Gama Mahakam  
University, Indonesia<sup>2</sup>

DOI :10.24903/kujkm.v7i2.1176.

Received : November 2021

Accepted : November 2021

Published : December 2021

P-ISSN: 2477-1880 E-ISSN: 2502-6623  
Kesmas Uwigama : Jurnal Kesehatan  
Masyarakat

### Abstract

**Background:** The number of referrals at Ujoh Bilang Health Center in 2016 wa 31 referrals in 2017 there were 37 referrals in 2018 there were 41 referrals and until april 2019 there were 114 referrals.

**Objectives:** The research objective was to analyze procedures for implementing the referral system at Ujoh Bilang Public Health Center.

**Research Metodes:** This Type of research is qualitative with a case study approach through interviews, observation and documentation of 4 informants namely doctors, nurses, the Head of Administration and the Head of Community Health Center. Data analysis techniques are data collection, reduction, data presentation and conclusion drawing

**Findings:** The results of the study was to procedures for implementing the referral system based on National Referral System Guidelines but the public health center can't reach refferal health facilities beacuse online network facilities were not available. The referral procedure at Ujoh Bilang Helath Center is in accordance with the National Referral System Guidlines but the puskesmas does not contact the referral destination health facility before the patient is referred because there is ni inline referral

**Conclusion:** It was concluded that the provision of an internet network was inadequate, the puskesmas did not contact health facilities before seeing patients. Suggestionsfor the Ujoh Bilang Public Health Center Are to Provide an internet network in the form of wifi

**Keywords:** facilities; infrastructure reference

### Abstrak

**Latar Belakang:** Jumlah rujukan di Puskesmas Ujoh Bilang tahun 2016 sebanyak 31 rujukan, tahun 2017 sebanyak 37 rujukan, tahun 2018 sebanyak 41 rujukan dan sampai April 2019 sebanyak 114 rujukan.

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah menganalisis prosedur pelaksanaan sistem rujukan di Puskesmas Ujoh Bilang

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap 4 informan yaitu Dokter, Perawat, Kabag TU dan Kepala Puskesmas. Teknik analisis data yaitu Pengumpulan Data, Reduksi, Penyajian Data dna Penarikan Kesimpulan.

**Temuan:** Hasil penelitian adalah prosedur pelaksanaan sistem rujukan sesuai Pedoman Sistem Rujukan Nasional, namun puskesmas tidak menghubungi fasilitas kesehatan tujuan rujukan sebelum pasien dirujuk karena tidak adanya rujukan online. Prosedur pelaksanaan sistem rujukan di Puskesmas Ujoh Bilang sesuai Pedoman Sistem Rujukan Nasional namun puskesmas tidak menghubungi fasilitas kesehatan sebelum merujuk pasien dikarenakan jaringan atau internet belum memadai

**Kesimpulan:** Saran untuk Puskesmas Ujoh Bilang agar menyediakan jaringan internet berupa wifi dan evaluasi prosedur yang belum dijalankan saat ini

Kata kunci: Prosedur; Rujukan; Sistem

Copyright Notice



This work is licensed under [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## Pendahuluan

Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu, sehingga tujuan pelayanan tercapai tanpa harus menggunakan biaya yang mahal. Hal ini disebut efektif dan 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.<sup>1</sup>

Data jumlah rujukan BPJS Kesehatan Nasional, tahun 2015 jumlah rujukan sebanyak 2.235.379 rujukan, tahun 2016 jumlah rujukan sebanyak 2.527.499 rujukan dan tahun 2017 jumlah rujukan sebanyak 2.527.835 rujukan. Hal ini menunjukkan bahwa rujukan di Indonesia terus mengalami kenaikan dan bertambahnya peserta BPJS Kesehatan. Hal ini terjadi karena bertambahnya jumlah peserta BPJS Kesehatan dan masih adanya rujukan yang belum dijalankan sesuai prosedur, terutama pada pelayanan kesehatan di daerah pedesaan.<sup>2</sup>

Pusat Kesehatan Masyarakat yang lebih di kenal dengan Puskesmas Ujoh Bilang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Mahakam Ulu yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam era BPJS terkait Jaminan Kesehatan Nasional yang memiliki kewenangan melakukan pelayanan kesehatan primer mencakup 155 penyakit. Puskesmas Ujoh Bilang terletak di Kabupaten Mahakam Ulu, dan memiliki wilayah kerja sebanyak 9 desa yaitu Long Bagun, Batu Majang, Batu Kelo, Ujoh Bilang

Long Melaham, Memahak Besar, Long Merah, Rukun Damai, dan Long Hurai.<sup>3</sup>

Data rujukan di Puskesmas Ujoh Bilang, tahun 2016 jumlah rujukan sebanyak 31 rujukan, tahun 2017 jumlah rujukan sebanyak 54 rujukan, tahun 2018 jumlah rujukan sebanyak 82 rujukan dan sampai dengan bulan April 2019 jumlah rujukan sebanyak 72 rujukan. Jumlah kunjungan setiap tahunnya terus mengalami kenaikan, rujukan diberikan atas keputusan dokter setelah melakukan pemeriksaan dan hasil diagnosa pasien dinyatakan tidak dapat dilayani secara tuntas di puskesmas, meningkatnya rujukan juga disebabkan oleh pasien rujukan rawat jalan yang menjalani pengobatan berlanjut pada fasilitas kesehatan lanjutan. Jaringan komunikasi yang ada di Puskesmas Ujoh Bilang khususnya jaringan internet yang masih belum baik juga mempengaruhi sistem rujukan yang ada di puskesmas yaitu dalam melakukan rujukan secara *online*. Upaya yang telah dilakukan oleh Puskesmas Ujoh Bilang dalam mengatasi masalah jaringan ini yaitu meminta kepada BPJS untuk memberikan keringanan agar pasien dapat di rujuk terlebih dahulu dan rujukan *online* nya dapat diurus dan diberikan setelah pasien sampai pada Rumah Sakit tujuan rujukan.<sup>3</sup>

Dari penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan tersebut. Dengan tema penelitian yaitu pelaksanaan rujukan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Ujoh Bilang Kabupaten Mahakam Ulu. Dengan tujuan penelitian adalah menganalisis prosedur pelaksanaan rujukan di Puskesmas Ujoh Bilang.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus untuk menganalisis lebih mendalam tentang prosedur pelaksanaan rujukan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Ujoh Bilang.

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ujoh Bilang Kecamatan Long Bagun, Kabupaten Mahakam Ulu. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Maret tahun 2020. Metode untuk menentukan informan dalam penelitian ini yaitu dengan *Purposive Sampling*. Informan utama yaitu 1 (satu) dokter puskesmas Ujoh Bilang. Informan pendukung yaitu 1 (satu) Kepala Bagian Tata Usaha dan 1 (satu) Perawat Puskesmas Ujoh Bilang. Informan kunci yaitu Kepala Puskesmas.

Instrument dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan menggunakan bantuan pedoman wawancara. Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan perekam suara, alat tulis, buku catatan dan panduan wawancara. Untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam (*Indepth Interview*), observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu Pengumpulan Data, Reduksi, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek kembali data yang diperoleh.

### Hasil Penelitian

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan utama diketahui bahwa syarat merujuk pasien yang ada di Puskesmas Ujoh Bilang sudah sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional, dimana pasien yang akan dirujuk sudah di periksa terlebih dahulu dan memenuhi syarat untuk di rujuk. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

***“Syarat untuk di rujuk itu yang pertama adalah emmm penanganan pertama di puskesmas”(W.AIM.32)***

Merujuk pada Pedoman Sistem Rujukan Nasional, penanganan pertama terhadap pasien merupakan salah satu syarat untuk merujuk pasien. Pernyataan dari informan utama juga didukung oleh OL selaku informan pendukung. Menurut OL, syarat untuk merujuk pasien yaitu pasien datang berobat dengan kondisi rawat jalan atau rawat inap dan pasien akan di rujuk jika memang tidak bisa di tangani di puskesmas. Hal ini merupakan salah satu syarat merujuk pasien yang sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

***“Yang pertama, yang jelas pasien datang berobat emang dengan kondisi rawat jalan atau rawat inap. Memang kita tidak bisa tangani di puskesmas dan saran rujukan dari dokter, maka bisa dirujuk”(W.B.OL.3)***

Berdasarkan hasil wawancara dari informan utama dan informan pendukung diatas dapat diketahui bahwa syarat merujuk pasien di Puskesmas Ujoh Bilang sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional.

Prosedur klinis rujukan yang ada di Puskesmas Ujoh Bilang sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

***“Iya, sesuai pedoman”(W.A.IM.33)***

Berdasarkan pernyataan dari IM diatas diketahui bahwa syarat merujuk pasien sudah sesuai dengan Pedoman Sistem Nasional. Pernyataan dari IM selaku informan utama ini juga didukung dengan pernyataan dari OL selaku informan pendukung. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

***“Yang pertama, yang jelas pasien datang berobat emang dengan kondisi rawat jalan atau rawat inap.***

***Memang kita tidak bisa tangani di puskesmas dan saran rujukan dari dokter, maka bisa dirujuk” (W.B.OL.3)***

Pernyataan OL diatas diketahui bahwa pasien yang datang ke puskesmas dengan tujuan berobat baik rawat jalan maupun rawat jalan dan akan di rujuk jika memang tidak bisa ditangani di puskesmas atau adanya saran dari dokter untuk di rujuk. Hal ini merupakan salah satu syarat merujuk pasien berdasarkan Pedoman Sistem Rujukan.

***“Iya, tetap dilakukan pertolongan sesuai SOP”(W.A.IM.34)***

Berdasarkan pernyataan dari IM diatas diketahui bahwa rujukan untuk kasus emergensi dilakukan sesuai dengan SOP. Hal ini sudah sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Pernyataan IM diatas didukung dengan pernyataan OL selaku informan pendukung. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

***“Sesuai dengan prosedur, iya” (W.B.OL.5)***

Pernyataan OL diatas diketahui bahwa penanganan untuk kasus emergensi sudah dilakukan sesuai dengan prosedurnya.

***“Ada SOPnya” (W.A.IM.35)***

Dan di Puskesmas Ujoh Bilang sudah memiliki SOP untuk kasus emergensi sesuai dengan pernyataan IM diatas. Hal ini sudah sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Pernyataan IM diatas didukung dengan pernyataan dari OL selaku informan pendukung sebagai berikut:

***“Iya ada, setiap ruangan kita ada SOP, tergantung seperti apa kasus yang kita tangani” (W.B.OL.7)***

Pernyataan OL diatas mendukung pernyataan IM bahwa di Puskesmas Ujoh Bilang memiliki SOP mengenai tindakan emergensi juga di setiap ruangan memiliki SOP.

***“Eee yang pertamakan pasti di periksa dulu, habis di periksa habis itu ya kita tanya pasiennya, inikan***

***kalau misalnya kita masalah rujuk merujuk sebenarnya, eee tapi kalau misalnya dalam keadaan emergensi ya memang harus kita minta persetujuannya yang pertama ya, karena informed consent nya dari situ, dari persetujuan pasiennya tadi” (W.A.IM.36)***

***“Yang pertama kita berikan adalah kasih tau ini penyakitnya apa sebenarnya, terus yang terjadi apa, terus efek samping kalau misalnya tidak di rujuk apa, terus positifnya kalau di rujuk apa, negatifnya tidak dirujuk apa, itu sih” (W.A.IM.37)***

Berdasarkan pernyataan IM diatas diketahui bahwa sebelum pasien di rujuk pasti di periksa terlebih dahulu, untuk kasus emergensi pasien dapat langsung dirujuk dan disertakan dengan *Informed Consent*, kemudian dijelaskan mengenai penyakit pasien, apa yang terjadi, serta keuntungan jika di rujuk dan kerugian jika tidak di rujuk. Hal ini sudah sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Pernyataan dari IM selaku informan utama juga didukung oleh OL selaku informan pendukung sebagai berikut:

***“Yang pertama kita menjelaskan kepada keluarga adalah tindakan yang akan kita lakukan, dijelaskan kepada keluarga pasien bahwa kondisi pasien memang tidak bisa kita tangani di puskesmas karena keterbatasan alat atau memang wajib harus di rujuk karena pelayanannya memang harus kesana, seperti itu” (W.B.OL.11)***

***“Iya, pasti tujuan rumah sakitnya harus disampaikan disitu” (W.B.OL.12)***

***“Dijelasin, yang pertama kan kalau rujukan pasti di jelasin kartu BPJSnya harus ada, KTP kalau misalnya sudah punya KTP, KK, itu sih” (W.A.IM.39)***

***“Iya ada, jadi disitu ada informed consent nya ada nanti dari dokter***

***tanda tangan dari dokter, saksi, pasien saksi entah dari pasien atau dari keluarganya, terus habis itu dari perawat. Dokter, saksi, perawat, dan pasiennya sendiri” (W.A.IM.40)***

***“Ada dokter, perawat atau bidan yang menangani, dan keluarga atau pasiennya sendiri” (W.B.OL.15)***

Pernyataan OL diatas menyatakan bahwa penjelasan yang diberikan dalam *informed consent* yaitu tindakan yang telah dilakukan, kondisi pasien dan wajib harus di rujuk. Ini senada dengan pernyataan antara IM dan OL bahwa sebelum melakukan rujukan, pasien atau keluarga diberikan penjas mengenai apa saja yang perlu dipersiapkan. Di dalam *informed consent* harus menjelaskan kemana tujuan rujukan yang diberikan dan harus ada pembubuhan tanda tangan dari dua belah pihak yaitu dokter, saksi, perawat dan pasien itu sendiri. Hal ini sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional.

***“kalau di rumah sakit sini sih kami tidak menghubungi langsung IGDnya ya, misal kalau saya pas lagi jaga ya saya hubungi dokter jaganya aja sih, kayak gitu. Tapi kalau misalnya untuk menghubungi faskes tempat pelayanan selanjutnya enggak” (W.A.IM.42)***

***“Sebelum merujuk kita menghubungi bahwa kita akan merujuk pasien ini, atas nama ini, jenis kelaminnya apa, diagnosanya apa, tapi karena letak geografisnya kita ini terkadang untuk menghubungi itu susah sehingga kadang-kadang kami mengantar sampai disana baru akan dijelaskan”***

***“Karenakan terkadang jaringan tidak ada dan kadang-kadang juga susah untuk dihubungi” (W.B.OL.18.19)***

Berdasarkan pernyataan IM diatas diketahui bahwa Puskesmas tidak menghubungi fasilitas kesehatan tujuan rujukan, tetapi hanya menghubungi dokter jaga yang bertugas pada saat itu. Pernyataan

dari IM selaku informan utama diatas didukung dengan pernyataan dari OL selaku informan pendukung bahwa puskesmas tidak menghubungi fasilitas tujuan rujukan terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan letak geografis dan jaringan internet serta telpon yang ada di Puskesmas Ujoh Bilang tidak mendukung.

Prosedur administrasi rujukan yang ada di Puskesmas Ujoh Bilang sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

***“Administrasinya nanti kayak gini, kita tangani pasien dulu, ada keluarga yang menemani, keluarganya yang mengurus administrasi, jadi tetap pasien di dahulukan baru administrasinya” (W.A.IM.43)***

***“Iya, kalau administrasi itu dilakukan jika pertama kalau pasien BPJS maka melengkapi berkas contohnya KK, KTP, dan BPJS yang bersangkutan” (W.B.OL.20)***

Berdasarkan pernyataan IM selaku informan utama diatas diketahui bahwa administrasi pasien dapat diurus oleh keluarga pasien karena pasien harus ditangani terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Pernyataan IM diatas juga didukung dengan pernyataan dari OL selaku informan pendukung bahwa administrasi harus diurus yaitu untuk pasien BPJS harus melengkapi berkas seperti KK, KTP serta Kartu BPJS pasien.

***“Iya, rangkap 2. Satu untuk pasien yang akan di rujuk, satu untuk arsip” (W.A.IM.48)***

***“Iya, pertama untuk arsip kita sendiri di puskesmas dan kedua untuk keluarga pasien” (W.B.OL.26)***

Berdasarkan pernyataan IM selaku informan utama diatas diketahui bahwa di Puskesmas Ujoh Bilang, surat rujukan dibuat

2 rangkap yaitu untuk pasien dan arsip puskesmas. Hal ini sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Pernyataan ini didukung dengan pernyataan dari OL selaku informan pendukung bahwa di Puskesmas Ujoh Bilang dalam memberikan rujukan, surat rujukan dibuat 2 rangkap yaitu untuk arsip puskesmas dan keluarga pasien.

***“Iya, buku register tercatat adalah pasien selesai untuk perawatan atau seandainya pasien itu di rawat inap berarti hari itu sudah termasuk dalam buku register rawat jalan dan register rawat inap, maka juga setelah itu akan masuk ke register untuk rujukan” (W.B.OL.27)***

Pernyataan OL diatas menyatakan bahwa pasien yang selesai mendapatkan pelayanan dicatat pada buku register pasien dan pasien yang di rujuk juga dicatat pada buku register rujukan.

***“Seharusnya memang harus, seperti yang saya katakan seperti apa harusnya kita, harusnya sudah selesai, cuma ada beberapa kondisi yang tidak bisa kita paksakan karena ada kondisi darurat, jadi pasien harus kita antar dulu, mungkin salah satu keluarga yang menyelesaikan administrasi di puskesmas” (W.B.OL.28)***

Berdasarkan pernyataan OL pada kasus emergensi pasien dapat di rujuk lebih dahulu setelah itu keluarga pasien baru mengurus administrasinya.

### **Pembahasan**

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didasarkan dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional dapat dilihat bahwa syarat merujuk pasien yang dilaksanakan di Puskesmas Ujoh Bilang berjalan sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional, hal ini dibuktikan dengan kemampuan informan dalam menjawab pertanyaan terkait syarat merujuk pasien. Dimana informan utama yang merupakan dokter

puskesmas menjawab dengan cukup lengkap dan benar mengenai syarat merujuk pasien, rujukan akan diberikan jika puskesmas tidak dapat menangani pasien secara tuntas seperti penyakit jantung, darah tinggi yang berlangsung lama kejiwaan dan patah tulang. Pernyataan dari informan utama ini juga semakin diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan pendukung yang merupakan seorang perawat puskesmas, menjelaskan bahwa syarat merujuk pasien yaitu pasien datang berobat ke puskesmas lalu tidak dapat ditangani di puskesmas atau adanya saran rujukan dari dokter.

Penelitian yang dilakukan Dwi Ratnasari (2017) menjelaskan bahwa beberapa kasus di Puskesmas X terdapat pasien yang tidak datang langsung ke puskesmas untuk mendapatkan rujukan, sehingga hanya keluarga pasien yang menjelaskan kondisi medis pasien kepada tenaga medis puskesmas dan memintakan rujukan kepada pasien.<sup>4</sup> Kondisi pasien yang tidak datang secara langsung ke puskesmas tidak bisa dipantau atau diperiksa terlebih dahulu oleh tenaga medis puskesmas. Wawancara dengan petugas rujukan Puskesmas X kota Surabaya mengenai pasien yang tidak datang langsung ke puskesmas, pihak puskesmas menanyakan terlebih dahulu kenapa pasien tidak datang dan meminta pasien datang sendiri jika alasan kondisi medis pasien masih memungkinkan untuk datang dan diperiksa dahulu di puskesmas, naming jika alasan bahwa pasien tidak datang sendiri ke puskesmas benar-benar karena kondisi medis pasien yang tidak memungkinkan untuk datang langsung ke puskesmas, maka pengecualian pihak puskesmas dapat memberikan rujukan. Namun dalam beberapa kasus seperti seperti perpanjangan surat rujukan biasanya keluarga pasien yang memintakan surat rujukan ke puskesmas tanpa disertai pasien yang akan di rujuk karena alasan kondisi medis pasien. Hal ini sama dengan

Puskesmas Ujoh Bilang yang memberikan rujukan langsung kepada pasien dengan tujuan untuk memperpanjang masa rujukan dan ada pula pasien yang rutin menjalani pengobatan di fasilitas kesehatan lanjutan.<sup>4</sup>

Penjelasan mengenai syarat merujuk pasien yang didasarkan dengan teori diatas, peneliti menyarankan kepada Puskesmas Ujoh Bilang agar terus mempertahankan dan meningkatkan syarat merujuk pasien yang telah sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional agar dalam proses rujukan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

Prosedur rujukan klinis di Puskesmas Ujoh Bilang sesuai Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan setiap informan dalam menjawab bagaimana prosedur yang dijalankan di puskesmas dimana untuk kasus non emergensi dan emergensi tangani sesuai SOP yang berlaku, memperispkan rujukan serta adanya penjelasan rujukan yang diberikan kepada pasien melalui *Informed Consent* dan adanya tanda tangan dari dua belah pihak yaitu dokter, perawat atau bidan yang menangani dan keluarga/pasien itu sendiri serta melakukan tindakan pra rujukan.

Namun ada 1 (satu) prosedur klinis rujukan yang belum laksanakan oleh Puskesmas Ujoh Bilang yaitu puskesmas tidak menghubungi terlebih dahulu unit pelayanan di fasilitas kesehatan tujuan rujukan, Hal ini terjadi karena jaringan internet maupun jaringan telpon yang ada di Puskesmas Ujoh Bilang masih belum stabil atau terkadang jaringannya ada dan terkadang hilang, sehingga Puskesmas Ujoh Bilang susah untuk menghubungi fasilitas kesehatan tujuan rujukan. Hal ini memperlambat penanganan pasien di fasilitas kesehatan tujuan rujukan, karena puskesmas tidak menghubungi terlebih dahulu kepada fasilitas kesehatan tujuan rujukan mengenai data, tujuan rujukan, kondisi pasien serta penanganan yang telah

dilakukan kepada pasien, sehingga fasilitas kesehatan tujuan rujukan tidak dapat mempersiapkan terlebih dahulu apa saja yang perlu dipersiapkan untuk menerima pasien rujukan tersebut. Kasus ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ratnasari (2017) yang dijelaskan pada jurnalnya dimana pihak puskesmas belum menghubungi kembali unit pelayanan faskes tujuan rujukan saat akan merujuk pasien karena jumlah pasien yang di rujuk banyak sehingga tidak sempat jika harus menghubungi rumah sakit rujukan untuk setiap pasien yang akan di rujuk.<sup>4</sup> Rujukan yang efektif memerlukan komunikasi antar fasilitas yaitu Puskesmas Ujoh Bilang dengan rumah sakit tujuan rujukan, tujuannya agar pihak rumah sakit terujuk mengetahui keadaan pasien dan dapat menyiapkan secara dini penanganan yang diperlukan pasien segera setelah pasien sampai di rumah sakit tujuan rujukan.<sup>5</sup>

Prosedur administrasi yang ada di Puskesmas Ujoh Bilang sudah sesuai dengan pedoman yang berlaku. Ini Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dwi Ratnasari (2017) yang dijelaskan pada jurnalnya menyatakan bahwa pelaksanaan prosedur administrasi rujukan Puskesmas X dilakukan sejalan dengan prosedur teknis pada pasien dan puskesmas telah mencatat rujukan pasien yang diisi secara rutin setiap hari serta administrasi pengiriman pasien telah diselesaikan ketika pasien akan segera dirujuk.<sup>4</sup> Hal ini ditunjukkan dengan informasi yang disampaikan oleh informan utama yang merupakan seorang dokter puskesmas dan diperkuat dengan informasi yang disampaikan oleh informan pendukung yang merupakan seorang perawat puskesmas yaitu administrasi pasien rujukan diurus pada saat pasien ditangani dan harus selesai sebelum pasien akan dirujuk, untuk kasus emergensi administrasi pasien dapat diurus oleh keluarga pasien setelah pasien di rujuk. *Informed Consent* tetap diberikan kepada pasien walaupun

pasien menolak untuk di rujuk serta jika diperlukan puskesmas akan mengambil gambar atau video pada saat *Informed Consent* setelah adanya persetujuan dari pasien dan jika diminta dari pihak BPJS. Surat rujukan pasien akan dibuat 2 (dua) rangkap yaitu untuk arsip puskesmas dan pasien rujukan dan pasien di catat pada buku register rujukan.

Berdasarkan pembahasan yang didasarkan dengan teori diatas, peneliti menyarankan kepada puskesmas untuk meningkatkan jaringan terutama jaringan internet dengan menggunakan Wifi agar puskesmas dapat menghubungi rumah sakit tujuan rujukan sehingga rumah sakit dapat mempersiapkan penanganan yang diperlukan pasien sebelum sampai pada rumah sakit tujuan rujukan dan dapat memberikan rujukan *online* kepada pasien rujukan, sehingga proses rujukan dapat berjalan dengan baik. Serta mempertahankan dan meningkatkan prosedur administrasi yang telah sesuai dengan Pedoman Sistem Rujukan Nasional agar dalam proses rujukan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

### Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah prosedur pelaksanaan sistem rujukan di Puskesmas Ujoh Bilang telah sesuai Pedoman Sistem Rujukan Nasional, namun ada temunbahwa Puskesmas tidak menghubungi fasilitas kesehatan sebelum merujuk pasien karena terkendala jaringan atau internet yang belum memadai. Sehingga perlu penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sehingga prosedur pelaksanaan sistem rujukan dapat berjalan dengan baik dan evaluasi untuk prosedur yang belum dijalankan saat ini.

### Referensi

1. Kementerian Kesehatan RI. Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2012.

2. BPJS. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tahun 2014 tentang Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang. 2014.
3. Puskesmas Ujoh Bilang. Profil Puskesmas Ujoh Bilang. 2019.
4. Ratnasari D. Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta JKN di Puskesmas X Kota Surabaya. *J Adm Kesehat Indones*. 2017;5.
5. Rukmini, Ristrini. Pelaksanaan Sistem Rujukan Maternal Di Puskesmas Tambakrejo dan Tanah Kali Kedinding Kota Surabaya. *Bul Penelit Sist Kesehat*. 2015;18
6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Panduan Praktis Gatekeeper Concept Faskes BPJS Kesehatan*. 2014
7. Ali, Fauziah A., Kandou GD., & Umboh, J.M.L. Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional. 2015
8. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang*. 2014.
9. Indrianingrum, Irawati., & Handayani, Oktio WK. Input Sistem Rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Kabupaten Jepara. *Public Health Perspective Journal*, 2, 2, 140-147. 2017.
10. Kusumawardani, Nunik., Soerachman, Rachmalina., Dwi, Agung L., Indrawati, Lely., & Sari, Puti H., Paramita, Astridya. *Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: PT. Kanisius. 2015.
11. Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI Jakarta. 2012.