

Available online at:

EDU RMIK Journal

ISSN (Print) XXXX-XXXX ISSN (Online) XXXX-XXXX



TINJAUAN SISTEM RUJUKAN *ONLINE* PASIEN BPJS PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS RENGAS TAHUN 2021

¹Timor Utama, ²Riris Andriati, ³Fitri Ambarsari

^{1,2}Lecture STIKes Widya Dharma Husada Tangerang , Kota Tangerang Selatan dan Kode Pos 15417, Indonesia

³ Student STIKes Widya Dharma Husada Tangerang , Kota Tangerang Selatan dan Kode Pos 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p>*Corresponding Author Name: Timor Utama E-mail: timorutama@yahoo.co.id</p>	<p><i>Online referral is a tiered referral digitization process that is given to patients or the public to get the convenience and certainty of participants in obtaining health services at hospitals or advanced referral health facilities. The existence of an online referral system can minimize patient registration queues, avoid crowds in waiting rooms and direct contact with officers at health service facilities so as to minimize the transmission of COVID-19 for patients and health workers. This study aims to determine the effectiveness of the BPJS Patient Online Referral System during the Covid-19 Pandemic at the Rengas Health Center in 2021. The type of research used is qualitative with an analytical descriptive approach. Data collection with checklist sheets and interview guidelines. The subject of this research is the Implementation of the BPJS Patient Online Referral System and the object of this research is the online referral SOP and the patient online referral service flow. The results of this study show that in the service of the online referral system at the Rengas Health Center, there is an SOP that regulates BPJS patient referrals but has not been updated since 2017 and there is no special SOP that regulates the online referral system for BPJS patients during the covid pandemic. Referral health services are in accordance with the flow set out in the referral SOP. The online referral system has not been effective because there are still several obstacles, including network constraints, the low understanding of referral patients, incomplete patient data, and during the covid-19 pandemic the puskesmas is quite difficult to refer patients to advanced health facilities. Suggestions for referral SOPs at existing Rengas Health Centers need to be updated according to current conditions and specially made SOPs that regulate the online referral system for BPJS patients during the covid-19 pandemic. The Rengas Health Center must continue to maintain and continue to improve the referral system services that are already running well. Furthermore, the Rengas Health Center must conduct training for online referral officers in order to minimize the occurrence of human error by officers, strengthen the network system. Furthermore, educating the community in their working areas regarding the online referral system, both the flow and the completeness of the data needed in the referral process and during the covid-19 pandemic, Rengas Health Center should still comply with health protocols in referring patients and the South Tangerang City Health Office should provide a hospital</i></p>
<p>Keywords: Referral System _1 Informed Online Referral_2 BPJS Referral _3 Covid-19 Pandemic_4</p>	

**TINJAUAN SISTEM RUJUKAN *ONLINE* PASIEN BPJS PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI
PUSKESMAS RENGAS TAHUN 2021**

	<p><i>dedicated to referral purposes for non-covid-19 patients.</i></p>
<p>Kata Kunci: Sistem Rujukan _1 Rujukan Online _2 Rujukan BPJS _3 Pandemi Covid-19 _4</p>	<p>Latar Belakang : Rujukan <i>online</i> merupakan proses digitalisasi rujukan berjenjang yang diberikan kepada pasien atau masyarakat untuk mendapatkan kemudahan serta kepastian peserta dalam memperoleh pelayanan kesehatan dirumah sakit atau fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut. Dengan adanya sistem rujukan <i>online</i> dapat meminimalisir antrean pendaftaran pasien, menghindari kerumunan di ruang tunggu serta kontak langsung dengan petugas di fasilitas pelayanan Kesehatan sehingga dapat meminimalisir penularan covid-19 bagi pasien dan tenaga Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Sistem Rujukan <i>Online</i> Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Rengas Tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Pengambilan data dengan lembar checklist dan pedoman wawancara. Subjek penelitian ini adalah Pelaksanaan Sistem Rujukan <i>Online</i> Pasien BPJS serta objek penelitian ini adalah SPO rujukan <i>online</i> dan alur pelayanan rujukan online pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan Dalam pelayanan sistem rujukan <i>online</i> di Puskesmas Rengas sudah tersedia SPO yang mengatur tentang rujukan pasien BPJS namun belum diperbarui sejak 2017 dan tidak dibuatkan secara khusus SPO yang mengatur tentang sistem rujukan <i>online</i> pasien BPJS pada masa pandemi covid. Pelayanan kesehatan rujukan sudah sesuai dengan alur yang tertuang dalam SPO rujukan. Sistem rujukan <i>online</i> belum efektif karena masih terdapat beberapa kendala antaralain kendala pada jaringan, masih rendahnya pemahaman pasien rujukan, ketidaklengkapan data pasien, dan selama pandemi covid-19 pihak puskesmas cukup sulit pada saat akan merujuk pasien ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Saran untuk SPO rujukan di Puskesmas Rengas yang sudah ada perlu diperbarui kembali disesuaikan dengan kondisi terkini dan dibuatkan secara khusus SPO yang mengatur tentang sistem rujukan <i>online</i> pasien BPJS pada masa pandemi covid-19. Puskesmas Rengas harus terus mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan sistem rujukan yang sudah berjalan dengan baik. Selanjutnya Puskesmas Rengas harus melakukan pelatihan kepada petugas rujukan <i>online</i> agar meminimalisir terjadinya <i>human error</i> oleh petugas, melakukan penguatan pada sistem jaringan. Selanjutnya melakukan edukasi kepada masyarakat diwilayah kerjanya terkait sistem rujukan <i>online</i> baik alurnya maupun kelengkapan data yang dibutuhkan dalam proses rujukan dan selama pandemi covid-19 sebaiknya Puskesmas Rengas tetap mematuhi protokol kesehatan dalam merujuk pasien serta Dinkes Kota Tangerang Selatan sebaiknya menyediakan satu Rumah Sakit yang dikhususkan untuk tujuan rujukan pasien non covid-19.</p>
<p>Manuskrip diterima: DD MM YYYY Manuskrip direvisi: DD MM YYYY Manuskrip dipublikasi: DD MM YYYY</p>	<p style="text-align: right;">This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p> <div style="text-align: right;">  </div>
	<p style="text-align: right;">© 2020 Some rights reserved</p>

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional khususnya subsistem upaya kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Menurut Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan perorangan primer yang berfungsi sebagai *gate keeper* atau kontak pertama pelayanan kesehatan formal dan penakis rujukan sesuai standar pelayanan medis. Puskesmas harus dapat memberikan penanganan awal kasus medis yang masih dapat ditangani di puskesmas sebelum dilakukan rujukan kepada pasien (BPJS Kesehatan, 2014). Puskesmas memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Diberlakukannya program JKN membuat masyarakat yang akan berobat ke rumah sakit dengan kartu BPJS harus mendapat rujukan terlebih dahulu dari puskesmas (Zulhadi, et al., 2013).

Rujukan ini diberikan kepada pasien BPJS jika puskesmas tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, pelayan dan ketenagaan serta diagnosis pasien diluar 155 diagnosis yang harus dilayani di puskesmas (BPJS Kesehatan, 2014).

Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu sehingga tujuan pelayanan tercapai tanpa harus menggunakan biaya yang mahal (Putri, 2016).

Sesuai dengan amanat undang-undang No 24 tahun 2011 dan undang-undang No 82 tahun 2018 serta peraturan presiden yang mana undang-undang ini yang melatarbelakangi rujukan *online*. Pada undang-undang No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di amanatkan bahwa BPJS kesehatan sebagai penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) itu diberikan kewenangan dalam mengembangkan teknis operasionalitas sistem pelayanan kesehatan salah satunya adalah sistem rujukan *online*.

Rujukan *online* merupakan proses digitalisasi rujukan berjenjang yang diberikan kepada pasien atau masyarakat untuk mendapatkan kemudahan serta kepastian peserta dalam memperoleh pelayanan kesehatan dirumah sakit atau fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut

(FKRTL). Sistem rujukan mengatur alur dari mana dan harus ke mana seseorang pasien untuk memeriksakan kesehatannya (Putri & Frinaldi, 2019).

Melalui surat rujukan *online* ini petugas di faskes pertama akan membuat surat rujukan secara *online* ke rumah sakit atau faskes lanjutan dengan jadwal poli yang sudah ada di sistem. Sehingga pelayanan Kesehatan berjalan secara efektif dan efisien serta mengurangi waktu tunggu dalam proses merujuk pasien dimana pasien tak perlu lagi mendatangi rumah sakit dan mendaftar rujukan pemeriksaan secara manual (Setianingrum, 2020).

Hal ini sejalan dengan kondisi pandemi covid-19 seperti saat ini. Dengan adanya sistem rujukan *online* dapat meminimalisir antrean pendaftaran pasien, menghindari kerumunan di ruang tunggu serta kontak langsung dengan petugas di fasilitas pelayanan Kesehatan sehingga dapat meminimalisir penularan covid-19 bagi pasien dan tenaga Kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk membuat Karya Tulis Ilmiah yang berjudul Tinjauan Sistem Rujukan *Online* Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Rengas Tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitik. Dimana Pendekatan ini merupakan suatu bentuk penelitian paling dasar yang bertujuan untuk mendapat gambaran tentang Pelaksanaan Sistem Rujukan *Online* Pasien BPJS pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Rengas Tahun 2021 melalui analisis mendalam.

HASIL

1. Standar Prosedur Operasional (SPO) sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di Puskesmas Rengas, penanggungjawab bagian pendaftaran mengatakan bahwa sudah ada standar prosedur oprasional sistem rujukan pasien tetapi belum ada SPO khusus terkait sistem rujukan pasien BPJS selama pandemi covid-19 dan dalam SPO yang berlaku juga tidak tercantum atau tertulis sistem Rujukan *Online* Pasien BPJS namun petugas melakukan rujukan pasien BPJS sesuai standar prosedur oprasional yang sudah ada.

Lembar checklist terkait standar prosedur oprasional rujukan pasien dibagian pendaftaran dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.1 Hasil Observasi Standar Prosedur Oprasional

No	Kegiatan	Terlaksana	Tidak Terlaksana
1.	Petugas mengantarkan rujukan ke loket pendaftaran	✓	
2.	Petugas loket pendaftaran memasukkan data rujukan secara <i>online</i> sesuai dengan identitas pasien, terapi yang telah diberikan, diagnosa, petugas yang menangani serta poliklinik dan rumah sakit yang dituju	✓	
3.	Petugas pendaftaran memberi stempel pada surat rujukan dan meminta tanda tangan petugas yang menangani	✓	
4.	Komunikasi terlebih dahulu dengan Rumah Sakit yang dituju	✓	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Standar Prosedur Operasional

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Terlaksana	4	100%
2.	Tidak Terlaksana	0	0

	TOTAL	4	100%
--	--------------	----------	-------------

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi frekuensi Standar Prosedur Oprasional Sistem Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Rengas didapatkan 100 % sudah terlaksana.

2. Alur pelayanan sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara alur data pasien pada sistem pelayanan rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19 petugas pendaftaran rujukan *online* mengatakan bahwa alur pelayanan rujukan mengikuti SPO persiapan rujukan pasien yang sudah ditetapkan guna menunjang pelayanan kesehatan yang dibutuhkan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjutan. Lembar checklist dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.3 Hasil Observasi Alur Pelayanan Sistem Rujukan

No	Alur Pelayanan	Lengkap	Tidak Lengkap
1.	<i>Lembar informed consent</i>	✓	
2.	Surat rujukan	✓	
3.	Alat kesehatan dan obat	✓	
4.	Ambulance	✓	
5.	Petugas pendamping rujuk	✓	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Alur Pelayanan Sistem Rujukan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Lengkap	5	100%
2.	Tidak Lengkap	0	0
	Total	5	100%

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 distribusi frekuensi Alur sistem pelayanan rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19 didapatkan 100 % sudah lengkap.

3. Kendala sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terdapat beberapa kendala dalam sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19 Lembar checklist dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.5 Hasil Observasi Kendala Sistem Rujukan *Online* Pasien

No	Kendala	Ada	Tidak Ada
1.	<i>Human error</i> oleh petugas	✓	
2.	Pelaksanaan tidak sesuai SPO		✓
3.	Kendala jaringan	✓	
4.	Rendahnya pemahaman pasien rujukan	✓	
5.	Ketidaklengkapan data pasien berupa KTP dan KIB	✓	
6.	Kesulitan merujuk pasien non covid-19 selama pandemi covid-19	✓	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kendala Sistem Rujukan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Ada	5	83,33%
2.	Tidak Ada	1	16,67%
	TOTAL	6	100%

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 distribusi frekuensi kendala sistem rujukan *online* pasien BPJS di Puskesmas Rengas didapatkan 83,33 % masih ada kendala dan 16,67 % tidak ada kendala.

PEMBAHASAN

1. Standar Prosedur Operasional (SPO) sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terkait SPO sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19 sudah ada namun belum ada SPO khusus terkait sistem rujukan pasien BPJS selama pandemi covid-19 dan dalam SPO yang berlaku tidak spesifik menyebutkan sistem Rujukan *Online* Pasien BPJS karena menjadi satu kesatuan dengan rujukan non BPJS. Meski demikian pelaksanaan sistem rujukan pasien apabila Puskesmas Rengas tidak mampu menangani karena keterbatasan fasilitas, tenaga medis dan pemeriksaan penunjang untuk pelaksanaannya sudah dilakukan secara *online* dan selama pandemi covid-19 ini kegiatan merujuk pasien menyesuaikan dengan protokol kesehatan.

2. Alur pelayanan sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terkait alur sistem pelayanan rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19 sudah terlaksana dengan baik yang mana pelaksanaannya sesuai dengan alur pelayanan rujukan yang ditetapkan.

Puskesmas Rengas sudah memiliki peran dan fungsi yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar dan untuk pelayanan rujukan juga sudah berjalan dengan baik. Dalam memberikan pelayanan kesehatan rujukan di Puskesmas Rengas sudah sesuai dengan alur yang tertuang dalam SPO rujukan dan juga sudah sesuai dengan prosedur rujukan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan pengirim yang dibuat oleh Kemenkes RI.

3. Kendala sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terkait kendala sistem rujukan *online* pasien BPJS di puskesmas Rengas pada masa pandemi covid-19 dalam pelaksanaan sistem rujukan *online* di Puskesmas Rengas terdapat beberapa kendala yang terjadi saat proses pelaksanaan rujukan *online* yaitu pertama kendala dari masyarakat yang agak susah merubah pola pikir mereka tentang rujukan *online* sehingga sering menyepelkan pada saat meminta dirujuk oleh pihak Puskesmas sesuai keinginan mereka padahal Puskesmas harus merujuk pasien dengan sistem berjenjang dan secara *online* sehingga pasien tidak bisa memilih tempat rujukan secara langsung karena rujukan ditentukan oleh aplikasi. Kedua yaitu kendala dari sistem jaringan saat proses rujukan berlangsung yang dapat mengganggu peserta saat proses rujukan yang mengakibatkan peserta harus menunggu cukup lama. Ketiga adalah *human error* berupa kesalahan dari petugas rujukan *online* sendiri kemudian berikutnya adalah kendala yang umum terjadi di masa pandemi covid-19 ini dimana puskesmas kesulitan merujuk pasien dikarenakan banyak rumah sakit penuh pasien covid-19 sehingga tidak mampu menampung pasien umum.

KESIMPULAN

1. Dalam pelayanan sistem rujukan *online* di Puskesmas Rengas sudah tersedia SPO yang mengatur tentang rujukan pasien BPJS. Namun belum diperbarui sejak 2017 karena belum ada kebijakan untuk pembaruan SPO rujukan dan tidak dibuatkan secara khusus SPO yang mengatur tentang sistem rujukan *online* pasien BPJS pada masa pandemi covid-19.
2. Puskesmas Rengas memiliki pelayanan kesehatan rujukan yang sudah sesuai dengan alur yang tertuang dalam SPO rujukan dan juga sudah sesuai dengan prosedur rujukan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan pengirim yang dibuat oleh Kemenkes RI.
3. Dalam pelayanan sistem rujukan *online* di Puskesmas Rengas belum efektif karena masih terdapat beberapa kendala saat melaksanakan sistem rujukan *online* yang dapat menghambat terlaksananya pelayanan sistem rujukan *online* antarlain *human error* oleh petugas, kendala pada jaringan, masih rendahnya pemahaman pasien rujukan, ketidaklengkapan data pasien berupa KTP maupun KIB dan selama pandemi covid-19 pihak puskesmas cukup sulit pada saat akan merujuk pasien non covid-19 ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- (Widyansari, 2014) “Menurut Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama”
- (BUIATRIA, 2011) “undang-undang No 24 tahun 2011 melatarbelakangi rujukan *online*”
- (Peraturan Presiden, 2018) “undang-undang No 82 tahun 2018 melatarbelakangi rujukan *online*”
- (Faskes BPJS Kesehatan, 2012)“Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan perorangan primer yang berfungsi sebagai *gate keeper* atau kontak pertama pelayanan kesehatan formal dan penakis rujukan sesuai standar pelayanan medis.“