

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dengan diberlakukannya BPJS Kesehatan, masyarakat yang akan berobat ke rumah sakit dengan kartu BPJS harus mendapat rujukan terlebih dahulu dari puskesmas. Rujukan ini hanya diberikan jika pasien membutuhkan pelayanan kesehatan spesialis dan fasilitas kesehatan primer dalam hal ini adalah puskesmas yang ditunjuk untuk melayani peserta BPJS tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan peserta karena keterbatasan fasilitas, pelayanan, dan atau ketenagaan. Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu, sehingga tujuan pelayanan tercapai tanpa harus menggunakan biaya yang mahal.

Tujuan: Mengetahui pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, pemecahan masalah dan alternatif solusi terkait dengan pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS di Puskesmas Walantaka Kota Serang Banten

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan rancangan fenomenologis. Subjek penelitian ini berjumlah tiga orang, yaitu satu orang petugas penerimaan pasien, satu orang perawat, dan satu orang dokter umum. Objek dalam penelitian ini adalah pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS di Puskesmas Walantaka Kota Serang Banten.

Hasil: Pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS di Puskesmas Walantaka Kota Serang Banten dilaksanakan oleh dokter umum, dimulai dari pemeriksaan fisik pasien, penentuan diagnosa, dan peng-*entry*-an data ke dalam *P-Care* BPJS. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS diantaranya pasien rujukan kontrol tidak membawa surat rujuk balik dari rumah sakit, penggunaan bahasa dalam penentuan diagnosa yang terdapat pada *P-Care* BPJS, dan sistem *P-Care* BPJS mengalami gangguan. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut yaitu faktor *man*, *machines*, dan *methode*.

Kata kunci: *Sistem Rujukan, P-Care BPJS, Kendala, Solusi.*

ABSTRACT

Background: Health centers have an important role in the implementation of the National Health Insurance System. Health services implemented in stages starting from the first level of health care. With the enactment of BPJS Health, people who will go to the hospital with BPJS card must first get a referral from health centers. This reference is only given if the patient requires specialist health services and primary health care facilities in this regard is the designated health centers to serve the participants BPJS can not provide health services appropriate to the needs of participants because of limited facilities, services, and or workforce. The referral system was organized with the aim of providing quality health services, so that the purpose of service is achieved without having to use an expensive cost.

Goals: To determine BPJS patient referral system implementation, identify the issues involved, solving problems and alternative solutions related to the implementation of the referral system in health centers BPJS Walantaka Serang City Banten

Methods: This study is a descriptive qualitative approach and fenomenologics design. Subjects of this study amounted to three people, consisting of one patient admissions officers, one nurse, and one general practitioner. The object of this research is the implementation of the referral system in health centers BPJS Walantaka Serang City Banten.

Results: Implementation of the referral system in health centers BPJS Walantaka Serang City Banten carried out by general practitioners, starting from the physical examination of the patient, determination of diagnosis, and the lawyer entry of data into the *P-Care* BPJS. There are several obstacles in the implementation of the referral system BPJS including patient referral letters refer controls do not bring back from the hospital, the use of language in determining the diagnosis contained in the *P-Care* BPJS, and *P-Care* system BPJS impaired. Factors that cause these problems are factor man, machines, and method.

Keywords: *Referral System, P-Care BPJS, Constraints, Solutions.*