

KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA SISTEM PELAYANAN RUJUKAN TINGKAT LANJUT DI UNIT PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMO BOYOLALI

¹Nabilatul Fanny, ²Faisal Fahad

¹Fakultas Ilmu Kesehatan UDB Surakarta, email: nabilafanny@gmail.com

²Fakultas Ilmu Kesehatan UDB Surakarta,

ABSTRAK

Tempat pendaftaran pasien merupakan pelayanan pertama sebagai pintu utama rumah sakit dan mempunyai peran penting dalam pelayanan kepada pasien. Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) harus memperhatikan mutu pelayanan dan berorientasi pada keamanan pasien, efektivitas pelayanan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, dan efisiensi biaya. Rumah Sakit Umum Daerah Simo Boyolali menerima rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, pada survei awal dijumpai beberapa keluhan pasien yaitu petugas yang kurang ramah, kurang informatif, dan antrian panjang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional pada sistem pelayanan rujukan tingkat lanjut di unit pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 95 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan sistem nomor antrian 66,32% menjawab puas, aspek kebersihan dan kerapian ruang tunggu 40%, menjawab tidak puas, aspek keamanan fasilitas 61,05% menjawab tidak puas, aspek kejelasan informasi 63,16% menjawab puas, aspek kecepatan pelayanan pendaftaran 63,16% menjawab puas, aspek respon petugas 81,05% menjawab puas, aspek keramahan petugas 50,53% menjawab puas, aspek pengalaman petugas rujukan 42,11% menjawab puas, aspek papan informasi 56,85% menjawab tidak puas, aspek kejelasan prosedur rujukan 53,69% menjawab tidak puas. Kesimpulan, pasien jaminan kesehatan nasional pada sistem pelayanan rujukan tingkat lanjut di unit pendaftaran rawat jalan rumah sakit umum daerah simo boyolali masih belum puas. Saran, sebaiknya kenyamanan fasilitas ruang tunggu ditingkatkan, sebaiknya dilakukan sosialisasi tentang prosedur layanan pendaftaran rujukan agar pasien tidak bingung lagi.

Kata kunci: kepuasan pasien, sistem pelayanan rujukan, jaminan kesehatan nasional.

ABSTRACT

Registration is place patients first ministry as the main entrance of the hospital and have significant roles in the service to patients. The provision of the service on a patient health national health insurance should pay attention to the quality of service and oriented on the security of patients, the effectiveness of services, conformity to the needs of patients, and cost efficiency. Simo Boyolali Regional General Hospital received referrals from first-level health facilities, in the initial survey several patient complaints were found: officers who were less friendly, less informative, and long queues. The purpose of this study is to find satisfaction patients national health insurance on service system advanced reference in unit outpatient of registration regional general hospital Simo of Boyolali. This study adopted qualitative approaches with design descriptive study. The sampling technique uses purposive sampling with a number of respondents as many as 95 people. The data collection was done with observation techniques and in-depth interviews. The results showed based on the system of queuing number 66.32% answering satisfied, cleanliness and neatness aspects of waiting room 40% answering dissatisfied, key security aspects 61.05% answering dissatisfied, aspects of information clarity 63.16% answering satisfied, aspects of speed of service delivery 63.16% answered satisfied, officer response aspects 81.05% answered satisfied, aspects of officer hospitality 50.53% answered satisfied, aspects of experience of the referral officer 42.11% answered satisfied, aspects of the information board 56.85% answered dissatisfied, aspects clarity of the referral procedure

53.69% answered dissatisfied. Conclusion, national health insurance patients in the advanced referral service system in the outpatient registration unit at the simo boyolali regional hospital are still not satisfied. Suggestion, should the convenience of waiting room facilities be improved, it is better to do socialization about the procedure of referral registration services so that patients are not confused anymore.

Keywords: patient satisfaction, referral service system, national health insurance.

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan nilai subyektif kepada kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar obyektifnya artinya walaupun penilaian itu dilandasi pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis, waktu itu, pengaruh lingkungan pada waktu tersebut dan mempunyai indikator kepuasan yang meliputi:

- a. Bagian dari mutu pelayanan kepuasan pasien merupakan bagian dari mutu pelayanan, karena upaya pelayanan haruslah dapat memberikan kepuasan, tidak semata-mata kesembuhan berkala.
- b. Berhubungan dengan pemasaran rumah sakit, pasien yang puas akan memberikan tahu pada teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang lagi kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain, iklan dari mulut ke mulut akan menarik pelanggan baru
- c. Berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan dalam dana yang terbatas, peningkatan pelayanan harus selektif, dan sesuai kebutuhan pasien.

Tingkat kepuasan pasien pada suatu provider sangat penting untuk diketahui karena dapat dijadikan salah satu tolak ukur pihak provider untuk melihat sejauh mana ketaatan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standarpelayanan yang telah ditetapkan. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi akan mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali mengakses pelayanan kesehatan di suatu fasilitas kesehatan. Hal tersebut sejalan penelitian yang dilakukan Rondonuwu, dkk (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan yang sama.

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia telah dilaksanakan sejak 1 Januari 2014 dan pada tahun 2019 ditargetkan semua penduduk Indonesia menjadi peserta JKN (*universal coverage*). Peserta Program JKN terdiri dari peserta penerima bantuan iuran, penerima upah dan peserta mandiri. Fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pengguna JKN terdiri atas fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (Permenkes RI no 28 tahun 2014). Fasilitas kesehatan tingkat pertama terdiri dari puskesmas, dokter praktek (umum dan gigi), klinik pratama (pemerintah dan swasta) serta rumah sakit kelas D pratama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan (Permenkes RI no 71 tahun 2013). Pada tahun 2014 proporsi penduduk Indonesia yang menjadi peserta JKN adalah 51,27% dari total penduduk Indonesia sebanyak 255 juta (Permenkes, 2015). Sistem rujukan pada progra JKN yang telah dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan belum maksimal. Tahun 2015 triwulan pertama tercatat 9,5% dari total jumlah pasien peserta JKN ternyata dianggap salah rujukan, yaitu rujukan nonspesialistik yang bisa diselesaikan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Tempat penerimaan pasien rawat jalan atau tempat pendaftaran pasien rawat jalan mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat rawat jalan, melakukan pencatatan pendaftaran, menyediakan formulir rekam medis, dan memeberikan informasi tentang pelayanan. salah satunya adalah pelayanan sistem rujukan yang ada di rumah sakit atau puskesmas yang bersangkutan. Rumah Sakit Umum Daerah Simo Boyolali mempunyai sembilan poli yaitu poli umum, poli bedah, poli kandungan, poli mata, poli anak, poli syaraf, poli gigi, poli f sioterapi. Rumah Sakit Umum Daerah Simo Boyolali menerima rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dalam pelayanan rujukan masih ditemukan berbagai keluhan dari masyarakat, yaitu pasien tidak berkunjung ke fasilitas kesehatan tingkat pertama terlebih dahulu tetapi langsung ke fasilitas kesehatan tingkat rawat lanjut yakni di Rumah Sakit Umum Daerah Simo Boyolali, sehingga pasien harus kembali lagi ke fasilitas tingkat pertama dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu. Kondisi ini terjadi dikarenakan pasien tidak menenegetahui aturan yang diberlakukan oleh BPJS selaku penyelenggara JKN.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi deskriptif. Menurut Notoatmojo(2010) metode penelitian deksriptif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu kejadian secara objektif. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 95 pasien. Kriteria inklusi yang digunakan peneliti untuk menentukan responden adalah:

- Pasien rujukan dengan jaminan kesehatan nasional
- Pasien yang berkunjung lebih dari satu kali
- Pasien rawat jalan
- Pasien bersedia dijadikan responden

Sedangkan yang termasuk kriteria eksklusi adalah :

- Pasien umum
- Pasien baru (jumlah kunjungan 1 kali)
- Pasien rawat inap atau pasien gawat darurat
- Pasien tidak bersedia dijadikan responden

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini dianalisis secara univariat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian dilakukan terhadap 95 responden untuk mengetahui kepuasan pada pelayanan sistem rujukan pasien jeminan kesehatan nasional, terutama di bagian pendaftaran rawat jalan:

Tabel 1. Hasil Penilaian Kepuasan Pasien Rujukan

No	Daftar Pertanyaan	Penilaian											
		STP		TP		C		P		SP		Jml	%
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1	Sistem nomor antrian di tempat pendaftaran rujukan	5	5.26	10	10.53	17	17.89	63	66.32	-	-	95	100
2	Kebersihan dan kerapian di tempat/ruang tunggupendaftaran rujukan	7	7.37	38	40.00	6	6.32	29	30.52	15	15.79	95	100
3	Keyamanan fasilitas ruang tunggu pendaftaran rujukan tentang (fasilitas hiburan, tempat duduk yang nyaman)	2	2.11	58	61.05	5	5.26	20	21.05	10	10.53	95	100
4	Penjelasan informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran rujukan tentang prosedur rujukan yang benar	-	-	19	20.00	15	15.79	60	63.16	1	1.05	95	100

No	Daftar Pertanyaan	Penilaian											
		STP		TP		C		P		SP		Jml	%
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
5	Kecepatan pelayanan pendaftaran rujukan	1	1.05	21	2.10	10	10.53	60	63.16	3	3.16	95	100
6	Respon petugas pendaftaran rujukan pada saat anda memintanya untuk menjelaskan alur sistem rujukan yang ada	-	-	15	15.79	3	3.16	77	8.05	-	-	95	100
7	Keramahan petugas pendaftaran rujukan	-	-	27	28.42	12	12.63	48	50.53	8	8.42	95	100
8	Pengalaman petugas pendaftaran rujukan tentang cara melayani dan cara menyediakan formulir rujukan	5	5.26	38	40.00	10	10.53	40	42.11	2	2.10	95	100
9	Adanya papan informasi sistem rujukan yang ada di tempat pendaftaran rujukan	1	1.05	54	56.85	2	2.10	38	40.00	-	-	95	100
10	Prosedur rujukan yang diberikan Rumah Sakit	2	2.10	51	53.69	33	34.74	7	7.37	2	2.10	95	100

Keterangan:

SP : Sangat puas

TP : Tidak puas

P : Puas

STP : Sangat tidak puas

CP : Cukup puas

PEMBAHASAN**Kepuasan Sistem Pelayanan Rujukan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional****1. Sistem nomor antrian di pendaftaran rujukan**

Antrian adalah garis tunggal yang menunggu atau terbentuk di depan fasilitas pelayanan. Hal ini terjadi karena frekuensi waktu orang (pasien) atau benda yang tiba pada suatu fasilitas pelayanan lebih cepat daripada orang (pasien) atau benda yang sedang mendapat pelayanan (Russel & Taylor, 2005).

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui sebanyak 66,32% (63) pasien menjawab puas terhadap sistem nomor antrian yang ada di pendaftaran rujukan. RSUD Simo Boyolali sudah menggunakan sistem nomor elektronik untuk melayani setiap pasien yang datang mendaftar. Sehingga dalam pelayanan pendaftaran lebih menjadi mudah dan cepat karena nomor elektronik tersebut langsung menyambungkan didalam komputer dan secara otomatis mengatur nomor yang akan diakses oleh pasien. Sehingga pasien tidak merasa kebingungan ketika saat mendaftar di pendaftaran rujukan.

Sistem antrian elektronik dibutuhkan untuk menggantikan sistem antrian yang manual karena sistem antrian elektronik ini dapat mengatur antrian dengan menggunakan tampilan nomor antrian dan panduan suara.

2. Kebersihan dan kerapian tempat ruang tunggu pendaftaran rujukan.

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui sebanyak 40% (38) pasien menjawab tidak puas di tempat ruang tunggu pendaftaran pasien rujukan. Hasil dari observasi yang telah dilakukan, di ruangan tersebut kurang diperhatikan dalam hal kebersihan contoh kebersihan lantai masih banyak kotoran yang menempel di lantai dan banyak alat yang berterbangan sehingga pasien merasa kurang nyaman berada di ruang tunggu pendaftaran rujukan. Kepala rekam medik RSUD Simo Boyolali mengatakan bahwa di ruang tunggu pendaftaran rujukan RSUD Simo sudah mempunyai petugas khusus pengontrol kebersihan. Namun, karena kurangnya petugas pengontrol kebersihan sehingga menyebabkan pengontrolan kurang efektif.

Menurut Permenkes Nomor 1204/Menkes/15/X/2004 tentang Kebersihan Lingkungan Rumah Sakit yaitu kebersihan ruangan bangunan dan halaman adalah suatu keadaan atau kondisi ruangan bangunan dan halaman bebas dari bahaya dan resiko meminimalkan untuk kejadian infeksi silang dan masalah kesehatan dan masalah kerja. Oleh karena itu, menjaga kebersihan pada setiap ruang yang ada di rumah sakit sangatlah penting untuk diperhatikan.

3. Keyamanan fasilitas ruang tunggu pendaftaran rujukan

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Ruang tunggu pasien merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh institusi pelayanan kesehatan untuk memberikan kenyamanan kepada pasien selama menunggu pelayanan.

Pada aspek keyamanan dapat diketahui sebanyak 61,05% (58) pasien menjawab tidak puas terhadap fasilitas ruang tunggu pendaftaran rujukan RSUD Simo Boyolali. Ketika menunggu antrian, pasien kurang merasa nyaman karena mereka harus menunggu lama dengan fasilitas hiburan ruang tunggu yang belum memadai sehingga pasien merasa jenuh ketika pasien menunggu antrian pendaftaran karena tidak adanya hiburan televisi, majalah, ataupun koran. Selain itu, dalam hal fasilitas kursi tunggu pasien rujukan memang fasilitas tersebut kurang mencukupi dikarenakan seringkali pasien kekurangan tempat duduk sehingga pasien banyak yang mengantri pendaftaran secara berdiri atau malah duduk di bagian ruang tunggu poli rawat jalan sehingga terjadi penumpukan di bagian poli rawat jalan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Rekam Medik RSUD Simo Boyolali bahwa pada dasarnya tidak adanya fasilitas hiburan yang ada di ruang tunggu pendaftaran dan kurangnya kursi untuk pasien pendaftaran rujukan. Hal tersebut dikarenakan situasi dan kondisi yang belum bisa untuk menambah fasilitas tersebut. Menurut Muninjaya (2013) menyatakan bahwa kualitas jasa pelayanan kesehatan dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan meliputi penampilan fisik (kerapian), petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*). Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Badjama bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Penjelasan informasi petugas pendaftaran rujukan

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui sebanyak 63,16% (60) pasien menjawab puas terhadap penjelasan informasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran rujukan. Mereka mengatakan bahwa penjelasan informasi yang diberikan disana sudah memberikan pelayanan informasi yang jelas dan detail sehingga pasien bisa paham dan menangkap informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran rujukan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada kepala rekam medik RSUD Simo Boyolali bahwa pihak rumah sakit akan memberikan informasi kepada pasien secara rinci tentang alur rujukan yang sesuai ada di RSUD Simo Boyolali. Hal ini tidak terlepas dari tujuan rumah sakit yang ingin memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada setiap orang yang datang ke rumah sakit. Karena petugas pendaftaran sudah memberikan pelayanan informasi dan penjelasan secara terperinci sehingga pasien bisa paham tentang penjelasan informasi yang diberikan oleh petugas.

Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mengatakan Pasal 29 ayat 1 tentang memberikan informasi tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, memberikan

pelayanan kesehatan yang aman, memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanan berperan aktif memberi pelayanan bagi orang tidak mampu, melaksanakan fungsi sosial, membuat standar menjaga mutu, menyelenggarakan rekam medis, melaksanakan sistem rujukan, memberi informasi yang benar jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien menghormati dan melaksanakan etika.

5. Kecepatan pelayanan pendaftaran rujukan.

Pada aspek kecepatan pelayanan pendaftaran rujukan sebanyak 63,16%(60) pasien menjawab puas. RSUD Simo Boyolali sudah memaksimalkan pelayanan secara cepat akan tetapi kurangnya petugas dan hanya 1 loket pendaftaran rujukan sehingga dalam pelayanan ada kendala yaitu petugas mengalami kerepotan ketika ada peningkatan kunjungan pasien pendaftaran rujukan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada Kepala Rekam Medik RSUD Simo Boyolali bahwa dalam kecepatan pelayanan pendaftaran pada dasarnya sudah memaksimalkan pelayanan yang cepat.

Menurut Kemenkes nomor 129/Menkes/SK/11/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit waktu tunggu pasien setiap Rumah sakit harus mengikuti standar minimal tentang pelayanan pendaftaran waktu tunggu di rawat jalan.

6. Respon petugas pelayanan pendaftaran rujukan.

Aspek responsiveness merupakan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Aspek ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

Sebanyak 81,05%(77) pasien menjawab puas terhadap respon yang diberikan petugas pendaftaran rujukan. Hasil dari observasi peneliti di RSUD Simo Boyolali tentang kepuasan respon petugas memang di pelayanan di sana selalu kooperatif dalam hal merespon apabila ketika pasien mau bertanya atau membutuhkan bantuan yang berkaitan tentang pelayanan informasi rujukan yang ada di RSUD Simo Boyolali. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien percaya akan kesiapan petugas dalam membantu pasien apabila ada kesulitan, ketanggapan dan kemampuan petugas membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi serta ketanggapan petugas dalam memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan secara jelas ketika ditempat pendaftaran pasien rujukan di RSUD Simo Boyolali.

Menurut Muninjaya (2013) responsiveness adalah kecepatan memenuhi panggilan pasien pada saat dibutuhkan sangat ditentukan oleh kesiapan petugas jaga yang tertuang dalam manajemen Rumah Sakit.

7. Keramahan petugas pelayanan pendaftaran rujukan.

Sikap ramah dan sopan petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat merupakan poin penting yang dinilai oleh masyarakat. Hubungan antar manusia yang baik di antara petugas kesehatan dan pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan membentuk persepsi positif pasien dan akan berkontribusi pada peningkatan citra rumah sakit di masyarakat.

Keramahan petugas pendaftaran mendapatkan hasil sebanyak 50,53% (48) pasien menjawab puas. Dalam hal ini petugas memang dituntut untuk melayani pasien dengan ramah. Hal ini sesuai dengan hasil dari wawancara kepada kepala RSUD Simo Boyolali mengatakan bahwa pada dasarnya pelayanan rujukan di RSUD Simo Boyolali sudah memberi pelayanan dengan cara baik dan memaksimalkan keramahan kepada semua pasien. Menurut Muninjaya (2013) jasa implisit meliputi dari manfaat psikologi yang dirasakan langsung oleh panca indra pasien seperti privasi, jaminan rasa aman (*assurance*), senyuman petugas, sikap empati dan keramahan perawat dan sebagainya.

8. Pengalaman petugas rujukan.

Pengalaman kerja merupakan salah satu kompetensi teknis yang harus dimiliki oleh petugas kesehatan. Aspek yang dilihat oleh masyarakat yaitu keahlian dan keterampilan petugas dalam

memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kepuasan pengalaman petugas rujukan, didapatkan sebanyak 42,11%(40) pasien menjawab puas. Hal ini didukung dengan hasil observasi di RSUD Simo Boyolali dari segi pengalaman petugas cukup berpengalaman karena dilihat cara melayani, menyediakan formulir dan cara memberikan informasi pada pasien. Minimal lama kerja petugas yang melayani pasien dengan jaminan kesehatan nasional tersebut sudah bekerja selama 5 tahun.

9. Papan informasi rujukan.

Pasien sebagai sumber pengendalian dalam pelayanan kesehatan harus memperoleh informasi yang dibutuhkan baik itu mengenai penyakit maupun obat yang diberikan karena informasi tersebut akan membantu pasien untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan medis dan menentukan keberhasilan pemulihan pasien. Berdasarkan hasil penilaian kepuasan, sebanyak 56,85%(54) pasien menjawab tidak puas, Hasil dari observasi di RSUD Simo memang tidak ada petunjuk atau *flowchart* tentang alur rujukan di RSUD sehingga pasien merasa kecewa apabila sudah mengantri lama tetapi di tolak karena tidak membawa surat rujukan dari faskes pertama. Papan Informasi merupakan tempat untuk menempelkan informasi yang perlu diketahui masyarakat. Selain sebagai sarana informasi, papan informasi juga merupakan sarana pembelajaran (edukasi) prinsip transparansi dan akuntabilitas bagi masyarakat/pasien.

10. Prosedur rujukan

Berdasarkan hasil pengamatan, sebanyak 53,69% (51) pasien menjawab tidak puas, terhadap prosedur rujukan di RSUD Simo Boyolali. Menurut pasien prosedur ini cukup rumit, ketika pasien mau berkunjung ke rumah sakit harus melalui faskes pertama dulu kemudian meminta surat rujukan dari faskes pertama sehingga pasien ketika mau berkunjung di RSUD Simo harus membawa surat rujukan bagi yang menggunakan jaminan kesehatan nasional. Jika tidak pasien akan ditolak atau membayar secara umum atau pribadi. Hasil wawancara peneliti dengan kepala RSUD Simo Boyolali, dalam pelayanan rujukan RSUD Simo mengacu kepada alur yang diberikan oleh BPJS selaku penyelenggara jaminan kesehatan nasional.

Secara sederhana, standar menyatakan apa yang kita harapkan terjadi dalam perjalanan kita untuk mencapai layanan kesehatan yang bermutu tinggi. Standar penting karena mereka merupakan alat organisasi untuk menerjemahkan mutu kedalam istilah operasional dan menjaga setiap orang dalam sistem (pasien, penyedia layanan, tenaga pendukung, pimpinan, sarana dan prasarana) dapat mempertanggungjawabkan peran masing-masing. Standar juga membuat organisasi dapat mengukur tingkat mutunya.

PENUTUP

Kesimpulan

Kepuasan sistem rujukan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Simo Boyolali mendapatkan hasil yang kurang baik.

Saran

1. Hendaknya keamanan dan kebersihan fasilitas ruang tunggu ditingkatkan agar pasien merasa tidak jenuh dan menambahkan kursi ruang tunggu bagi pasien rujukan sehingga pasien tidak perlu berdiri untuk menunggu antrian pendaftaran rujukan di rawat jalan.
2. Perlunya membuat *flowchart* tentang rujukan yang ada di RSUD Simo Boyolali agar informasi lebih jelas.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Kesehatan RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit*. Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik. Jakarta.

- Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2014.
- Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. 2013.
- Kementerian Kesehatan RI. Menkes Sampaikan Perkembangan Kepesertaan JKN Kepada Menko Perekonomian
- Available from URL: http://www.depkes.go.id/article/view/1501170000/menkes_sampaikan_perkembangan_kepesertaan_JKN_kepada_menko_perekonomian.html
- Muninjaya. 2013. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Permenkes No. 01 Tahun 2012. *Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan*
- Russell, R. S., dan Taylor, B. W. 2005. *Operations Management third edition Prentice.Hall*. Upper Saddle River, New Jersey.
- Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Suryono, I.B. 2011. *Penyelesaian sengketa kesehatan*. Yogyakarta : Salemba Medika.
- Undang-Undang No 24. 2011. *Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BBJS)*.