KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT RUJUKAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS MUARA KUANG KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

Nur Mahadi

NIM. 07011381520125

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRAI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

TAHUN 2021

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT RUJUKANPASIEN BPJS

DI PUSKESMAS MUARA KUANG KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

NurMahadi
NIM. 07011381520125

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Desember 2021

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.SI
NIP.196712011992032002

Pembimbing II

Drs. Mardianto, M.SI
NIP.19621125198912001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul "*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rujukan Pasien BPJS Di Puskesmas Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 13 Januari 2022.

Palembang, 13 Januari 2022

Ketua :

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Anggota :

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989120 01

2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198198272009121002

3. Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

Mengetahui :

Dekan FISIP

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911100199401 1001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Mahadi

NIM : 07011381520125

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rujukan Pasien BPJS Di Puskesmas Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir". Ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di perguruan tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, 03 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Nur Mahadi

NIM.07011381520125

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Tidak ada kenikmatan kecuali setelah kepayahan.

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

1. Ayahanda Sukirman dan Ibunda Mainama.
2. Keluarga tersayang
3. Sahabat-sahabat terbaik
4. Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat allah SWT, atas limpahan Rahmatnya dan karunianya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana S-1 di program studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis menharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terlselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati saya, penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Ibu Dr. Nurmah Semil, M.SI selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Mardianto, M.SI selaku pembimbing II yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Sukirman dan Ibu Mai Nama, dan keluarga.

2. Rektor Universitas Sriwijaya Bapak Prof. Dr Ir H. Anis Sagaff, MSCE.

3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S,SOS, M,SI. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

4. Ibu Ermanovida, S,SOS, M,SI selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

5. Bapak Drs. Mardianto, M. SI selaku Pembimbing Akademik.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.

6. Rekan-rekan seangkatan Administrasi Publik 2015.

7. Serta sahabat-sahabat penulis (Ahmad Dayrobi, Sandi, Nyimas, Tila, fia, Diah, Hafir, Farid, Ervan, Gerry dan Lili).

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Dan berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam pelayanan publik.

Palembang, Desember 2021

Nur Mahadi
NIM.07011381520125

Abstrak

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rujukan Pasien BPJS Di Puskesmas Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir. Latar belakang penelitian ini adalah proses pelayanan pembuatan surat rujukan pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Muara Kuang. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012. Sistem rujukan diwajibkan bagi pasien yang merupakan peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial dan pemberi pelayanan kesehatan Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat rujukan pasien BPJS kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitan pelayanan pembuatan surat rujukan pasien BPJS di Puskesmas Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir.Penelitian pelayanan pembuatan surat rujukan pasien bpjs di puskesmas muara kuang kabupaten ogan ilir ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriftif. Kecamatan Muara Kuang merupakan bagian wilayah dari kabupaten Ogan Ilir yang terbentuk melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 merupakan hasil pemekaran dari kabupaten Ogan Komering Ilir Puskesmas Muara Kuang merupakan salah satu pelaksanaan teknis dari kantor kementerian kesehatan Ogan Ilir. Puskesmas Muara Kuang adalah instansi besar di Kementrian Kesehatan yang ada di tingkat kecamatan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi harus bisa dirasakan oleh masyarakat, pelayanan yang mudah, selesai dengan tepat waktu dan tepat sasaran, dan persyaratan yang tidak menyulitkan masyarakat.

Pembimbing I
Dr. Nurmah Semil, M.SI
NIP.196712011992032002

Pembimbing II
Drs. Mardianto, M.SI
NIP.19621125198912001

Palembang, Desember 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911001994011001

Abstrak

This research is entitled Quality of Service for Making BPJS Patient Referral Letters at the Muara Kuang Health Center, Ogan Ilir Regency. The background of this research is the service process of making BPJS Health patient referral letters at the Muara Kuang Health Center. Minister of Health Regulation No. 001 of 2012. The referral system is mandatory for patients who are participants in health insurance or social health insurance and health service providers. The purpose of this study was to determine the quality of services for making BPJS patient referral letters at the Muara Kuang Health Center, Ogan Ilir Regency. Muara Kuang sub-district is part of the Ogan Ilir district which was formed through Law Number 37 of 2003 as a result of the division of the Ogan Komering Ilir district. Muara Kuang health center is one of the technical implementations of the Ogan Ilir health ministry official. The Muara Kuang Health Center is a large agency in the Ministry of Health at the sub-district level. The quality of services provided by an agency must be felt by the community, easy services, completed on time and on target, and requirements that do not make it difficult for the community.

Pembimbing I
Dr. Nurmah Semil, M.SI
NIP.196712011992032002

Pembimbing II
Drs. Mardianto, M.SI
NIP.196211251989120 01

Palembang, Desember 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911100199401 1001

DAFTAR ISI

COVER HALAMAN i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI..... ii

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI..... iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN… iv

KATA PENGANTAR..... v

ABSTRAK… vi

ABSTRAK vii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR…..... iv

DAFTAR TABEL v

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN… 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah..... 11

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA… 12

A. Landasan Teori 12

1. Konsep Pelayanan Publik 12

2. Konsep Kualitas Pelayanan 14

B. Penelitian Terdahulu 18

C. Kerangka Berfikir 20

BAB III METODE PENELITIAN 22

A. Jenis Penelitian 22

B. Definisi Konsep 22

C. Fokus Penelitian..... 26

D. Jenis dan Sumber Data.....27

1. Data Primer..... 27

2. Data Sekunder.....28

E. Informan Penelitian..... 28

F. Teknik Pengumpulan Data 28
1. Wawancara 28
2. Observasi… 29
3. Dokumentasi… 29
G. Teknik Analisis Data 29
H. Teknik Keabsahan Data 30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN… 31
A. Gambaran Umum… 31
1. Deskripsi Wilayah Kecamatan Muara Kuang 31
2. Gambaran Umum Puskesmas Muara Kuang 35
B. Hasil Dan Pembahasan 50
1. Profesional dan Keahlian 51
2. Sikap dan Perilaku 61
3. Kemudahan Pencapaian dan Penyesuaian Pelayanan 65
4. Keandalan dan Kepercayaan 72
5. Recovery 76
6. Nama Baik dan Dapat Dipercaya 78
BAB V PENUTUP… 83
A. Kesimpulan… 83
B. Saran… 84
DAFTAR PUSTAKA… ix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Puskesmas Muara Kuang..... 36

Gambar 4.2 Moto, Visi dan Misi Puskesmas Muara Kuang 47

Gambar 4.3 Aplikasi Pembuatan Surat Rujukan Pasien BPJS Kesehatan 53

Gambar 4.4 Wawancara Dengan Dokter Puskesmas Muara Kuang 54

Gambar 4.5 Wawancara Dengan Staf Administrasi Puskesmas Muara Kuang 57

Gambar 4.6 Wawancara Dengan Pasien.....58

Gambar 4.7 Pembuatan Surat Rujukan Pasien BPJS 61

Gambar 4.8 Alur Pelayanan Pembuatan Surat Rujukan Pasien BPJS..... 69

Gambar 4.9 Contoh Rujukan Pasien Yang Di Terima Dari Aplikasi Sisrute.....73

Gambar 4.10 Contoh Rujukan Pasien Yang Di Tolak Dari Aplikasi Sisrute..... 74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu 19

Tabel 2. Kerangka Berfikir 21

Tabel 3. Fokus Penelitian 27

Tabel 4. Deskripsi Wilayah Kecamatan Muara Kuang 32

Tabel 5. Deskripsi Jumlah Penduduk di Kecamatan Muara Kuang 34

Tabel 6. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kecamatan MuaraKuang 35

DAFTAR LAMPIRAN

1. UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Manajemen Puskesmas.
3. Undang-Undang 38 Tahun 2009 tentang kesehatan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian palayanan publik tersebut. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur didalam lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima mengandung pengertian adalah salah satu uasaha yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan, serta keinginan masyarakat. Sebagi makhluk hidup, manusia kadang mendapatkan cobaan suatu penyakit, dengan demikian membutuhkan suatu pengobatan atas penyakit yang diderita. Untuk penyembuhuan penyakit tersebut salah satu cara dengan berikhtiar berobat ke rumah sakit ataupun puskesmas atau klinik terdekat. Dengan demikian pasien yang sakit membutuhkan pengobatan terhadap pihak rumah sakit, klinik ataupun puskesmas. Hal itulah membuat proses terjadinya pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.Menurut Sinambela (2006:5) pengertian pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 pasal 7 Tahun 2003, “Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan publik sendiri ada dua kategori yaitu pelayanan berupa barang dan jasa (Fisik) dan pelayanan administratif. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud ialah pelayanan administratif dimana kategori ini ialah bentuk pelayanan publik. Sementara itu di Indonesia berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 14-19), ada tiga pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik, yaitu ada “penyelenggara pelayanan publik”, dan ada “pelaksana”, yaitu orang-orang mulai dari pejabat sampai tingkat bawah yang ada dalam organisasi penyelenggara, dan ada masyarakat penerima manfaat pelayanan.

Pelayanan publik yang baik dalam pemerintahan harus memiliki kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi kesenjangan peran antara organisasi pusat dan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Maka pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat. Dalam pelayanan prima kepuasan masyarakat menjadi yang utama. Kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Standard pelayanan adalah ukuran yang telah ditetapkan suatu pembakuan pelayanan yang baik**.**Biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Selain itu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arief 2007:117).

Pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan yang dilakukan secara prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standard pelayanan dan memuaskan pelanggan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan tersebut antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudian akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan. Dari ulasan diatas salah satu kebutuhan yang juga berpengaruh adalah kebutuhan administrasi mengenai pembuatan surat rujukan bagi pasien BPJS Kesehatan yang telah diatur oleh pemerintah Negara Indonesia. Dalam hal ini pemberian pelayanan publik diselenggarakan oleh Kementerian Kesehatan khususnya di Puskesmas / Klinik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di

dalam penyelenggaraan pelayanan publikdiperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Lingkup kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pemeliharaan kesehatan adalah upaya penanggulangan dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan dan/atau perawatan termasuk kehamilan dan persalinan. Pendidikan kesehatan adalah proses membantu sesorang dengan bertindak secara sendiri-sendiri ataupun secara kolektif, untuk membuat keputusan berdasarkan pengetahuan mengenai hal-hal yang mempengaruhi kesehatan pribadinya dan orang lain. Menurut Larry Green pendidikan kesehatan adalah kombinasi pengalaman belajar yang dirancang untuk mempermudah adaptasi sukarela terhadap perilaku yang kondusif bagi kesehatan.

Undang-Undang 38 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang berhak atas kesehatan. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan mayarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisapatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia. Serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan Nasional. Setiap hal yang menjadikan penyebab gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara.

Setiap upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan Negara Indonesia adalah kesehatan, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa.kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat miskin. Untuk itu, diperlukan penyelenggaraan kesehatan yang terkendali dalam segi biaya dan mutu. Derajat kesehatan masyarakat miskin masih sangatlah rendah di Indonesia. Kondisi ini diakibatkan oleh keterbatasan akses terhadap pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor kemampuan ekonomi. Seperti yang kita ketahui, bahwa kesehatan yang meningkat dari waktu ke waktu menjadikan warga miskin semakin jauh dalam hal pencapaian pelayanan kesehatan. Krisis moneter yang terjadi selama ini telah melumpuhkan kemampuan masyarakat, sehingga meningkatkan jumlah keluarga miskin (gakin)/keluarga pra-sejahtera. Yang lebih menyakitkan lagi adalah krisis tersebut diikuti krisis ekonomi yang berdampak sangat besar terhadap sektor kesehatan di rumah-rumah sakit di Indonesia.

Terpuruknya nilai rupiah membuat kenaikan berbagai harga obat dan alat-alat kesehatan lainnya, sehingga biaya kesehatan pun semakin tinggi, yang pada akhirnya sulit dijangkau oleh masyarakat yang tidak mampu/keluarga miskin (gakin). Dengan demikian pemerintah membuat kebijakan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Dengan demikian dibentuknya Badan Penyelenggara Jamininan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Yang mana pada 1 Januari 2014 dioperasikannya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Kesehatan tersebut. BPJS Kesehatan ini bertujuan memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Dalam hal ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan mempunyai sistem layanan kesehatan dengan tiga (3) tingkatan :

1. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes I)

Tempat pelayanan kesehatan pertama yang didatangi pasien BPJS yang ingin berobat, seperti puskesmas, klinik atau dokter umum. Disebut juga faskes primer.

2. Fasilitas Kesehatan Tingkat Kedua (Faskes II)

Tempat pelayanan kesehatan lanjutan setelah mendapat rujukan dari Faskes l yang spesialistis yang dilakukan dokter spesialis.

3. Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL)

Tempat pelayanan kesehatan lanjutan terakhir kalau Faskes II tidak sanggup menangani, seperti klinik utama atau yang setara, rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus.

Dari ketiga sistem layanan tersebut di butuhkannya surat rujukan apabila pasien BPJS Kesehatan membutuhkan fasilitas pelayanan yang lebih seperti obat-obatan atau alat kesehatan lainnya. Tujuan diberlakukannya sistem rujukan untuk mempermudah pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang lebih yaitu membutuhkan spesialistik atau dokter spesialis dengan menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Pembagian Fasilitas Kesehatan tersebut memiliki tujuan agar pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang. Dalam prakteknya, pelayanan Fasilitas Kesehatan II hanya akan diberikan atas dasar rujukan yang diberikan Fasilitas Kesehatan I. Begitu juga untuk layanan Fasilitas

Kesehatan Tingkat Lanjutan(FKRTL), baru akan diberikan atas dasar rujukan dari Fasilitas Kesehatan II. Dalam hal ini sistem rujukan bertujuan untuk memudahkan pemberian layanan kepada masyarakat pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Dari uraian di atas maka kepada masyarakat atau pasien Badan Penyelenggara Jsminan Sosial Kesehatan atau (BPJS Kesehatan) telah melalui Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes I) dan membutuhkan perawatan yang lebih yang mana hal itu tidak bisa di tangani oleh Fasilitas Kesehatan Pertama (Faskes I) oleh Puskesmas, Klinik atau Dokter Umum dan harus mendapatkan Fasilitas Kesehatan Tingkan Kedua (Faskes II) maka dibutuhkannya surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes I) Puskesmas, Klinik atau Dokter Umum. Maka dalam hal ini Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) membutuhkan pelayan publik dalam pembuatan surat rujukan.

Pelaksanaan rujukan oleh pasien BPJS merupakan suatu hal yang penting dan harus dilakukan. Karena sistem rujukan BPJS merupakan proses yang wajib diikuti semua peserta BPJS sehingga mau tidak mau setiap peserta harus ikut prosedur yang telah ditetapkan BPJS Kesehatan.Sistem pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan menggunakan sistem berjenjang, artinya pengobatan harus dimulai dari Faskes Tingkat 1 (Puskesmas, Poliklinik, Dokter gigi dan Praktik Dokter), kemudian jika Faskes Tingkat 1 tidak bisa ditangani maka pasien akan mendapatkan rujukan ke Faskes Tingkat selanjutnya (Rumah Sakit Daerah), begitu seterusnya. Sementara untuk pasien BPJS yang berada dalam kondisi gawat darurat, atau kondisi yang kemungkinan dapat mengancam jiwanya, maka peserta dapat langsung datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit tanpa harus terlebih dahulu mengunjungi Faskes Tingkat 1. Untuk pasien non gawat darurat yang berobat di Faskes Tingkat 1, Puskesmas atau Poliklinik, ketika fasien dirujuk, maka pada umumnya pasien akan diberi lembar surat rujukan yang berisi data pasien, nama rumah sakit dan juga

poli rumah sakit dimana pasien harus melakukan pengobatan. Berdasarkan peraturan BPJS yang berlaku, pasien BPJS baik pasien kronis maupun pasien rawat jalan biasa, tidak diizinkan untuk meminta surat rujukan secara langsung dari dokter faskes tingkat satu tanpa melalui pemeriksaan medis. Karena jika surat rujukan dari faskes tingkat satu diterbitkan atas permintaan pasien sendiri dan bukan atas indikasi medis, umumnya dokter akan memberikan tanda APS (Atas Permintaan Sendiri) di surat rujukan yang diterbitkan, itu artinya pasien akan diperlakukan sebagai pasien umumyang tidak dijamin oleh BPJS, maka pasien harus membayar sendiri biaya pengobatan di rumah sakit tersebut.

Syarat untuk mendapatkan surat rujukan dari Puskesmas/Poliklinik ada 3:

1. Tes Indikasi Medis
2. KTP
3. Kartu KIS/BPJS

Dari ulasan di atas salah satu kebutuhan yang juga berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai surat rujukan untuk pasien BPJS yang ingin di rujuk atau butuh fasilitas kesehatan atau penanganan yang lebih. Dalam hal ini pelayanan publik diselenggarakan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) merupakan tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya.Berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Untuk melaksakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan Tingkat pertama. dibutuhkan manajemen Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesman yang efektif dan efisien. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang

Manajemen Puskesmas. Salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh Pusat Kesehatan Masyarakat adalah dalam upaya pengobatan yaitu melakukan upaya rujukan bila dipandang perlu, rujukan tersebut dapat berupa rujukan diagnosis, rujukan pengobatan/rehabilitasi dan rujukan lainnya.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes,2011).

Puskesmas merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azrul Azwar,1996).

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan msyarakat luas, guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.

Berdasarkan data yang diambil dari Puskesmas Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir dapat dilihat pada tabel berikut:

BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

DAFTAR KUNJUNGAN PESERTA SAKIT

Kantor Cabang : PALEMBANG - 0601

FKTP : MUARA KUANG - 06190901

NO	TANGGAL	NO KUNJUNGAN	NO KARTU	NAMA PESERTA	SEX	JENIS PESERTA	DIAGNOSA	STATUS PULANG	PRB	PROLANIS
1	31-01-2020	061909010120P000413	0000027615835	KARMAN	L	PNS DAERAH	Atherosclerotic heart disease	Rujuk Vertikal		
2	31-01-2020	061909010120P000411	0000321029212	HAKIM	L	PBI (APBN)	Inguinal hernia	Rujuk Vertikal		
3	31-01-2020	061909010120P000412	0001508876032	AMINAH	P	PEGAWAI SWASTA	Injury of eye and orbit	Rujuk Vertikal		
4	31-01-2020	061909010120P000414	0002673817997	ABDUL RONI	L	PBI (APBD)	Abdominal and pelvic pain	Rujuk Vertikal		
5	30-01-2020	061909010120P000566	0000027662973	NAFIZAH	P	PNS DAERAH	Non-insulin-dependent diabetes mellitus	Berobat Jalan		
6	30-01-2020	061909010120P000567	0000027662984	HANAFIAH	L	PNS DAERAH	Gastritis, unspecified	Berobat Jalan		
7	30-01-2020	061909010120P000561	0000319798012	UMAYAH	P	PBI (APBN)	Bacterial foodborne intoxication, unspecified	Sembuh		
8	30-01-2020	061909010120P000337	0000319990757	DAYATI	P	PBI (APBN)	Benign neoplasm of breast	Rujuk Vertikal		
9	30-01-2020	061909010120P000568	0001081357593	MUHAMAD AFRIYANSYAH	L	PNS DAERAH	Atopic dermatitis	Berobat Jalan		
10	30-01-2020	061909010120P000323	0001305943953	MILA KARMILA	P	PEGAWAI BUMD	Dental caries	Berobat Jalan		
11	30-01-2020	061909010120P000571	0001381138615	MARIA	P	PEKERJA MANDIRI	Abdominal and pelvic pain	Rujuk Vertikal		
12	30-01-2020	061909010120P000565	0001509533572	WAHYUDIN	L	PBI (APBD)	Myalgia	Berobat Jalan		
13	30-01-2020	061909010120P000569	0002567574257	IBRAHIM BIN BAHRI	L	PBI (APBD)	Acute bronchitis	Berobat Jalan		
14	30-01-2020	061909010120P000324	0002673815578	JUHAR	L	PBI (APBD)	Dental caries	Berobat Jalan		
15	29-01-2020	061909010120P000557	0000319505905	REHAN ADITIA PRATAMA	L	PBI (APBN)	Acute sinusitis	Berobat Jalan		
16	29-01-2020	061909010120P000560	0000991841163	HOSNANIAH	P	PBI (APBN)	Atopic dermatitis	Berobat Jalan		
17	29-01-2020	061909010120P000555	0000991841411	ZUBAIDAH	P	PBI (APBN)	Essential (primary) hypertension	Berobat Jalan		
18	29-01-2020	061909010120P000556	0000991841422	GENTA APRIYADI	L	PBI (APBN)	Acute nasopharyngitis [common cold]	Berobat Jalan		
19	29-01-2020	061909010120P000540	0000991845819	MARJUAN	L	PBI (APBN)	Acute sinusitis	Berobat Jalan		
20	29-01-2020	061909010120P000539	0001505548989	NANIK SRI REZEKI	P	PEGAWAI SWASTA	Acute nasopharyngitis [common cold]	Berobat Jalan		
21	29-01-2020	061909010120P000558	0001509531704	A. KARIM	L	PBI (APBD)	Typhoid fever	Berobat Jalan		
22	29-01-2020	061909010120P000563	0001829933763	FIKRI ACHMAD	L	PEKERJA MANDIRI	Headache	Berobat Jalan		

sumber data : Puskesmas Muara Kuang

Peran pemerintah melalui pelayanan publik dalam konteks pembuatan surat rujukan sudah ditetapkan oleh undang-undang dan juga sama halnya seperti instansi yang lain. Puskesmas sebagai pemberi layanan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat namun dalam pelaksanaannya masyarakat masih banyak mengeluhkan pelayanan yang diberikan yang ada di Puskesmas tersebut terutama pada pengurusan pembuatan surat rujukan Masih banyak masyarakat yang masih merasa bahwa

pelayanan yang diberikan belum memuaskan atau masih di bawah standar pelayanan. Kurangnya sosialisai tentang cara pengurusan surat rujukan, dan juga kurangnya sosialisai penggunaan surat rujukan sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu dan memilih berobat langsung ke Faskes ke II dan Faskes ke III tidak melalui Fasket petama terlebih dahulu sehingga mendapatkan surat rujukan untuk pengobatan lebih lanjut. Masyarakat kurang memahami terkait Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012. Sistem rujukan diwajibkan bagi pasien yang merupakan peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial dan pemberi pelayanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penelitian ini akan membahas: Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat rujukan pasien BPJS kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitan pelayanan pembuatan surat rujukan pasien BPJS di Puskesmas Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat praktis, melalui penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan masukan untuk Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir.

Manfaat teoritis, melalui penelitian ini diharapkan akan dapat diketahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Muara Kuang Kabupaten Ogan Ilir.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, M. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publishing.

AS. Moenir. 2010. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: Pembaruan Aksara.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta : Gava Media

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik*. Jakarta: Pembaruan.

Mar'at. 2001. *Sikap Manusia : Perubahan Serta Pengukurannya*. Bandung : Ghalya Indonesia.

Mulya, H. Dkk. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ratminto. 2005. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2010. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.

Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT BumiAksara.

Siagian, S.P. 2000. *Mannajemen abad 21*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Zaruli. 2006. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan*. Medan : UNHAS.

Sumber Perundang-undangan Undang-Undang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Manajemen Puskesmas.
Undang-Undang 38 Tahun 2009 tentang kesehatan.