

## ANALISIS PROSEDUR PENDAFTARAN PASIEN RUJUKAN DENGAN MENGGUNAKAN P-CARE DI UPTD PUSKESMAS HAURWANGI

Nabila Nur Maharani<sup>1</sup>, Meira Hidayati<sup>2</sup>

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia  
maharaninabila282@gmail.com<sup>1</sup> meirahidayati58@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi manusia untuk menjadi produktif sehingga mendapatkan kehidupan yang layak. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi mungkin di wilayah kerjanya. Di puskesmas selain melayani pasien rawat jalan biasa terdapat pula pelayanan pasien rujukan rawat jalan dengan menggunakan BPJS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari dan mengatasi faktor apa saja yang menjadi penyebab terhambatnya proses alur prosedur yang telah ditetapkan mengenai pelayanan rujukan pasien BPJS, metode penelitian yang digunakan ialah analisis kualitatif pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian yang dilakukan terdapat kendala yang menyebabkan terhambatnya prosedur pendaftaran pasien rujukan diantaranya mengenai sumber daya manusia hingga sarana prasarana yang ada. Sehingga peneliti melakukan analisis pelayanan pendaftaran dengan metode kualitatif pendekatan deskriptif di Puskesmas Haurwangi untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut, hasil dari variabel masukan, variabel proses konversi, dan alternatif pengembangan SOP ialah SDM yang kurang, sarana prasarana yang harus diperbaiki dan ditambahkan, dan metode SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan pendaftaran rujukan pasien rawat jalan BPJS yang harus di evaluasi kembali.

**Kata kunci** : Puskesmas, Rujukan, BPJS

### ABSTRACT

*Health is one of the most basic needs for people to be productive so as to get a decent life. Puskesmas or Community Health Center) is a health care facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts, with the priority of promotional and preventive efforts to achieve the highest level of public health in its working area. In puskesmas in addition to serving outpatients there are also regular outpatient referral services using BPJS. The purpose of this study is to study and overcome what factors are the cause of the stalled process of the established procedure flow regarding bpjs patient referral services, the research method used is qualitative analysis of descriptive approach. The results of my research during the running of pkl (Field Work Practice) in UPTD Puskesmas Haurwangi turned out to be obstacles in the flow of outpatient referral registration service procedures bpjs patients quite a lot, some factors including the completeness of administrative requirements and the absence of patients to be referred itself. So I as a researcher conducted an analysis of registration services with qualitative methods descriptive approach in Haurwangi Health Center to find solutions to the problem, the results of input variables, conversion process variables, and alternatives to sop development are lack of human resources, infrastructure facilities that must be improved and added, and methods (SOP) of bpjs outpatient referral registration services that must be re-evaluated.*

**Keywords** : Community Health Center, Referral, BPJS

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi manusia untuk menjadi produktif sehingga kehidupan yang layak dapat kita terima. Produktif disana contohnya bekerja, berolahraga, belajar dan kegiatan sehari-hari lainnya yang dapat menghasilkan sesuatu yang positif bagi kita dan lingkungan disekitar kita.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 pasal 1 ayat (1), menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara social dan ekonomis.

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi mungkin di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas). Puskesmas yang merupakan media utama dalam hal pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus menjalankan suatu pelayanan dengan kualitas yang baik yang sesuai dengan mutu pelayanan kesehatan, salah satu mutu pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien dalam menerima suatu pelayanan di puskesmas tersebut.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pemerintah guna memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi rakyat Indonesia untuk mendapatkan hidup sehat. Pelayanan kesehatan tingkat dasar yakni puskesmas. Pelayanan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat ke-3 hanya dapat diberikan apabila rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua atau tingkat pertama. Sistem rujukan tersebut wajib dilakukan oleh peserta BPJS kecuali dalam keadaan gawat darurat, bencana, kekhususan permasalahan kesehatan pasien dan pertimbangan geografis. Penerima rujukan wajib memberikan informasi kepada perujuk mengenai perkembangan keadaan pasien setelah selesai memberikan pelayanan atau biasa disebut dengan rujuk balik.

*Primary Care* atau *P-Care* ialah merupakan aplikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan dimana menyediakan akses untuk peserta ke fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). FKTP mempunyai peran sebagai gatekeeper dimana dapat memungkinkan petugas kesehatan menangani 144 diagnosis penyakit yang diderita pasien JKN-KIS/BPJS Kesehatan. Sistem Rujukan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur perlimpahan tugas dan tanggungjawab pelayanan kesehatan secara timbal balik vertical maupun horizontal. (Permenkes No. 75 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 9 Tentang Puskesmas). Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam sistem (Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 10 Tentang Puskesmas).

Rujukan Horizontal ialah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan apabila perujuk tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, peralatan dan/atau ketenagaan yang sifatnya sementara atau menetap. Rujukan Vertical adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan, dapat dilakukan dari tingkat pelayanan yang lebih rendah ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi atau sebaliknya. (BPJS Kesehatan, 2015)

Rujukan yang sering dilakukan di Puskesmas Haurwangi ialah pasien yang memiliki penyakit jiwa dan epilepsy, dikarenakan keterbatasan obat yang kurang (tidak komplit) di puskesmas.

Kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam hal peningkatan *quality care* dalam pelayanan kesehatan. *Health care provider* harus menyadari bahwa pasien merupakan

keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan. Pasien yang puas akan selalu nyaman di puskesmas selama masa perawatan, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Maka dari itu tugas pokok puskesmas itu memberi pelayanan yang baik sehingga pasien yang datang merasa nyaman dan puas sesuai apa yang pasien harapkan. Disini petugas dituntut memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Haurwangi merupakan puskesmas di Kecamatan Haurwangi yang letaknya strategis dengan wilayah kerja meliputi 8 desa yang memiliki penduduk sekitar 51,229 jiwa. Puskesmas Haurwangi mendapatkan akreditasi madya dikarenakan masih adanya kekurangan satu diantaranya tentang pelayanan kesehatannya.

Hasil dari penelitian yang saya lakukan selaku Mahasiswa Perkam Medis yang sedang melakukan praktek kerja lapangan (PKL) pada tahun 2021 tepatnya bulan April di Puskesmas Haurwangi Kabupaten Cianjur, hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan informan dapat disimpulkan kendala yang ada di Puskesmas Haurwangi ialah mengenai mutu pelayanan loket pendaftaran entah itu dalam segi kecepatan ataupun fasilitas yang tersedia. Untuk hal kecepatan disebabkan beberapa faktor yaitu ketidak lengkapan persyaratan administrasi pasien, pencarian berkas rekam medis bila pasien tersebut merupakan pasien lama dan tidak dibawa nya pasien yang akan dirujuk. Lalu untuk fasilitas berupa ruang tunggu pendaftaran yang kurang memadai sehingga sebagian pasien harus menunggu diluar karena terbatasnya mengantri pelayanan dan fasilitas untuk pengambilan nomor antrian.

Menurut penelitian Pujiono (2015), menunjukkan pelayanan kesehatan memiliki alur dan prosedur yang harus diketahui dan ditaati oleh pasien khususnya pasien jaminan BPJS rawat jalan.



**Gambar 1. TPPERJ**

Hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Haurwangi, masih terdapat masalah mengenai kapasitas ruang tunggu pasien yang kurang memadai. Kecepatan pelayanan pendaftaran rujukan di Puskesmas Haurwangi pun kurang, dikarenakan komputer untuk penginputan pasien BPJS terdapat 1 komputer saja sehingga lama pelayanan pendaftaran pasien rujukan sama halnya seperti pasien BPJS rawat jalan biasa yang banyak perharinya, karena untuk mendapatkan surat rujukan dari Puskesmas itu harus melakukan alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan biasa yang ditetapkan, diantaranya yaitu pendaftaran selanjutnya pemeriksaan pasien oleh dokter di poliklinik yang dituju lalu melihat hasil diagnosis pasien

tersebut apakah memang harus di rujuk ke RS untuk mendapatkan perawatan/tindakan lanjutan spesialistik atau masih bisa mendapatkan perawatan di Puskesmas saja.

Maka dari itu untuk mendapatkan surat rujukan rawat jalan pasien melakukan alur prosedur pelayanan pendaftaran seperti pasien rawat jalan biasa, sehingga kendala yang sering terjadi sama halnya seperti kendala pendaftaran pasien rawat jalan biasa, yaitu terlambatnya jam buka loket pendaftaran, ketidak lengkapan persyaratan administrasi pasien, lama waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan pendaftaran dan poliklinik, pencarian berkas rekam medis bila pasien tersebut merupakan pasien lama, dan untuk pasien BPJS lamanya penginputan data di *P-Care* apabila ketepatan pencatatan diagnosis dan kode ICD di formulir rekam medis kurang jelas atau ketidak lengkapan pengisian formulir rekam medis.

Upaya yang dapat dilakukan setelah mengetahui penyebab masalah yang terjadi dalam pelayanan pendaftaran pasien bila dilihat dari aspek internal puskesmas, dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara pendekatan sistem, artinya untuk melakukan pemecahan masalah dalam pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan analisis sistem (System Analisis).

## METODE

Metode yang digunakan ialah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada bulan April-Juni 2021. Objek yang akan diteliti adalah pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien dari segi masukan (input), proses konversi (*conversion process*). Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam, dan dokumentasi. Serta pengambilan informasi dengan teknik purposive sampling. Informan utama yaitu petugas *P-Care* dan petugas pendaftaran, informan triangulasi yaitu penanggung jawab RR, kepala TU dan pasien.

## HASIL

### Variabel Masukan (*Input*)

#### Sumber Daya Manusia (*Man*)

Hasil wawancara mendalam dengan informan triangulasi petugas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Haurwangi berjumlah 3 orang dengan petugas pelayanan *P-Care* 1 orang. Ketersediaan dirasa kurang, karena tidak adanya cadangan untuk petugas *P-Care* apabila petugas *P-Care* ada halangan tidak dapat masuk kerja sehingga apabila ada pasien yang membutuhkan rujukan menunggu petugas pendaftaran pasien yang lain untuk melakukan pelayanan *P-Care*, hal tersebut dapat menyebabkan lamanya waktu menunggu pasien dikarenakan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah penduduk yang datang berobat. Dan tidak adanya petugas lulusan D3 atau S1 dibagian TPPRJ, hal ini sesuai dengan penelitian Ambita (2013) yang menyebutkan bahwa pendidikan, pelatihan, dan pembinaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Lalu kendala lain yang dialami petugas pendaftaran seperti ketika ada petugas yang tidak masuk, menyebabkan pekerjaan yang dialami oleh petugas lain di unit pendaftaran semakin banyak. Ini sesuai dengan hasil penelitian Berry, Diana (2014) yang menyebutkan bahwa bila ada pegawai yang cuti, akan mengakibatkan pekerjaan menjadi sedikit terhambat. Hal ini dikarenakan jumlah tenaga masih kurang, ditambah lagi tidak adanya petugas rekam medis sehingga petugas pelayanan pendaftaran setelah melakukan tugas melayani bagian administrasi pendaftaran lanjut mencari berkas rekam medis sehingga waktu tunggu pasien sampai mendapat pelayanan poliklinik cukup lama.

Dengan begitu apabila hal seperti ini berlanjut terus akan menyebabkan kelelahan dari petugas sehingga dapat mengurangi kualitas kerja dari petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Beban kerja yang berlebihan dapat berpengaruh pada kualitas kerja seseorang.

Hasil penelitian di Puskesmas Haurwangi yaitu perlu peningkatan SDM agar pelayanan di FKTP khususnya puskesmas semakin prima. Beban kerja di puskesmas cukup besar rata-rata merangkap dengan tugas/pekerjaan lain seperti ketika ada salah satu petugas yang cuti maka petugas lain ikut membantu tugas lainnya, atau ketika pasien yang datang berobat banyak petugas lain pun ikut membantu dalam pelayanan administrasi pasien.

### **Sarana Prasarana (*Material*)**

Ada sarana prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung dalam pelayanan pendaftaran rujukan pasien rawat jalan BPJS, beberapa sarana prasarana yang perlu diperbaiki diantaranya monitor nomor antrian yang sudah tidak terlalu jelas, lalu ada penambahan untuk jumlah kursi tunggu di ruang tunggu untuk pasien. Kendala yang terkait sarana dan prasarana dalam pelayanan pasien menurut informan yaitu kapasitas ruang tunggu yang kurang luas.

Hal itu sesuai dengan hasil penelitian Yuli (2011) yang menyatakan sarana dan ruang merupakan pendukung dalam kegiatan pelayanan perencanaan pelayanan kesehatan.

### **SOP (*Method*)**

Sudah ada ketersediaan SOP/pedoman dalam menjalankan kegiatan pendaftaran rujukan pasien rawat jalan BPJS di puskesmas Haurwangi dan pedoman tersebut sudah dilakukan oleh petugas dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurul (2018) yang menyatakan pedoman merupakan prosedur yang wajib ada atau tersedia dalam menjalankan proses pelayanan.

### **Variabel Proses Konversi (*Conversion Process*)**

Variabel yang berfungsi untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) di dalam sistem ialah Variabel proses (*process*). Variabel proses disini yaitu pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rujukan BPJS di Puskesmas Haurwangi.

Hasil dari wawancara mendalam dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran rujukan di Puskesmas Haurwangi dimulai ketika pasien mengambil nomor antrian lalu masuk dan selanjutnya menunggu panggilan dari petugas. Setelah dipanggil, pasien menyerahkan kartu berobat, kartu bpjs kemudian petugas menuliskan identitas pasien di kertas resep beserta poliklinik yang dituju, setelah selesai maka petugas akan mempersilahkan pasien menunggu pelayanan poliklinik, lalu petugas akan mencarikan berkas rekam medic di rak penyimpanan, selanjutnya setelah berkas RM ketemu berkas diantarkan ke poliklinik yang dituju sesuai kertas resep.

Setelah pasien diperiksa oleh dokter apabila pasien tersebut membutuhkan pelayanan spesialisasi maka perawat akan memberikan berkas RM pasien tersebut ke bagian pelayanan *P-Care* lalu petugas akan melakukan penginputan data dan merujuk ke RS sesuai poliklinik yang tertera di berkas RM tersebut, setelah penginputan data petugas akan mengatur jadwal keberangkatan pasien sesuai keinginan pasien dan mencari faskes mana dengan poliklinik tersebut yang tersedia di link tersebut, setelah faskes tersedia petugas melakukan print-out dan surat rujukanpun di stempel cap puskesmas lalu ditandatangani dokter yang bertanggung jawab dan kertas rujukanpun diserahkan kepada pasien/wali pasien dengan diberi arahan bahwa surat rujukan tersebut harus di fotocopy terlebih dahulu karena berlaku selama 3 bulan.

Prosedur pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga untuk mewujudkan kualitas pelayanan tidak lepas kaitannya dengan prosedur pelayanan petugas dalam memberi pelayanan kepada pasien (Mukhadiono dan Widyono, 2011).

Hambatan lain yang terjadi dalam penerapan alur atau SOP selain dalam hal administrasi menurut informan triangulasi yang menghambat alur pelayanan pasien rujukan rawat jalan di unit pendaftaran yaitu tidak dibawanya pasien yang akan dirujuk sedangkan untuk penginputan data di *P-Care* membutuhkan hasil pemeriksaan pasien dari perawat berupa tinggi badan, berat badan, lingkar perut, tensi, nadi, dan respirasi dan memerlukan hasil diagnosa dokter.

Lalu kelengkapan pencatatan diagnosa dokterpun berpengaruh, terkadang ada dokter yang lupa memberikan kode diagnosis pasien sehingga petugas harus pergi mengonfirmasi terlebih dahulu kepada dokter demi keakuratan data dalam penginputan. Pelayanan yang baik yaitu ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, contohnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung. (Ratminto, 2005)

### **Alternatif Pengembangan Standard Operating Procedure (SOP) Unit Pelayanan Pendaftaran Rujukan Rawat Jalan Pasien BPJS Puskesmas Haurwangi**

Berdasarkan wawancara dengan penanggung jawab bagian RR Puskesmas Haurwangi, unit pendaftaran perlu meredesain ulang alur atau tahapan dalam proses pelayanan pendaftaran. Hasil wawancara mendalam dengan informan dapat disimpulkan bahwa petugas pendaftaran mempunyai kebutuhan akan pengembangan SOP (*Standard Operating Procedure*) unit pendaftaran pasien Puskesmas Haurwangi. Terdapat kebutuhan dari petugas sehingga menunjukkan peluang pengembangan SOP dikarenakan orang yang terlibat akan mempunyai rasa memiliki dengan hal yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan tersebut.

Pengembangan SOP dalam pelayanan pendaftaran puskesmas merupakan upaya menjaga mutu proses pelayanan yang efektif dan efisien. SOP (*Standard Operating Procedure*) di unit pendaftaran Puskesmas Haurwangi dikembangkan dengan mengadopsi teori Stup dengan tahapan pengembangan SOP (*Standard Operating Procedure*) sebagai berikut : Menentukan tujuan yang akan dicapai, tujuan dari SOP (*Standard Operating Procedure*) meningkatkan mutu pelayanan kesehatan salah satunya kecepatan dan ketepatan proses pendaftaran pasien rujukan rawat jalan BPJS. Membuat Rancangan Awal, Dalam pembuatan rancangan awal untuk SOP (*Standard Operating Procedure*) dimulai dengan observasi pada proses pelayanan pendaftaran biasa dan pelayanan pendaftaran rujukan.

Kegiatan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas merupakan data dasar alur pelayanan pendaftaran yang nantinya digunakan menjadi dasar analisis proses pelayanan pendaftaran. Perlunya perbaikan di unit pendaftaran didasarkan pada kesan mengenai unit pendaftaran memberi kesan pertama tentang mutu pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan fakta ketidaklancaran proses pendaftaran, maka perlu dilakukan analisis dan evaluasi terhadap proses pelayanan pendaftaran di Puskesmas Haurwangi. Analisis tersebut dimaksudkan untuk melihat secara detail mengenai proses dalam pelayanan pendaftaran pasien rujukan sehingga dapat diketahui permasalahan yang dapat diperbaiki, sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dan kualitas pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran pasien terjaga, dan kekurangan yang terdapat dibagian pendaftaran pasienpun dapat ditangani dengan baik sehingga alur prosedur pelayanan pendaftaran pasien rujukan rawat jalan BPJS di UPTD Puskesmas Haurwangi berjalan dengan efektif dan efisien sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*).

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan data penelitian di atas hasil dari variable masukan (*input*) ialah terdeteksi permasalahan utama yang dapat menghambat proses pelayanan pendaftaran pasien rujukan

BPJS itu diantaranya ialah SDM yang kurang dimana petugas *p-care* hanya ada 1 orang saja, meskipun pegawai pendaftaran biasa berjumlah 3 orang dan dapat membantu menginput pelayanan rujukan apabila petugas *p-care* tidak masuk, tidak menjamin alur prosedur sistem rujukan dapat teratasi selalu. Untuk sarana prasana ada yang harus ditambahkan dan diperbaiki bahkan diganti seperti monitor antrian, lalu software SIMPUS untuk mempermudah penginputan data pasien, dan penambahan fasilitas ruang tunggu pasien baik itu kursi tunggu maupun ruangan yang seharusnya diperluas. Untuk SOP atau pedoman yang diterapkan di puskesmas sudah dilakukan dengan baik.

Lalu hasil dari variable konversi adalah mengenai variabel proses (*process*) yang berfungsi untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) di dalam sistem. Variabel proses disini yaitu pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rujukan BPJS di Puskesmas Haurwangi. Dimana ketika pasien awal masuk mengambil nomor antrian sampai menunggu surat rujukan memiliki hambatan atau kendala yang beragam, yang menyebabkan tidak lancarnya penerapan alur prosedur pasien rujukan BPJS. Hambatan-hambatan tersebut yaitu kelengkapan administrasi pasien, hambatan ini sering terjadi beberapa faktor diantaranya dikarenakan lupa atau rusaknya kelengkapan tersebut, lalu kendala lain yaitu tidak dibawanya pasien yang akan dirujuk karena kurangnya pengetahuan alur prosedur pendaftaran rujukan di Puskesmas Haurwangi.

Hasil untuk alternatif pengembangan *standard operating procedure* (SOP) unit pelayanan pendaftaran rujukan rawat jalan pasien BPJS dengan mengadopsi teori stup membuat rencana dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan salah satunya kecepatan dan ketepatan proses pendaftaran pasien rujukan rawat jalan BPJS, lalu membuat rancangan awal untuk kegiatan yang dilakukan dalam pemberian pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Haurwangi.

Perlunya perbaikan di unit pendaftaran didasarkan pada kesan mengenai unit pendaftaran memberi kesan pertama tentang mutu pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan fakta ketidاكلancaran proses pendaftaran, maka perlu dilakukan analisis dan evaluasi terhadap proses pelayanan pendaftaran di Puskesmas Haurwangi. Analisis tersebut dimaksudkan untuk melihat secara detail mengenai proses dalam pelayanan pendaftaran pasien rujukan sehingga dapat diketahui permasalahan yang dapat diperbaiki, sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dan kualitas pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran pasien terjaga, dan kekurangan yang terdapat dibagian pendaftaran pasienpun dapat ditangani dengan baik sehingga alur prosedur pelayanan pendaftaran pasien rujukan rawat jalan BPJS di UPTD Puskesmas Haurwangi berjalan dengan efektif dan efisien sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti selama PKL (Praktik Kerja Lapangan) dan pembahasan yang diperoleh peneliti mengenai analisis proses pelayanan pendaftaran rujukan rawat jalan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Haurwangi maka dapat disimpulkan, sumber daya manusia petugas *P-Care* 1 orang hal tersebut masih dirasa kurang meskipun masih ada 3 orang lagi petugas pendaftaran rawat jalan yang dapat membantu tapi dalam segi pemahaman pelayanan *P-Care* belum tentu sehandal petugas *P-Care* sesungguhnya. Sarana dan Prasarana di unit pendaftaran pasien Puskesmas Haurwangi masih belum sesuai kebutuhan Puskesmas. Sarana prasarana tersebut meliputi monitor nomor antrian pasien yang perlu di upgrade, layar monitor yang sudah perlu diganti karena sudah tidak terlalu jelas terlihat oleh pasien, ruang tunggu unit pendaftaran yang kurang luas, jumlah kursi tunggu sebanyak 16 (didalam 8, diluar 8 buah). Metode atau pedoman dalam pelaksanaan tugas

pelayanan pendaftaran di Puskesmas Haurwangi sudah tersedia. Namun masih perlu perbaikan dan pengupgrate-an untuk pendaftaran pasien rawat jalan BPJS. Proses konversi pelaksanaan pelayanan pendaftaran rujukan pasien BPJS di Puskesmas Haurwangi dimulai ketika pasien datang mengambil nomor antrian dan diakhiri ketika pasien menunggu surat rujukan. Alur pelayanan pendaftaran pasien rujukan BPJS masih mengalami kendala yaitu ketidaklengkapan berkas persyaratan pasien dan tidak dibawanya pasien yang ingin dirujuk sehingga dapat mengganggu keberjalanan proses pelayanan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis diberi kesehatan lahir batin sehingga mampu menyelesaikan artikel ini, penulis juga mengucapkan terima kasih banyak yang sebesar-besarnya kepada seluruh pegawai Puskesmas Haurwangi khususnya bapak kepala puskesmas yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan pengambilan data penelitian ini, dan kepada seluruh pegawai puskesmas yang telah menerima dengan hangat penulis selama melakukan PKL (Praktik Kerja Lapangan) kurang lebihnya 2 bulan, tak lupa kepada keluarga, teman, sahabat yang selalu memberi do'a dan dukungan kepada penulis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. *et al.* (2019) 'Buku Ajar Organisasi & Manajemen Kesehatan', (June), p. 282. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/333929510\\_BUKU\\_AJAR\\_DASAR-DASAR\\_MANAJEMEN\\_KESEHATAN](https://www.researchgate.net/publication/333929510_BUKU_AJAR_DASAR-DASAR_MANAJEMEN_KESEHATAN).
- BPJS Kesehatan (2015) 'Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang', *Humas BPJS Kesehatan*, pp. 1–16.
- BPJS Kesehatan (2015) 'Panduan Praktis Edukasi Kesehatan', *Panduan Praktis Edukasi Kesehatan*, pp. 1–22.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J. and Saerang, J. S. M. (2015) 'Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara', *Jurnal e-Biomedik*, 3(3). doi: 10.35790/ebm.3.3.2015.10456.
- Faskes BPJS Kesehatan (2012) 'Gate Keeper Concept', 2938, pp. 1–27.
- Ikatan Dokter Indonesia (2016) 'Penataan Sistem Pelayanan Kesehatan Rujukan', pp. 10–13. Available at: <https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/Sistem-Pelayanan-Rujukan.pdf>.
- Kemenkes RI (2018) 'Data Dasar Puskesmas Kondisi Desember 2018', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- KOMPAK, T. L. F. I.- (no date) 'Modul penyusunan standar operasional prosedur - kesehatan', pp. 1–84.
- Puskesmas, D. I. and Kabupaten, J. I. (2019) 'Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri', *e-journal kesehatan Universitas*



*Diponegoro. JKM, Vol-7, No-1. 2356-3346., 7(1), pp. 105–112.*

RI, K. K. (2014) ‘Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan’, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, pp. 1–5.