

**PERILAKU PASIEN BPJS TENTANG MASA BERLAKU SURAT RUJUKAN DI  
TEMPAT PENERIMAAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ)  
DI RSI IBNU SINA BUKITTINGGI**

**Linda Handayuni**

STIKes Dharma Landbouw Padang

Email: [lindahandayuni@yahoo.co.id](mailto:lindahandayuni@yahoo.co.id)

**ABSTRAK**

Surat rujukan merupakan surat yang dikeluarkan dari puskesmas yang memiliki wewenang sebagai bentuk penyerahan tanggung jawab secara timbal balik atas permasalahan yang timbul. Tujuan penelitian ini diketahui gambaran perilaku pasien BPJS tentang masa berlaku surat rujukan di TPPRJ di RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

Jenis penelitian deskriptif dengan populasi seluruh pasien BPJS, dan sampel 97 pasien BPJS. Didapat dengan teknik *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dengan observasi menggunakan *Tabel Checklist*, dan pemberian angket menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisa univariat.

Hasil penelitian didapatkan (51,5%) surat rujukan yang tidak berlaku, (55,7%) pengetahuan pasien rendah, (51,5%) pasien bersikap negatif, (60,8%) tindakan pasien yang cukup terhadap masa berlaku surat rujukan.

Disarankan kepada petugas rekam medis memberikan petunjuk tentang pentingnya masa berlaku surat rujukan, untuk memperlancar kerja petugas rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Masa berlaku, Pengetahuan, Sikap, Tindakan Daftar Baca : 16(2005-2016)

## **I. PENDAHULUAN**

Schulz R. and Johnson A. C.:1976. Rumah sakit atau *Hospital* adalah suatu lembaga yang bersifat kedermawanan (*charitable*), untuk merawat pengungsi atau memberikan pendidikan bagi orang-orang yang kurang beruntung (miskin) , berusia lanjut, cacat, atau para pemuda (Hartono,2010)

Permenkes No. 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang peraturan menteri kesehatan tentang rekam medis menyatakan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Rustiyanto, 2010).

Menurut penjelasan pasal 46 ayat (1) UUPK, yang dimaksud dengan rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Ada beberapa hal yang perlu dipahami tentang aspek hukumnya rekam medis yaitu tentang kepemilikan, sifat data/isi, pemanfaatan data/isi rekam medis.

Surat rujukan merupakan sebuah surat yang dikeluarkan dari klinik atau puskesmas atau yang memiliki kewenangan sebagai bentuk penyerahan tanggung jawab secara timbal balik atas permasalahan yang timbul. (<http://www.panduanbpjs.com>) BPJS (badan penyelenggaraan jaminan sosial) adalah badan hukum yang dibentuk dengan UU BPJS untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Undang Undang no 24 tahun 2011 membentuk dua BPJS yaitu:

1. BPJS kesehatan, berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
2. BPJS ketenagakerjaan, berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun.

Dari 10 pasien BPJS yang datang berobat peneliti menemukan 7 (70%) pasien tersebut tidak mengetahui masa berlaku surat rujukan yang telah habis pada saat kunjungan kerumah sakit dan 3 (30%) sikap pasien tentang masa berlaku surat rujukan. Berdasarkan informasi yang didapat dari pasien, pasien tidak mengetahui masa berlaku surat rujukannya

telah habis karena tingkat pengetahuan (tidak melihat atau membaca masa berlakunya surat rujukannya), sikap (tidak peduli dengan masa surat rujukannya telah habis dan mencoba-coba untuk tetap mendaftar dengan beranggapan bisa mendapatkan layanan tanpa surat rujukan yang masih aktif) dan tindakan pasien yang kurang baik terhadap masa berlaku surat rujukan (pasien tetap memaksa petugas rekam medis agar tetap melayaninya walaupun masa berlaku surat rujukannya sudah habis) pasien tidak tahu akan pentingnya masa berlaku surat rujukan sehingga mengakibatkan pasien tersebut tidak mengetahui bahwa masa berlaku surat rujukan sangat penting. Sehingga mempersulit petugas dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien itu sendiri.

#### *Tujuan*

1. Diketahui distribusi frekuensi masa berlaku surat rujukan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi
2. Diketahui pengetahuan pasien mengenai pentingnya masa berlakunya surat rujukan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi
3. Diketahui sikap pasien dalam mendapatkan pelayanan terhadap masa berlakunya surat rujukan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi
4. Diketahui tindakan pasien dalam mendapatkan pelayanan terhadap masa berlakunya surat rujukan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2017.

## **II. LANDASAN TEORI**

Tujuan rekam medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan dirumah sakit. Tanpa didukung suatu sistem pengolahan rekam medis yang baik dan benar, tidak akan tercipta tertib administrasi rumah sakit sebagaimana diharapkan. Sedangkan tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan didalam upaya pelayanan kesehatan dirumah sakit. (Depkes RI, 2006).

Tempat penerimaan pasien rawat jalan atau tempat pendaftaran pasien rawat jalan disebut juga loket pendaftaran rawat jalan merupakan tempat penerimaan pasien rawat jalan yang berobat kerumah sakit.

Sistem rujukan adalah suatu sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang melaksanakan perlimpahan wewenang dan tanggung jawab atas kasus penyakit atau masalah kesehatan yang diselenggarakan secara timbal balik, baik vertikal dalam arti dari satu strata sarana pelayanan kesehatan ke strata sarana pelayanan kesehatan lainnya, maupun horizontal dalam arti antara strata sarana pelayanan kesehatan yang sama. (Herlambang : 2016)

Surat rujukan merupakan sebuah surat yang dikeluarkan dari klinik atau puskesmas atau yang memiliki wewenang sebagai bentuk penyerahan tanggung jawab secara timbal balik atas permasalahan yang timbul. Terdapat 2 jenis sistem rujukan yaitu sistem rujukan medis dan rujukan kesehatan.

Dalam BPJS kesehatan juga menerapkan sistem rujukan berjenjang, dimana pasien harus berobat ke fasilitas kesehatan tingkat pertama (fasilitas kesehatan 1 yaitu klinik/puskesmas) kemudian jika tidak dapat diselesaikan di fasilitas kesehatan akan memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan selanjutnya (rumah sakit). (<http://www.panduanbpjs.com>)

Masa berlaku adalah suatu keadaan atau periode dimana suatu benda atau sejenis lainnya dapat dipergunakan untuk keperluan yang di butuhkan. Masa berlaku biasanya surat rujukan BPJS berlaku hanya maksimal 1 bulan (30 hari) dengan syarat bukan merupakan kasus baru. UU BPJS untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

#### ***Tujuan Penyelenggaraan BPJS***

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhnya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya (UU RI No 24 tahun 2011).

Menurut peraturan BPJS kesehatan No 1 tahun 2014, apabila berdasarkan hasil verifikasi dari calon peserta sudah dinyatakan lengkap dan benar, BPJS kesehatan menerbitkan kartu identitas peserta jaminan kesehatan. Kartu identitas peserta jaminan kesehatan, yaitu: (1) nomor kepesertaan, (2) nomor peserta, (3) tanggal lahir, (4) nomor induk penduduk, (5) nama fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan dan dipilih oleh calon peserta, (6) tanggal penerbit kartu. BPJS kesehatan melakukan perekaman dan memelihara data peserta jaminan kesehatan dalam sistem database (master file) BPJS kesehatan.

### III. METODOLOGI

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu menjelaskan tentang gambaran perilaku pasien BPJS terhadap masa berlaku surat rujukan di tempat penerimaan pasien rawat jalan (TPPRJ) di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS yang membawa surat rujukan yang diambil secara *Accidental sampling* (pengambilan kasus atau responden yang ada atau tersedia pada saat itu). Dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Notoadmodjo, 2005).

$$n = \frac{N}{1 + N d}$$

$$n = \frac{5250}{1 + 5250 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{5250}{54}$$

$$n = 97 \text{ orang}$$

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi terhadap 97 pasien BPJS dengan cara memberikan angket yang berisikan daftar pertanyaan kepada pasien rawat jalan BPJS tentang pengetahuan, sikap dan tindakan pasien terhadap masa berlaku surat rujukan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

### IV. HASIL

#### *Analisis Univariat*

**Tabel 1.1**  
**Distribusi Frekuensi Masa Berlaku Surat Rujukan Pasien BPJS di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

Masa Berlaku	<i>f</i>	%
Tidak berlaku	50	51,5
Berlaku	47	48,5
Total	97	100

Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari 97 orang pasien BPJS terdapat lebih dari separoh (51,5%) pasien yang masih menggunakan surat rujukan yang masa berlakunya sudah habis.

**Tabel 1.2**  
**Pengetahuan Pasien BPJS Tentang Masa Berlaku Surat Rujukan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi**

Pengetahuan	<i>f</i>	%
Rendah	54	55,7
Tinggi	43	44,3
Total	97	100

Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dari 97 orang pasien BPJS terdapat lebih dari separoh (55,7%) pasien berpengetahuan rendah.

*Tabel 1.3*

**Sikap Pasien BPJS Tentang Masa Berlaku Surat Rujukan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

Sikap	<i>f</i>	%
Negatif	50	51,5
Positif	47	48,5
Total	97	100

Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa dari 97 orang pasien BPJS terdapat lebih dari separoh (51,5%) mempunyai sikap yang negatif terhadap masa berlaku surat rujukan di tempat penerimaan pasien.

*Tabel 1.4*

**Tindakan Pasien BPJS Tentang Masa Berlaku Surat Rujukan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi**

Tindakan	<i>f</i>	%
Baik	33	34,0
Cukup	59	60,8
Kurang	5	5,2
Total	97	100

tabel 1.4 dapat dilihat dari 97 orang pasien BPJS terdapat lebih dari separoh (60,8%) mempunyai tindakan yang cukup terhadap masa berlaku surat rujukan di tempat penerimaan pasien.

## V. PEMBAHASAN

### Masa Berlaku Surat Rujukan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

Masa berlaku adalah suatu keadaan atau periode dimana suatu benda atau sejenis lainnya dapat dipergunakan untuk keperluan yang dibutuhkan. Masa berlaku biasanya surat rujukan BPJS berlaku hanya maksimal 1 bulan (30 hari) dengan syarat bukan merupakan kasus baru. Jika kasus kesehatan berbeda maka bisa meminta kembali rujukan yang baru dengan kasus yang akan di tangani tersebut. Rujukan di keluarkan atas dasar indikasi medis, pasien yang berobat kerumah sakit dengan rujukan maka BPJS kesehatan akan memberikan

jaminan kesehatan sesuai dengan haknya.  
(<http://www.panduanbpjs.com>)

Upaya yang dilakukan untuk menghindari penggunaan surat rujukan yang tidak berlaku lagi oleh pasien maka diharapkan kepada petugas rekam medis untuk selalu memeriksa masa berlaku surat rujukan pasien setiap kali berkunjung ke rumah sakit. Apabila ditemukan surat rujukan yang masa berlakunya telah habis, petugas dapat memberikan bimbingan atau petunjuk kepada pasien tentang masa berlaku surat rujukan. Cara lain yang dapat dilakukan, petugas puskesmas dapat mencantumkan tanggal masa berlaku jelas dan mudah terbaca oleh pasien seperti dengan memberikan stempel.

### **Pengetahuan Pasien BPJS Terhadap Masa Berlaku Surat Rujukan**

Pengetahuan adalah tahu dan ini terjadi setelah seorang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu, pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia, yakni: indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga, pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. (Notoadmodjo:2007)

Rendahnya pengetahuan pasien terhadap masa berlaku surat rujukan, ditemukan fakta pasien menyatakan alasan lupa atau malas memeriksa batas waktu masa berlaku surat rujukan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori notoadmodjo, kelupaan atau kemalasan itu dapat dipengaruhi oleh intensitas perhatian pasien terhadap masa berlaku.

Seharusnya petugas rekam medis memberikan penjelasan atau menerangkan kepada pasien tentang pentingnya membawa surat rujukan yang masih berlaku guna untuk mempermudah kerja petugas dalam melayani pasien. Dan pasien tidak mendapat hambatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

### **Sikap Pasien Terhadap Masa Berlaku Surat Rujukan**

Sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Newcomb salah satu seorang ahli psikolog sosial menyatakan bahwa sikap itu merupakan kesiapan atau kesediaan untuk bertindak, dan bukan merupakan motif tertentu. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktifitas, akan tetapi merupakan predisposisi tindakan atau perilaku, sikap masih merupakan reaksi tertutup, bukan merupakan reaksi terbuka tingkah laku yang terbuka. Lebih dapat dijelaskan lagi bahwa sikap merupakan reaksi terhadap objek dilingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap objek.

Sikap dapat bersikap positif dan bersikap negatif, dalam sikap positif kecenderungan tindakan adalah menerima, mengakui, menyetujui, melaksanakan, serta mengaharapkan objek tertentu. Dalam sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menghindari, menolak, menjauhi, dan tidak menyukai objek tertentu. Upaya yang dapat dilakukan untuk merubah sikap pasien terhadap masa berlaku surat rujukannya, petugas rekam medis seharusnya memberikan penjelasan kepada pasien tentang pentingnya mengurus ulang surat rujukan.

Diharapkan kepada petugas rekam medis bagian pendaftaran untuk memberi tahu kepada pasien apabila pasien mengambil surat rujukan, petugas rumah sakit harus mengingatkan kepada pasien jika masa berlaku surat rujukannya telah habis, pasien harus mengurus ulang kembali ke puskesmas dimana pasien tersebut mendapatkan surat rujukan. Untuk kelancaran dan kenyamanan pasien ketika datang berobat ke rumah sakit.

### **Tindakan Pasien Terhadap Masa Berlaku Surat Rujukan**

Tindakan suatu sikap belum otomatis terwujud dalam suatu tindakan. Untuk terwujudnya sikap menjadi suatu perbedaan nyata diperlukan faktor pendukung atau suatu kondisi yang masih memungkinkan, antara lain adalah fasilitas, sikap ibu yang positif terhadap imunisasi harus mendapat konfirmasi dari suaminya dan ada fasilitas imunisasi yang mudah di capai, agar ibu tersebut mengimunisasi anaknya.

Cukup tindakan pasien terhadap masa berlaku surat rujukan, pasien meminta tetap dilayani walaupun ia tidak membawa surat rujukan dengan alasan surat rujukannya

menyusul. Upaya yang dapat dilakukan untuk merubah tindakan pasien terhadap masa berlaku surat rujukannya, petugas rekam medis seharusnya memberikan pengarahan atau penjelasan kepada pasien tentang syarat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, salah satunya membawa surat rujukan yang masih berlaku sehingga sesampainya di rumah sakit pasien mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus memaksa petugas untuk tetap melayaninya.

#### VI. SIMPULAN

1. Lebih dari separoh (51,5%) responden dengan surat rujukan yang tidak berlaku di tempat penerimaan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi
2. Lebih dari separoh (55,7%) responden dengan pengetahuan rendah ditempat penerimaan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi
3. Lebih dari separoh (51,5%) responden dengan sikap negatif di tempat penerimaan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi
4. Lebih dari separoh (60,8%) responden dengan perilaku cukup baik di tempat penerimaan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi

#### VII. SARAN

1. Sebaiknya pihak rumah sakit memberikan bimbingan atau penjelasan kepada pasien yang berkunjung ke rumah sakit bahwasanya masa berlaku surat rujukannya sudah habis.
2. Sebaiknya Petugas rumah sakit membuat pengumuman atau menempelkan syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi.
3. Petugas rumah sakit seharusnya membuat tindakan yang tegas terhadap pasien yang membawa surat rujukan yang tidak berlaku tidak akan di layani.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budiman dan Riyanto, 2013, *Kapita Selekta Kuesioner : Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*, Jakarta :Salemba Medika
- Departemen kesehatan RI, 2006, *Pedoman Prosedur dan Penyelenggaraan Rekam Medis di Rumah Sakit Indonesia*, Jakarta Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
- Firdaus, Sunny Ummul. 2008. *Rekam Medis Dalam Sorotan Hukum dan Etika*. Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP) dan UPTD Penerbit dan Percetakan UNS (UNS PRESS) Surakarta.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Hatta, Gemala R. 2010. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*, Universitas Indonesia : Jakarta.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Yogyakarta : Gosen Publishing. <http://www.panduanbpjs>, selasa, 13-06-2017 jam 14.35.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
2010. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, Jakarta :Rineka Cipta.
2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka cipta
- Rustiyanto, Ery. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta.
2012. *Etika Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- UU/24.2011. *Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*.
- Trihono, 2005. *Arrisme Manajemen Puskesmas*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Wawan, A. dan Dewi, M, 2010. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika.