

INTISARI

Latar Belakang: Sistem rujukan kesehatan berjenjang di era Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan mendekatkan akses masyarakat ke fasilitas layanan kesehatan. RSUD dr. T.C. Hillers Maumere (RSTCH) merupakan salah satu rumah sakit rujukan regional di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sesuai Kepmenkes No. HK.02.02/MENKES/ 391 tahun 2014 tentang Pedoman Penetapan Rumah Sakit Rujukan Regional, terdapat beberapa kriteria khusus yang wajib dipenuhi dalam pengembangan rumah sakit rujukan. Faktor internal dan eksternal sangat berperan dalam menentukan pengembangan rumah sakit dan analisis SWOT (*strength, weakness, opportunity, dan threat*) digunakan dalam mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pengembangan rumah sakit.

Tujuan: Untuk menjelaskan dan mengukur hubungan antara faktor internal dan eksternal dalam pengembangan RSTCH sebagai rumah sakit rujukan regional.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode studi kasus eksplanatoris dengan desain kasus tunggal terjal untuk mengetahui hubungan antara faktor lingkungan internal dan eksternal yang dihadapi RSTCH dalam pengembangan sebagai rumah sakit rujukan regional. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu para pemangku kebijakan dan praktisi kesehatan yang mengetahui informasi dan terlibat dalam pelaksanaan sistem rujukan di RSTCH.

Hasil dan Pembahasan: Lingkungan eksternal menunjukkan Dinas Kesehatan sebagai regulator dan pengawas program rujukan kesehatan belum melaksanakan fungsinya secara optimal; rumah sakit dan puskesmas perujuk masih memiliki kendala ketenagaan dan sarana prasarana dalam mendukung sistem rujukan berjenjang; RSTCH belum memenuhi semua kriteria rumah sakit rujukan regional. Lingkungan internal menunjukkan lamanya waktu tunggu pada aktivitas pelayanan kasus rujukan dan terdapat beberapa kasus rujukan keluar; budaya organisasi menunjukkan adanya perasaan memiliki rumah sakit dan kepemimpinan transformatif namun terdapat kendala rendahnya disiplin dan etos kerja; posisi sebagai rumah sakit rujukan regional memberikan kemudahan mendapatkan anggaran pengembangan; RSTCH belum mampu memberikan pelayanan spesialisik secara optimal karena keterbatasan jumlah dan jenis tenaga kesehatan serta RSTCH belum memiliki sistem informasi rumah sakit.

Kesimpulan dan Saran: *Grand strategy* yang dibutuhkan adalah aliansi strategis bersama *stakeholders* dengan membentuk sistem rujukan berjenjang yang efektif dan efisien di Kabupaten Sikka; dibutuhkan peran aktif Pemerintah Daerah dan LSM dalam penyediaan ketenagaan dokter spesialis; peningkatan kelas rumah sakit menjadi kelas B; perbaikan layanan rujukan di RSTCH dengan mengurangi waktu tunggu, *high technology assessment* dan integrasi SIM RS, meningkatkan pendapatan rumah sakit dengan membuka layanan baru non JKN, revisi Perda tarif dan melakukan penghematan energi.

Kata Kunci : rumah sakit rujukan, faktor internal, faktor eksternal

ABSTRACT

Background: A tiered health referral system in the era of National Health Insurance aims to bring community access to health care facilities closer. Dr. T.C. Hillers Hospital (TCHH) Maumere is one of the Regional Referral Hospitals in East Nusa Tenggara Province. According to Kepmenkes No. HK.02.02/MENKES/391 of 2014 concerning the Guidelines for the Determination of Regional Referral Hospitals, certain criteria must be fulfilled in the development of referral hospitals. Internal and external factors play an important role in determining hospital development and SWOT analysis (strength, weakness, opportunity, and threat) is used in identifying and analyzing supporting factors and inhibiting hospital development.

Objective: To explain and measure the relationship between internal and external factors in the development of TCHH as a regional referral hospital.

Method: This research used explanatory case study method with a single case design interwoven to discover the relationship between internal and external environmental factors in developing as a regional referral hospital. Sampling uses a purposive sampling method, namely the stakeholders and health practitioners who know the information and involved in implementing the referral system in TCHH.

Results and Discussion: The external environment showed that the Health Office as the regulator and supervisor of the health referral program had not implemented their functions optimally; referring hospitals and health community center still have constraints on workforce and infrastructure in supporting tiered referral systems; TCHH has not met the criteria of Regional Referral Hospitals. The internal environment showed the length of waiting time in referral case service activities and several outgoing referral cases; organizational culture showed a hospital-bound feeling and transformative leadership but low discipline and work ethic are obstacles; the position as a regional referral hospital simplify to get a development budget; TCHH had not been able to provide specialist services optimally due to the limited number and types of health workers and TCHH didn't yet have a hospital information system.

Conclusions and Recommendations: The grand strategy needed is a strategic alliance with stakeholders by establishing an effective and efficient tiered referral system in Sikka Regency; the active role of the Regional Government and NGOs in the provision of medical specialist; increasing hospital class to class B; improvement of referral services in TCHH by reducing waiting time, high technology assessment and integration of hospital information system, increasing hospital revenue by provide new non JKN services, revising the tariff regulation and making energy savings.

Keywords : referral hospital, internal factors, external factors