

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Pemerintah memastikan suatu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada bertepatan pada 1 Januari tahun 2014. Aplikasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Bertujuan Guna mewujudkan terselenggaranya pemeberin jaminan serta terpenuhinya kebutuhan bawah hidup yang sangat layak untuk tiap anggota keluarga. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengamankan segala sarana kesehatan supaya sediakan pelayanan kesehatan yang bermutu serta menyeluruh pula terjangkau untuk warga.

Pelayanan kesehatan yang mengendalikan pelimpahan tugas pula tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertical ataupun horizontal. Di masa Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) dikala ini, cocok Peraturan Presiden No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, pe- layanan kesehatan yang diterapkan oleh Tubuh Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) Kesehatan menganut system referensi. Sarana pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan diharuskan mempraktikkan sistem ru- jukan.(Kemenkes RI, 2012).

Pemerintah mengendalikan tentang referensi pelayanan kesehatan lewat Peraturan Menteri Kesehatan RI No 001 Tahun 2012 tentang Sistem Referensi Pelayanan Kesehatan Perorangan serta diiringi dengan penerbitan novel Pedoman Sistem Referensi Nasional yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012. Pada kedua ketentuan ini tercantum uraian menimpa sistem referensi mulai dari pengorganisasian, tata metode, pencatatan serta pelaporan dan monitoring serta penilaian(Kemenkes, 2012).

Sistem rujukan bertujuan agar berjalan secara efisien sekaligus efektif artinya disini ialah hendak berkurangnya waktu tunggu dalam proses merujuk serta berkurangnya referensi yang tidak butuh sebab sesungguhnya bisa ditangani di FKTP. Bersumber pada informasi referensi penderita masih ditemukan pula beberapa penderita JKN yang diberikan referensi atas permintaan penderita sendiri. Jumlah penderita referensi atas permintaan sendiri berjumlah 3-5 perbulannya, sehingga pertahun penderita atas permintaan referensi sendiri dekat 60 penderita.(Kemenkes RI, 2012).

Berdasarkan survei tersebut, Luti (2012) menyatakan: "Jika implementasi sistem Anda tidak sesuai dengan kebijakan atau ketentuan pedoman, implementasi sistem Anda tidak akan berfungsi." Salah satu masalah dengan sistem rujukan adalah terbatasnya sumber daya dan infrastruktur yang penting bagi fasilitas kesehatan untuk menyediakan layanan medis minimal.

Semua peserta berhak atas perawatan medis yang berkualitas. Fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta JKN terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). FKTP yang dimaksud adalah: (1) Puskesmas atau yang setara. (2) Klinik; (3) Klinik Gigi; (4) Klinik Pratama atau yang setara. (5) Rumah Sakit Primer Kelas D atau yang setara. Kemudian untuk jenis

Fasilitas Kesehatan Rujukan Lanjutan (FKRTL): (1) Klinik Utama atau yang sederajat. (2) Rumah Sakit Umum; (3) Rumah Sakit Khusus (Permenkes No. 28 Tahun 2014).

Puskesmas Lau Baleng Kec.Mardingding adalah institusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Karo yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Pada tahun 2018 Puskesmas Lau Baleng sudah Terakreditasi. Jumlah kunjungan di Puskesmas Lau Baleng dalam 2 tahun terakhir mengalami peningkatan. Data di tahun 2020 terakhir . sekitar 11.783 pasien. Dan awal 2021 jumlah pasien bertambah dengan jumlah 13.306 pasien. Hal ini cukup menunjukkan bahwa Puskesmas Lau Baleng masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rujukan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan di Puskesmas Lau Baleng, penulis melakukan wawancara singkat dengan kepala bagian bertanggung jawab terhadap sistem rujukan dan dokter yang menangani pasien rujukan. Mereka mengatakan bahwa pada saat pra rujukan ada beberapa pasien yang tidak terdaftar pada aplikasi vclaim (aplikasi rujukan online), sehingga pasien yang tidak terdaftar harus menunggu lama.

Namun, ada juga masyarakat yang belum tahu teknis mendapatkan pelayanan sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan. Masyarakat yang akan berobat ke rumah sakit umum pemerintah dengan kartu BPJS harus mendapat rujukan dari dokter, klinik/puskesmas, atau rumah sakit umum daerah terlebih dahulu (Profil Puskesmas Lau Baleng, Kab.Karo).

Peraturan Direktur Penjaminan Pelayanan (Perdirjampel) Nomor 4 Tahun 2018 yang diterapkan BPJS kesehatan terkait pelayanan pengobatan berjenjang atau pengobatan atau pengobatan rujukan nilai merugikan masyarakat. Karena aturan baru, pasien hanya bisa mendapatkan pelayanan di rumah sakit berdasarkan rujukan dalam sistem Pcare (Primary Care). Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui peraturan ini. Dengan

ketentuan ini, pasien rujukan tidak bisa memilih rumah sakit terdekat karena harus sesuai dengan levelnya.

Untuk menilai pelaksanaan sistem rujukan pasien JKN, diperlukan pemantauan untuk menilai apakah pelaksanaan sistem rujukan sudah sesuai dengan yang direncanakan. Untuk menilai pelaksanaan sistem rujukan pasien JKN, diperlukan pemantauan untuk menilai apakah pelaksanaan sistem rujukan sudah sesuai dengan yang direncanakan. Dalam pemantauan, kebutuhan akan indikator menjadi nilai keberhasilan dalam implementasi sistem rujukan pasien JKN. Untuk menilai pelaksanaan sistem rujukan JKN, rantai nilai dapat digunakan untuk memberikan informasi apakah sistem memberikan informasi apakah sistem memberikan layanan rujukan yang berkualitas. Teori rantai nilai pelayanan kesehatan dapat memberikan nilai keseluruhan bagi pelaksana sistem rujukan pasien JKN dalam kualitas pelayanan rujukan di lokasi penelitian.

Kegiatan pemberian pelayanan yaitu sebelum pasien hadir dalam fasilitas pelayanan kesehatan yaitu :

1. Pelayanan berlangsung sebelum pasien datang untuk mendapatkan pelayanan dari Puskesmas.
2. kegiatan dalam waktu pelayanan ialah pada saat pasien merasakan keadaan pada saat itu di Puskesmas dan langsung mendapatkan pelayanan pada saat itu juga.
3. Kegiatan dilanjutkan setelah pasien mendapatkan pelayanan.

Adapun kegiatan penunjang ataupun pendukung ialah budaya organisasi dan sumber daya strategic ialah sebagai berikut:

- Dalam budaya organisasi sangat erat kaitannya dengan tingkah laku petugas kesehatan. Yang paling penting dalam menciptakan pemikiran bersama untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan.

- Dan juga sumber daya strategik ialah sebagai sumber daya yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan secara optimal dan dengan sumber daya yang tidak memadai dapat menghambat proses pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien.



Menurut Ducan (1998), pelayanan medis seringkali memberikan nilai lebih pada klien. Dari perspektif rantai nilai, ada nilai baik dan buruk untuk layanan kesehatan. Rantai nilai sistem rekomendasi dapat dibagi menjadi dua kegiatan. Kegiatan yang memberikan pelayanan dan kegiatan penunjang. Meskipun kegiatan pendukung bersifat internal, kegiatan yang terlibat dalam kegiatan pendukung berdampak besar pada bagaimana fasilitas kesehatan menerapkan sistem rujukan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut untuk dilakukan penelitian dengan judul “Monitoring Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien JKN Menggunakan Konsep Rantai Nilai di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengenai rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Apa saja kegiatan langsung dalam proses pra, rujukan, dan pasca rujukan pasien JKN untuk meningkatkan mutu pelayanan rujukan di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo ?
- b. Bagaimana dengan kegiatan pendukung, termasuk budaya organisasi dan sumber daya strategis bagi pasien JKN untuk meningkatkan kualitas pelayanan rujukan di Puskesmas Lau baleng Kabupaten Karo?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan keseluruhan dari penelitian ini adalah untuk memantau pelaksanaan sistem rujukan pasien JKN menggunakan konsep rantai nilai di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Identifikasi pra-rujukan, proses rujukan, dan kegiatan langsung setelah menerima layanan rujukan pasien JKN di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo.
2. Mengidentifikasi kegiatan pendukung yang mencakup kebiasaan organisasi dan sumber daya strategis peserta JKN di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini ialah :

1. Kajian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi Puskesmas untuk peningkatan pelayanan rujukan bagi pasien JKN.
2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan serta menambah ilmu dan pengalaman berdasarkan fakta di lapangan.

