

ABSTRAK

Latar Belakang: Klinik Pratama RBG RZ Yogyakarta belum bekerjasama dengan BPJS dan sebagian besar pasien yang melakukan pemeriksaan di klinik tersebut tidak memiliki kartu jaminan kesehatan. Berdasarkan wawancara dengan kepala cabang, beliau menginginkan perbaikan sistem rujukan di klinik tersebut. Hal ini dikarenakan pada beberapa tahun yang lalu pernah mendapatkan penolakan pasien rujukan ibu bersalin di rumah sakit tujuan rujukan dan setelah kasus tersebut klinik terkadang mendapatkan penolakan *by phone* dari rumah sakit tujuan rujukan. Berdasarkan wawancara dengan dokter dan bidan, kepala cabang tidak melakukan evaluasi pelaksanaan rujukan pasien secara periodik.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan rujukan di Klinik Pratama RBG RZ Yogyakarta.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Hasil: Uraian alur dan prosedur dihasilkan dalam bentuk pembuatan SOP pelaksanaan kegiatan rujukan. Kekurangan dan kendala yang ada dalam pelaksanaan rujukan pasien adalah dari unsur *man*, *method* dan *materials*. Kendala unsur *man* yaitu tidak tersedianya supir ambulans. Kendala unsur *method* yaitu tidak adanya SOP yang mengatur pelaksanaan rujukan. Kendala *materials* yaitu tidak ada *informed consent* persetujuan/penolakan rujukan tertulis dan register rujukan pasien di poliklinik umum.

Kesimpulan: Pelaksanaan rujukan di Klinik Pratama RBG RZ Yogyakarta masih banyak kekurangan diantaranya tidak ada supir ambulans saat malam hari, belum adanya SOP, *informed consent* persetujuan dan penolakan rujukan, register rujukan pasien di poliklinik umum

Kata kunci: *evaluasi, sistem rujukan, klinik.*

ABSTRACT

Latar Belakang: *Clinical Pratama RBG RZ Yogyakarta have not cooperated with the BPJS and most of the patients who did the examination in such clinics do not have health security card. Based on interviews with heads of branches, he wants improvements in clinical referral system. This is because in a few years ago never get denial of patient referral mother birthing in a hospital referral purposes and after the clinic cases sometimes get a rejection by phone from the hospital referral purposes. Based on interviews with doctors and midwives, the head of the branch wasn't doing the evaluation of the implementation of the referral patient periodically.*

Tujuan: *this research aims to know the referral implementation in the clinic Pratama RBG RZ . Method: the type of this research is a descriptive case study research with qualitative approach. Data capture techniques used are observation, interview and documentation study.*

Hasil: *description of flow and procedures resulting in the form of making the referral activities implementation of SOP. Deprivation and constraint in the implementation of the referral patient is of the man, method and materials. A constraint element in man, there is no ambulance driver. Item constraint method is absence of SOPS that govern the implementation of the referral. The constraints of materials are no informed consent approval/rejection of a written citation and referral register patients in public clinics are .*

Kesimpulan: *the implementation of the referral in the clinic Pratama RBG RZ Yogyakarta still has many shortcomings include no ambulance driver during nighttime, not the existence of the SOP, informed consent approval and rejection of referral, referral register patients in public clinic.*

Kata Kunci: *evaluation, referral system, the clinic.*