BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Seiring dengan adanya pemberlakuan *Universal Health Coverage* negara republik Indoneisa memberlakukan sistem jaminan kesehatan. Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004) pemerintah membuat program jaminan sosial yaitu jaminan kesehatan nasional yang disingkat dengan JKN. Jaminan kesehatan nasional ini diselenggarakan bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar kesehatan yang layak bagi setiap peserta yang telah mebayar iuran maupun iurannya dibayarkan oleh pemerintah.

Untuk mendukung adanya jaminan sosial pemerintah membentuk badan hukum untuk menyelenggarakan jaminan sosial. Badan hukum yang dibuat dinamakan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS terbagi menjadi 2 tipe yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan terdiri dari semua Fasilitas Kesehatan yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan yaitu FKTP (Fasilitas Kesehatan tingkat pertama) dan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut) Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Begitu juga pelayanan kesehatan tingkat ketiga hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua. Akan tetapi ada pengecualian pada keadaan gawat darurat, kekhususan permasalahan kesehatan pasien, pertimbangan geografis, dan pertimbangan ketersediaan fasilitas (Indonesia, 2013).

Pelayanan kesehatan dilakukan secara berjenjang dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Fasilitas rujukan kesehatan tingkat lanjut meliputi

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

klinik utama yang setara, rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) penerima rujukan wajib merujuk kembali peserta JKN disertai jawaban dan tindak lanjut yang harus dilakukan jika secara medis peserta sudah dapat dilayani di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang merujuk (Indonesia, 2013).

Untuk meningkatkan pelayanan BPJS berinovasi mengembangkan program baru yaitu rujukan online. Sistem ini mengoneksikan antara data FKTP tingkat pertama dengan FKRTL. Sistem rujukan online ini telah dilakukan uji coba mulai bulan Agustus sampai bulan September 2018. Dengan menggunakan aplikasi *P-care* untuk di FKTP dan *V-claim* untuk di FKRTL. Dengan adanya sistem rujukan online ini diharapkan dapat mempermudah fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan dan peserta dalam mengakses pelayanan kesehatan (BPJS, 2018).

Rujukan online ini memberikan kemudahan dan kepastian bagi FKTP dan FKRTL. Kemudahan yang didapat oleh FKTP yaitu FKTP memiliki informasi yang lengkap dan update saat akan memilih tujuan rujukan, FKRTL mudah melakukan entry data pendaftaran dan FKRTL mudahnmengelola jadwal praktek dokter. Sedangkang ken pastian yang diperoleh dari FKTP yaitu FKTP dapat kepastian ketersediaan tujuan rujukan sesuai kebutuhan medis peserta, FKRTL mendapatkan kepastian atas status keaslian rujukan dan FKRTL mendapat kepastian maksimal peserta dilayani (BPJS, 2018).

Berdasarkan waawancara dengan petugas di RSUD Wonosari mengatakan bahwa sistem rujukan *online* ini mulai diterapkan di RSUD Wonosari pada bulan Agustus 2018, dalam penerapannya sistem rujukan online ini sering terjadi *error,* dari FKTP terdapat kekeliruan *input* poli yang dituju pasien yang menjadikan petugas di RSUD Wonosari harus menghubungi petugas FKTP untuk mengonfirmasi kebenaran poli yang dituju pasien sehingga hal tersebut meghambat pelayanan pasien dan ketidaktahuan pasien terhadap masa berlakunya rujukan, pasien sering datang dengan membawa rujukan yang sudah habis masa berlakunya sehingga hal tersebut menjadikan pasien harus kembali meminta rujukan ke FKTP . Hasil penelitian (Arifin *et al*., 2018) tenaga

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

medis merasa cukup puas terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era JKN, hanya saja sosialisasi regulasi dianggap terlambat dan berubah-berubah serta penyelesaian masalahnya terkadang tidak ditindak lanjuti. Hasil penelitian (Faudzan *et al*., 2017) juga menyatakan kendala utama dalam penerapan sistem rujukan online ini adalah masalah teknis pada jaringan listrik dan koneksi internet. Hasil penelitian (Indrianingrum *et al.*, 2017). Input pelaksanaan sistem rujukan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Sarana prasarana yang berhubungan dengan fasilitas kesehatan dan tenaga pelasakana sudah sesuai dengan standar dan kriteria teknis yang dipersyaratkan dari dinas kesehatan dan BPJS Kesehatan. Hasil penelitian (Christanto *et al.*, 2014) dalam penelitian ini teridentifikasi bahwa sebagian besar pasien merasa puas baik dalam proses persiapan rujukan dari Puskesmas.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **"Tinjauan Pelaksanaan Sistem Rujuakan Online Di RSUD Wonosari"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah**"Meninjau Bagaimana Pelaksanaan Sistem Rujuakan *Online* Di RSUD Wonosari""**

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui evaluasi pelaksanaan sistem rujukan *online* di RSUD Wonosari.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2. Tujuan Khusus
   a. Mengetahui kualitas sistem (*Quality System)* rujukan online dalam mendukung pelayanan di RSUD Wonosari.
   b. Mengetahui kualitas informasi (*Quality Informasi)* rujukan *online* dalam mendukung pelayanan di RSUD Wonosari.
   c. Mengetahui kepuasan penggunaan *(User Satisfaction)* rujukan online di RSUD Wonosari.
   d. Mengetahui manfaat *(Net Benefit)* sistem rujukan *online* bagi RSUD Wonosari.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
   a. Bagi Rumah Sakit

      Diharapkan mampu dalam memberikan masukan ataupun saran terkait pengarauh penerapan rujukan *online*.
   b. Bagi Peneliti

      Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang bagaimana penerapan online dan pengaruhnya terhadap layanan di Rumah Sakit juga menjadi bekal untuk bekerja dilapangan dikemudian hari.
2. Manfaat Teoritis
   a. Bagi Institusi Pendidikan

      Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam peoses belajar mengajar maupun penelitian dibidangrekam medis dan informasi kesehatan.
   b. Bagi Peneliti Lain`

      Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembagan penelitian lain dikemudian hari.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN