
GAMBARAN SISTEM RUJUKAN PASIEN DI PUSKESMAS ALALAK SELATAN BANJARMASIN

Description Of The Patient Referral System At The Alalak Selatan Banjarmasin Community Health Center

Restiana Utami¹, Muhammad Rashif Anshari^{1*}, Annisa Fajarini², Robi'atul Adawiyah²
Cindy Natasya³

¹ Politeknik Unggulan Kalimantan, Program Studi DIII Perekam Medis dan Informasi
Kesehatan

³⁴Politeknik Unggulan Kalimantan, Program Studi Sarjana Terapan Manajemen
Informasi Kesehatan

³Universitas Balikpapan, Fakultas Hukum

*email : asip1988loud@gmail.com

ABSTRACT

Community health centers are primary health care facilities that play an important role in the implementation of patient referral systems as part of tiered health care services. A good referral system is necessary to ensure continuity of service, accuracy of patient treatment, and completeness of referral administration. This study aims to describe the patient referral system implemented at the Alalak Selatan Community Health Center in Banjarmasin. The research method used was descriptive research with an observational approach, through direct observation and data collection during the internship. The results showed that the patient referral process was carried out by general practitioners through the e-Puskesmas application, both for emergency and non-emergency referrals. The referral system has been integrated electronically, facilitating patient data recording and the completeness of referral administration. However, there is still a need for a more systematic understanding of the referral process to support the smooth running of services. The conclusion of this study is that the patient referral system at the Alalak Selatan Community Health Center in Banjarmasin is operating electronically and is integrated, and plays a role in supporting the smooth running of patient referral services.

Keywords : Community Health Center, Patient Referral, Referral System

ABSTRAK

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam pelaksanaan sistem rujukan pasien sebagai bagian dari pelayanan kesehatan berjenjang. Sistem rujukan yang baik diperlukan untuk menjamin kesinambungan pelayanan, ketepatan penanganan pasien, serta kelengkapan administrasi rujukan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sistem rujukan pasien yang diterapkan di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan observasional, melalui pengamatan langsung dan pengumpulan data selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses rujukan pasien dilakukan oleh dokter umum melalui aplikasi e-Puskesmas, baik untuk rujukan gawat darurat maupun non-gawat darurat. Sistem rujukan telah terintegrasi secara elektronik, sehingga memudahkan pencatatan data pasien dan kelengkapan administrasi rujukan. Namun, masih terdapat kebutuhan akan pemahaman alur rujukan yang lebih sistematis untuk mendukung kelancaran pelayanan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sistem rujukan pasien di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin telah berjalan secara elektronik dan terintegrasi, serta berperan dalam mendukung kelancaran pelayanan rujukan pasien.

Kata kunci : Puskesmas, Rujukan Pasien, Sistem Rujukan, ,

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan sebagai gerbang awal dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Dalam pelaksanaan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Puskesmas memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan dasar serta menentukan kebutuhan rujukan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjutan sesuai indikasi medis. Sistem rujukan yang terstruktur menjadi elemen penting untuk menjamin kesinambungan pelayanan, ketepatan penanganan pasien, serta efisiensi penggunaan sumber daya kesehatan. (Ramadhani, 2020).

Sistem rujukan yang efektif harus didukung oleh pencatatan dan pengelolaan informasi yang akurat. Proses rujukan tidak hanya melibatkan keputusan klinis oleh dokter, tetapi juga mencakup kelengkapan administrasi, dokumentasi rekam medis, serta kesesuaian prosedur yang berlaku. Ketidaktepatan dalam pengisian data atau keterlambatan dalam proses administrasi rujukan dapat berdampak pada terhambatnya pelayanan pasien di fasilitas kesehatan lanjutan (Sari & Nugroho, 2021).

Perkembangan sistem informasi kesehatan mendorong pemanfaatan aplikasi berbasis elektronik dalam mendukung pelaksanaan rujukan. Aplikasi e-Puskesmas, sebagai salah satu sistem informasi pelayanan kesehatan tingkat pertama, memungkinkan proses rujukan dilakukan secara terintegrasi, terdokumentasi, dan dapat ditelusuri kembali. Penggunaan sistem berbasis elektronik dinilai mampu meningkatkan ketepatan data, mempercepat proses administrasi, serta meminimalkan kesalahan dalam penginputan informasi (Pratama & Lestari, 2020).

Berdasarkan hasil observasi selama di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin, diketahui bahwa proses rujukan pasien dilakukan oleh dokter umum melalui aplikasi e-Puskesmas, baik untuk kasus gawat darurat maupun non-gawat darurat. Pelaksanaan rujukan telah dilakukan secara elektronik, namun masih memerlukan gambaran yang lebih sistematis mengenai alur, kelengkapan administrasi, serta kesesuaian pelaksanaannya dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sistem rujukan pasien yang diterapkan di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Sumber data dari penelitian ini berdasarkan data primer dan itu sendiri merupakan hasil observasi dan wawancara kepada kepala puskesmas, dokter, dan petugas pendaftaran Puskesmas Alalak Selatan dan data sekunder yang berasal dari pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengidentifikasi Berdasarkan Unsur 5M (*Man, Material, Method, Machine, Money*)

Beberapa kendala dalam pelaksanaan sistem rujukan pasien. Salah satu kendala yang sering ditemui yaitu, masih banyak pasien yang belum memahami alur dan

prosedur sistem rujukan berjenjang. Kondisi ini terjadi selama proses pelayanan yang berlangsung, dimana sebagian pasien masih mengalami kebingungan dalam mengikuti tahapan rujukan yang telah ditetapkan. Kurangnya pemahaman tersebut disebabkan oleh belum optimalnya penyampaian informasi mengenai mekanisme rujukan kepada pasien, sehingga petugas perlu memberikan penjelasan ulang agar pasien dapat memahami prosedur yang berlaku.

Selain kendala terkait pemahaman pasien, juga terdapat hambatan teknis berupa gangguan jaringan internet (internet disconnect) pada saat proses rujukan berlangsung. Gangguan tersebut menyebabkan proses penginputan dan pengiriman data rujukan melalui sistem menjadi terhambat, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dan berdampak pada kelancaran pelaksanaan rujukan pasien. Selain itu, terdapat kendala dalam sistem rujukan eksternal, khususnya yang berkaitan dengan kepesertaan BPJS Kesehatan. Beberapa pasien yang datang ke Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin tidak mengetahui bahwa kartu BPJS yang mereka miliki terdaftar pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di luar wilayah puskesmas. Akibatnya, pasien tersebut tidak dapat melanjutkan proses rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga diperlukan penyesuaian atau penanganan administratif lebih lanjut oleh petugas agar proses pelayanan tetap dapat dilaksanakan.

Proses pelayanan rujukan pasien rawat jalan di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin, saya terlibat langsung dalam kegiatan penginputan data pasien peserta BPJS Kesehatan ke dalam aplikasi P-Care. Proses ini diawali dengan melakukan verifikasi data identitas pasien, kesesuaian nomor kartu BPJS, serta status kepesertaan pasien sesuai dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdaftar. Selanjutnya, saya menginput data pemeriksaan pasien, diagnosis, dan tindakan yang diberikan ke dalam aplikasi P-Care sebagai dasar penentuan rujukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaan proses penginputan data tersebut, perlu memastikan seluruh data yang dimasukkan telah sesuai dan lengkap agar tidak terjadi kesalahan pada saat proses rujukan dilakukan. Namun, pada praktiknya, proses input data ke dalam aplikasi P-Care terkadang mengalami hambatan, seperti gangguan jaringan internet, yang menyebabkan proses penyimpanan dan pengiriman data menjadi tertunda. Kondisi ini mengharuskan saya menunggu hingga jaringan kembali stabil agar proses input data pasien BPJS dapat dilanjutkan dan tersimpan dengan baik dalam sistem.

Pelaksanaan penginputan data pasien peserta BPJS Kesehatan ke dalam aplikasi P-Care di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin, output yang dihasilkan berupa data pelayanan pasien yang telah tercatat secara lengkap dan tersimpan dalam sistem P-Care. Data tersebut meliputi identitas pasien, status kepesertaan BPJS, hasil pemeriksaan, diagnosis, tindakan pelayanan, serta status rujukan pasien sesuai dengan indikasi medis dan ketentuan yang berlaku. Output lain yang dihasilkan dari proses tersebut adalah terbentuknya data rujukan pasien rawat jalan yang dapat digunakan sebagai dasar penerbitan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan serta sebagai bahan pencatatan dan pelaporan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Namun, dalam beberapa kondisi, adanya kendala teknis seperti gangguan jaringan internet menyebabkan proses penyimpanan data rujukan tidak dapat dilakukan secara langsung, sehingga output rujukan baru dapat dihasilkan setelah sistem kembali berjalan normal.

Pembahasan

Pelaksanaan sistem rujukan pasien rawat jalan pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Sistem rujukan dilaksanakan secara berjenjang dengan memanfaatkan aplikasi P-Care sebagai sistem pencatatan dan pelaporan pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan. Meskipun demikian, berdasarkan hasil pengamatan dan keterlibatan langsung selama kegiatan magang,

pelaksanaan sistem rujukan tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih ditemukannya beberapa kendala pada setiap tahapan pelaksanaan pelayanan.

Salah satu permasalahan yang cukup menonjol dalam pelaksanaan sistem rujukan pasien rawat jalan adalah masih kurangnya pemahaman sebagian pasien mengenai alur dan kebijakan sistem rujukan berjenjang. Kondisi ini terlihat selama proses pelayanan berlangsung, di mana pasien sering kali belum memahami bahwa rujukan harus melalui tahapan pemeriksaan dan penilaian medis terlebih dahulu sebelum dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan pasien kerap mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur yang berlaku dan memerlukan penjelasan ulang dari petugas. Hal ini tidak hanya mempengaruhi pemahaman pasien, tetapi juga berdampak pada efisiensi pelayanan karena petugas harus meluangkan waktu tambahan untuk memberikan edukasi terkait sistem rujukan.

Selain faktor pemahaman pasien, pelaksanaan sistem rujukan juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana pendukung, khususnya jaringan internet. Sistem rujukan berbasis elektronik yang digunakan di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin menuntut adanya koneksi internet yang stabil agar proses pelayanan dapat berjalan lancar. Berdasarkan hasil praktik selama magang, gangguan jaringan internet masih sering terjadi dan berdampak langsung pada proses penginputan serta pengiriman data rujukan melalui aplikasi P-Care. Ketika terjadi gangguan jaringan, proses pelayanan menjadi terhambat dan waktu pelayanan menjadi lebih lama, sehingga mempengaruhi kelancaran pelaksanaan rujukan pasien rawat jalan.

Pada tahap proses pelayanan, penulis terlibat langsung dalam kegiatan penginputan data pasien peserta BPJS Kesehatan ke dalam aplikasi P-Care. Proses tersebut diawali dengan verifikasi data identitas pasien, nomor kartu BPJS, serta status kepesertaan dan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdaftar. Tahapan verifikasi ini menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diinput sesuai dengan data kepesertaan BPJS dan dapat diproses lebih lanjut dalam sistem. Setelah proses verifikasi selesai, data pemeriksaan pasien, diagnosis, serta tindakan pelayanan kemudian diinput ke dalam aplikasi P-Care sebagai dasar penentuan rujukan pasien sesuai dengan indikasi medis.

Ketepatan dan kelengkapan data yang diinput ke dalam sistem P-Care sangat berpengaruh terhadap keberhasilan proses rujukan. Apabila data tidak lengkap atau tidak sesuai, maka proses rujukan tidak dapat dilanjutkan. Namun, dalam pelaksanaannya, proses penginputan data tersebut masih menghadapi kendala teknis berupa gangguan jaringan internet, yang menyebabkan data tidak dapat langsung tersimpan atau terkirim ke sistem. Kondisi ini mengharuskan petugas menunggu hingga jaringan kembali stabil agar proses input data dapat dilanjutkan, sehingga berdampak pada keterlambatan pelayanan rujukan pasien.

Selain kendala teknis, pelaksanaan rujukan juga dipengaruhi oleh faktor administratif, khususnya terkait kepesertaan BPJS Kesehatan pasien. Berdasarkan hasil pelaksanaan di lapangan, masih ditemukan pasien yang tidak mengetahui bahwa kartu BPJS yang dimiliki terdaftar pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di luar wilayah kerja Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin. Kondisi ini menyebabkan pasien tidak dapat melanjutkan proses rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Akibatnya, petugas perlu melakukan penanganan administratif tambahan, seperti memberikan penjelasan kepada pasien terkait status kepesertaan BPJS atau menyarankan pasien untuk melakukan penyesuaian data kepesertaan terlebih dahulu.

Dari pelaksanaan sistem rujukan pasien rawat jalan di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin berupa tersimpannya data pelayanan pasien secara lengkap di dalam aplikasi P-Care, yang meliputi identitas pasien, hasil pemeriksaan, diagnosis, tindakan pelayanan, serta status rujukan pasien. Data tersebut selanjutnya digunakan sebagai

dasar penerbitan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan dan sebagai bahan pencatatan serta pelaporan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Namun, berdasarkan hasil pengamatan selama magang, output rujukan belum sepenuhnya dapat dihasilkan secara tepat waktu akibat adanya kendala pada tahap input dan proses, terutama gangguan jaringan internet dan permasalahan administratif kepesertaan BPJS.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem rujukan pasien rawat jalan di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin telah berjalan sesuai dengan prosedur, namun masih memerlukan upaya perbaikan agar dapat berjalan lebih optimal. Peningkatan pemahaman pasien melalui penyampaian informasi yang lebih jelas, perbaikan sarana pendukung terutama jaringan internet, serta penanganan administratif kepesertaan BPJS yang lebih efektif diharapkan dapat meningkatkan kelancaran dan efisiensi pelaksanaan sistem rujukan pasien di masa yang akan datang.

KESIMPULAN

Sistem rujukan pasien di Puskesmas Alalak Selatan Banjarmasin telah memenuhi aspek 5M (*Man, Money, Method, Machine, Money*).

PENGHARGAAN

Bagian ini tidak wajib disediakan. Hanya dibuat jika diperlukan. Misalnya untuk mengucapkan terima kasih terhadap beberapa pihak yang berperan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Pedoman E-Puskesmas: Sistem Informasi Manajemen Elektronik untuk Puskesmas*. Kementerian Kesehatan RI.
- Pratama, A., & Nugroho, B. (2017). *Implementasi Sistem Rujukan Elektronik di Puskesmas*. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*.
- Wahyuni, R. (2024). *Pemanfaatan Data Rujukan Pasien dalam Sistem E-Puskesmas untuk Pelaporan Online*. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*.
- Ali, P. B., Sudirman, & Sari, N. (2014). Sistem rujukan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(1), 24–33.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan* (Edisi revisi). Binarupa Aksara.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Pedoman sistem rujukan pelayanan kesehatan*. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan.
- Primasari, K. L. (2004). *Sistem rujukan pelayanan kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Setiawati, E. P., & Nurriska, R. H. (2019). Kebijakan sistem rujukan dalam sistem kesehatan nasional. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 8(3), 131–140. <https://journal.ugm.ac.id/jkki>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Pinem, A. A., Sandhyaduhita, P. I., & Budi, I. (2018). Acceptance model of a hospital information system. *International Journal of Medical Informatics*, 110, 11–22. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2017.12.004>
- Huffman, E. K. (2020). *Health information management* (10th ed.). Physicians' Record Company.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan.*

Notoatmodjo, S. (2020). *Ilmu perilaku kesehatan.* Rineka Cipta.