

Abstrak

ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM RUJUKAN *ONLINE* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANYUMAS TAHUN 2019

Liana Kurniasih¹, Budi Aji², Setiyowati Rahardjo³

Latar Belakang : BPJS Kesehatan mulai menerapkan rujukan *online* yang bertujuan untuk dapat menguraikan penumpukan pasien yang terjadi di fasilitas kesehatan penerima rujukan. Diharapkan rujukan *online* dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan. Dalam pelaksanaannya diketahui angka kunjungan rawat jalan RSUD Banyumas mengalami penurunan dari 244.759 kunjungan pada tahun 2017 menjadi 219.161 kunjungan pada tahun 2018. Hal tersebut telah sesuai dengan tujuan diterapkannya rujukan *online* yaitu mengurai penumpukan pasien di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, namun di sisi lain rumah sakit merasakan adanya penurunan pasien tersebut di awal penerapan dan semakin berjalan implementasi tersebut, angka kunjungan rawat jalan sudah kembali stabil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi rujukan *online* dari sisi manfaat, strategi aktor yang terlibat, komunikasi, sumber daya serta struktur birokrasi.

Metodologi : Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus, penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* sebanyak 7 orang. Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan *content analysis*. Triangulasi data menggunakan metode triangulasi sumber dan metode.

Hasil Penelitian : Sistem rujukan *online* memberikan manfaat bagi *stakeholder* dalam memberikan pelayanan kesehatan. Strategi yang dilakukan *stakeholder* sebelum menerapkan rujukan *online* yaitu melakukan persiapan dengan belajar dan latihan. Komunikasi untuk meningkatkan pelayanan dengan rujukan *online* dilakukan BPJS Kesehatan, rumah sakit dan puskesmas melalui sosialisasi, *contact person* dan rapat. Sumberdaya manusia yang diperlukan untuk memberikan pelayanan telah paham dan terampil dalam memberikan pelayanan. Pelayanan rujukan *online* juga diberikan sesuai alur dan prosedur.

Simpulan : Implementasi sistem rujukan *online* di RSUD Banyumas memberikan manfaat bagi *stakeholder* dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Implementasi, Rujukan *Online*

Abstract

IMPLEMENTATION ANALYSIS OF REFERRAL ONLINE SYSTEM IN BANYUMAS HOSPITAL IN 2019

Liana Kurniasih¹, Budi Aji², Setiyowati Rahardjo³

Background : BPJS Health began implementing online referrals that aim to describe the patient's buildup that occurred at the referral recipient's health facilities. It is expected that online referrals can improve the quality of administrative services in health facilities. In that implementation is known that the number of outpatient visits to Banyumas Hospital has decreased from 244,759 visits in 2017 to 219,161 visits in 2018. This is in accordance with the purpose of implementing online referrals, which is to parse the accumulation of patients in referral recipient's health facilities, but on the other hand the hospital feels a decrease in these patients at the beginning of the application and the number of outpatient visits has stabilized. This study aims to determine the implementation of online referrals in terms of benefits, the strategies of the actors involved, communication, resources and bureaucratic structure.

Method : This study is qualitative research with a case study design. The researcher determines the informants using purposive sampling which uses 7 informants. The tabulation and analysis data use content analysis. Triangulation of data uses triangulation of source and method.

Results : Online referral system provides benefits for stakeholders in providing health services. The strategy used by stakeholders before implementing online referrals is to prepare by learning and practicing. Communication to improve services with online referrals is done by BPJS Health, hospitals and primary health care through outreach, contact persons and meetings. The human resources needed to provide services are understood and skilled in providing services. Online referral services are also provided according to the flow and procedure.

Conclusion : The implementation of an online referral system at Banyumas hospitals provides benefits for stakeholders in providing health services.

Keyword : BPJS Health, Implementation, Online Referral.