



**Juhanperak**  
**e-issn : 2722-984X**  
**p-issn : 2745-7761**

## **ANALISIS PENGURUSAN SURAT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**NUR AMINAH**

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl.Gatot Subroto KM 7 Kebun Nenas Teluk Kuantan

### **Abstrak**

*Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengurusan Surat Rujukan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel unsur dokter sampelnya 1 orang dan perawat sampelnya 6 orang, maka penentuan sampel menggunakan teknik Purposive sampling (sampel bertujuan) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Untuk unsur pasien BPJS sampelnya 44 orang menggunakan teknik penarikan random sampling (sampel acak). Random sampling (sampel acak) adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang dilakukan mengenai Analisis Pengurusan Surat Rujukan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Yang menghasilkan kuantitatif dengan nilai rata-rata 4,26. berarti berada pada interval Sangat Baik. Yang artinya Pengurusan Surat Rujukan BPJS Kesehatan Sangat Baik Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, Dikarenakan seluruh indikator yang digunakan terlihat Sangat Baik .*

**Kata Kunci:** Analisis, Pengurusan Surat Rujukan BPJS Kesehatan

### **ABSTRACT**

*This research was conducted at the local general hospital (RSUD) Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the BPJS health referral letter was administered at the Teluk public hospital (RSUD) Teluk Kuantan, Kuantan Singingi regency. The sampling technique used is the doctor, and sample 1 Doctor and the 6 nurse. So the determination of the sample used purposive sampling technique (sample aims) that was a technique of determining the sample with certain considerations. For the BPJS patient, the sample was 44 people using a random sampling technique (random sample). Random sampling (random sample) is taking members of the sample from the population at random without considering the existing strata in that population. Based on the results of the distribution of questionnaires conducted regarding the analysis of the management of BPJS health referral letters in the district general hospital (RSUD) Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency. Which resulted in quantitative with a mean value of 4.26. Means being at very good intervals in the regional general hospital (RSUD) Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency, Because all the indicators used very good.*

**Keywords:** Analysis, Management Of BPJS Health Referral Letters

## PENDAHULUAN

Setiap individu atau masyarakat menginginkan dan mendapatkan yang namanya jaminan kesehatan yang layak. Baik untuk diri sendiri yang utama dan keluarganya. Dengan adanya jaminan kesehatan yang layak tentunya sangat memudahkan dalam memelihara kesehatan bagi dirinya sendiri dan keluarganya. Dimana kesehatan ialah suatu hal yang sangat diidam-idamkan setiap individu/atau seseorang atau perorangan agar dapat beraktivitas dengan baik dalam segala bentuk kegiatan dilakukan sehari-sehari untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksudkan dalam Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dan pada pasal 1 Ayat 1 berbunyi:”Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.

Rumah Sakit merupakan suatu pusat kesehatan yang biasa dituju oleh masyarakat dalam setiap rangkaian masalah kesehatan dalam gangguan kesehatan pada diri sendiri dan keluarganya. Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan yang dilakukan untuk kepentingan masyarakat. Maka rumah sakit yang dituju sebagai penjamin dari kesehatan tersebut.

Tujuan Rumah Sakit Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pasal 3 Ayat 1-4 menjelaskan:

1. Mempermudah akses mayarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, dan
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit.

Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Menurut Undang-Undang Nomor 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pasal 1 yang dimaksud: “Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada individu yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh pengobatan dan pelayanan kesehatan.

Dengan adanya jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan) sangat membantu masyarakat luas khususnya. Proses tersebut tentunya tidak terlepas dari pengurusan surat rujukan dalam BPJS Kesehatan yang ditempu pasien sebagai pengguna BPJS Kesehatan sebelum mendapatkan fasilitas pelayanan pengobatan dirumah sakit. Rujukan dimaksud adalah bentuk pelimpahan wewenang atau tanggung jawab dari masalah kesehatan yang dialami pasien .baik vertikal dan horizontal. Vertikal yaitu rujukan dilakukan antar pelayanan berbeda tingkatan, yaitu dari tingkatan pelayanan lebih rendah ketingkat pelayanan lebih tinggi dan begitu sebaliknya. Pelayanan kesehatan ini dilaksanakan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis.

Salah satu pengantar untuk berobat ke rumah sakit atau yang telah bekerjasama dengan BPJS kesehatan yaitu surat rujukan BPJS Kesehatan dengan menempuh proses pelayanan rujukan yang mengacu pada peraturan BPJS Kesehatan.

Rumah sakit sebagai tujuan utama masyarakat kuantan singingi untuk memperoleh pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan merupakan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sebagai pusat Rujukan BPJS Kesehatan di Kota Teluk Kuantan. Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan pengobatan berbagai macam penanganan pengobatan pencegahan kesehatan terhadap gejala riwayat penyakit dilakukan sesuai kebutuhan yang dikeluhkan pasien serta tindakan medis yang dilakukan petugas rumah sakit. Dibawah ini adalah data pasien BPJS Kesehatan yang berobat :

Tabel 1.1 Data pasien BPJS Kesehatan rawat jalan IGD Teluk Kuantan

No	Tahun	Jumlah
1	2018	16.156
2	2019	14.857
3	2020	3.483 (Bulan Januari-Mei )

Sumber Data : RSUD Teluk Kuantan, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 diatas kunjungan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan IGD Teluk Kuantan pada tahun 2018 sebanyak 16.156 orang, pada tahun 2019 sebanyak 14.857 orang, dan pada tahun 2020 sebanyak 3.483 orang yang dihitung dari bulan Januari sampai bulan Mei.

Dalam alur pengurusan surat rujukan BPJS Kesehatan adalah pertama pasien akan mendatangi faskes I seperti puskesmas, klinik utama, dokter umum atau telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan seperti RSIA Milano, dr. Armen Suheri (Benai), Klinik Duta, Optik Melati. Pertama-tama pasien akan mendatangi puskesmas untuk berobat dan diperiksa sesuai riwayat penyakit pasien dan apabila pasien perlu penanganan lebih lanjut puskesmas akan membuat surat rujukan. Setelah pasien berobat ke puskesmas dan klinik tersebut dan tidak mampu menangani maka juga akan merujuk ke rumah sakit sebagai faskes II seperti RSUD Teluk Kuantan. Pasien pun berobat ke rumah sakit serta petugas akan melayani menangani dan mengobati pasien sesuai indikasi penyakit diderita dan pengobatan dilakukan sesuai dokter poli spesialis yang ada. Kemudian apabila pasien tidak kunjung sembuh dokter pun tidak mampu menangani pasien tersebut maka rumah sakit pun akan merujuk ke faskes III tingkat lanjut. Dalam proses pengobatan pelayanan kesehatan dirumah sakit biasanya pasien juga meminta buat surat rujukan dipoli mata untuk pembuatan kaca mata ke rumah sakit yang menerima BPJS Kesehatan yaitu Optik Melati. Faskes III tingkat lanjut yaitu rumah sakit provinsi dokter subspecialis dibidang tertentu biasanya dokter yang ahli dibidangnya, pasien dirujuk biasanya pasien yang penyakit yang diderita cukup parah yang sesuai riwayat penyakit diderita pasien.

Dalam alur pelayanan poliklinik rawat jalan di RSUD Teluk Kuantan yang harus diikuti oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan pengobatan. Pasien yang mendapat rujukan ialah pasien yang memiliki riwayat penyakit cukup parah. Dilihat dari kecukupan dokter, kemampuan dokter, dan kelengkapan-kelengkapan alat-alat rumah sakit. Setelah itu harus melalui Faskes I, II, III yang mengacu kepada peraturan BPJS Kesehatan. Jika pasien masih bisa ditangani dokter dirumah sakit maka akan ditangani atau diobati terlebih dahulu dirumah sakit. Pasien yang mendapat rujukan biasanya pasien yang menderita mata katarak, patah, stroke, syaraf kejepit, kemorajik, THT(Telinga hidung tenggorokan) tentunya dilihat dari riwayat penyakit yang diderita pasien mengacu pada peraturan BPJS Kesehatan. Dimana pasien harus ada tanda tangan dokter spesialis poli tertentu tidak bisa sembarangan dirujuk harus jelas penyakit. Harus sesuai dengan prosedur yang ada yaitu :

- 1) Harus melalui pasien Faskes I, II, dan Faskes III
- 2) Bila pasien BPJS tentu harus sesuai dengan aturan yang berlaku pada BPJS
- 3) Harus di setujui terlebih dahulu oleh dokter spesialis tertentu.

Dalam proses pengurusan surat rujukan ada sebagian pasien mengeluh menganggap hal ini dibidang rumit dan lama dalam proses pengurusan. Namun sebenarnya tidaklah seperti itu karena petugas rumah sakit akan memberikan surat rujukan kepada pasien sesuai indikasi penyakit diderita dan ketidakmampuan dokter dalam menanganinya. Serta banyaknya pasien yang akan ditangani dan melakukan pengobatan sehingga petugas melayani pasien satu persatu. Seharusnya pasien harus memahami prosedur dan ketentuan peraturan BPJS Kesehatan. Berdasarkan pemaparan penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian penulis nantinya yaitu adalah Judul Penelitian : Analisis Pengurusan Surat Rujukan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

### **Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Pengurusan Surat Rujukan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi ?

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana pengurusan surat rujukan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

### **Manfaat Penelitian**

Setelah tujuan penelitian diatas dapat dipenuhi, maka manfaat diharapkan dalam penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

## **LANDASAN TEORI**

Menurut Sondang P. Siagian, Ilmu pengetahuan didefinisikan sebagai suatu objek ilmiah yang memiliki sekelompok prinsip, dalil, rumus, yang melalui percobaan yang sistematis dilakukan berulang kali, telah teruji kebenarannya : Prinsip-prinsip, dalil-dalil, dan rumus-rumus mana dapat diajarkan dan dipelajari. (dalam Syafiie, 2010 : 3).

Menurut David H. Rosenbloom, Administrasi Publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. (dalam Pasolong, 2017 : 9)

Menurut Sondang P. Siagian (2015 : 7), Administrasi Negara secara singkat dan sederhana dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparat pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) *American Marketing Association* oleh Donald (1984 : 22) bahwa pelayanan adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh semua pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwardarminta, 1995 : 571). Dari uraian tersebut pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. (dalam Hardiyansyah, 2011 : 10)

Menurut Monir, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. (dalam Pasolong, 2017 : 147)

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (dalam Hayat, 2017 : 21)

Berdasarkan Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dan dalam Buku Hardiyansyah, 2011 : 25.

#### 1. Transparansi

bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 adalah: "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat". Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa : "Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan". Dari pengertian diatas, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Merupakan rumah sakit tempat merawat, menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat dalam memelihara kesehatan terhadap penyakit yang diderita dan serta pengobatan yang akan diberikan kepada setiap pasien atau individu yang datang kerumah sakit tersebut sebagai rumah

sakit pusat rujukan BPJS Kesehatan terletak di Kota Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Implementasi Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 42 ayat 1 dan ayat 2 tentang BPJS yang berbunyi :

Ayat 1 : Pelayanan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan berorientasi kepada aspek keamanan peserta, efektivitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan peserta serta efisiensi biaya.

Ayat 2 : Penerapan sistem kendali mutu pelayanan jaminan kesehatan dilakukan secara menyeluruh, meliputi standar pemenuhan fasilitas kesehatan, memastikan proses pelayanan kesehatan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta pemantauan terhadap iuran kesehatan peserta.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 42 Ayat 1 Sistem Rujukan Merupakan Penyelenggaraan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab secara timbal balik vertikal maupun horizontal, maupun struktural dan fungsional terhadap kasus penyakit masalah penyakit atau permasalahan kesehatan.

Pengertian organisasi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu organisasi dalam arti statis dan organisasi dalam arti dinamis. Organisasi dalam arti statis berarti melihat organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak/diam. Melihat organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak/diam berarti melihat organisasi itu seperti yang tergambar dalam bagan (organogram) yang beraneka ragam. Secara singkat dapat dikatakan bahwa organisasi dalam arti statis merupakan wadah atau tempat kegiatan administrasi dan manajemen berlangsung dengan gambaran yang jelas tentang saluran hirarki daripada kedudukan, jabatan wewenang, garis komando dan tanggung jawab. Sedangkan organisasi dalam arti dinamis ini berarti memandang organisasi sebagai suatu organ yang hidup, suatu organisasi yang dinamis. (dalam Wursanto, 2003 : 41)

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly manajemen adalah proses individual maupun kelompok untuk mengkoordinasikan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh orang lain agar memperoleh hasil yang tidak dapat diraih oleh seorang individu saja. (dalam Rusyan, 2018 : 15)

Kategori perilaku adalah elemen kunci dalam membedakan peranan didalam kelompok. Umpan balik dapat membantu anggota melihat apakah bentuk peranan yang mereka lakukan. Dalam beberapa aktivitas kelompok sejumlah peranan kemungkinan dilakukan, misalnya sebagai pimpinan, juru damai, humoris, dan jahat. Peranan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Dalam satu organisasi manajer diharapkan mempunyai gaya direktif dalam manajemen bawahan mereka. Di luar budaya lainnya yang dibutuhkan adalah partisipasi bawahan. (dalam Sudiro, 2018 : 69)

Perilaku organisasi berarti mempelajari perilaku para anggota organisasi, baik secara individu maupun secara kelompok. Mempelajari perilaku organisasi bukan mempelajari bagaimana organisasi itu berperilaku, tetapi mempelajari bagaimana para anggota organisasi itu berperilaku. Memahami perilaku manusia adalah suatu hal yang sangat sulit karena setiap manusia sebagai individu mempunyai perilaku yang berbeda-beda. (dalam Wursanto, 2003 : 275)

## METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan yaitu survei tingkat eksplanasi deskriptif kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan/scoring. (dalam Sugiyono, 2019 : 9)

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut

sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (dalam Sugiyono, 2019 : 16)

Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologi dari Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kuantitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (dalam Sugiyono, 2019 : 126). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (dalam Sugiyono, 2019 : 127).

Teknik penarikan sampel untuk unsur dokter dan perawat maka penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (dalam Sugiyono, 2019 : 133). Sedangkan unsur pasien BPJS menggunakan teknik penarikan *random sampling* (sampel acak) adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (dalam Sugiyono, 2019 : 129). Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan besaran sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana n : Jumlah Sampel

N : Populasi

E : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (15% = 0,15)

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu tentang Analisis Pengurusan Surat Rujukan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Jalan Kesehatan Nomor 1 Komplek Perkantoran Pemerintahan daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

#### Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan jenis dan sumber data, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

##### 1. Kuisisioner

Kuisisioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. (dalam Sugiyono, 2019 : 199).

##### 2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (dalam Sugiyono, 2019 : 203)

### 3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. (dalam Sugiyono, 2019 : 314)

### Metode Analisis Data

Semua data yang diperoleh dalam penelitian dikumpulkan, dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Setelah data terkumpul diberikan penjabaran terhadap data dengan menggunakan persentase. Dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan kedalam bentuk angka-angka.

Kriteria pada setiap jenjang disesuaikan dengan pertanyaan yang diajukan. Setiap kriteria diberikan skor sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya yang terjadi dalam pengurusan dengan tingkat sebagai berikut :

- a. Sangat Baik : Skor 5
- b. Baik : Skor 4
- c. Cukup Baik : Skor 3
- d. Kurang Baik : Skor 2
- e. Tidak Baik : Skor 1

Untuk menjabarkan data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka digunakan rumus-

$$\text{rumus : } \bar{X} = \frac{F}{N} \quad \text{Keterangan}$$

$\bar{X}$  = Rata-rata\_

N = Bobot

F = Jumlah Responden

Setelah data diolah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana.

Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan : Panjang Interval Kelas =  $\frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$

Dimana :

Rentang= Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyaknya Kelas Interval = 5

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

1,00 – 1,79 = Tidak Baik

1,80 – 2,59 = Kurang Baik

2,60 – 3,39 = Cukup Baik

3,40 – 4, 19 = Baik

4,20 – 5,00 = Sangat Baik

Setelah data terkumpulkan, penulis memisahkan dan melaporkan data menurut jenisnya disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase. Dalam penelitian ini data dianalisa secara deskriptif kuantitatif yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang



diteliti, dengan menganalisa secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui bagaimana pengurusan surat rujukan BPJS Kesehatan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, maka peneliti melakukan pengumpulan data dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Dan didapat gambaran mengenai responden, dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, pekerjaan dan pendidikan

berdasarkan indikator pertanyaan dari hasil sebaran kuesioner yaitu indikator Asas-asas pelayanan publik yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban dengan Sumber buku : Hardiyansyah, 2011 : 25

Pengurusan surat rujukan BPJS Kesehatan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Teluk kuantan Kabupaten Kuantan Singingi telah tercipta pengurusan surat rujukan dengan sangat baik. Berikut adalah bentuk pemaparan penulis terhadap penelitian penulis dari indikator penulis sebelumnya yaitu 1. Tranparansi : Dalam indikator ini telah terpenuhi dengan sangat baik dimana petugas rumah sakit telah berupaya memberikan segala bentuk informasi yang dibutuhkan pasien dan memberikan informasi setiap rangkaian masalah kesehatan maupun informasi yang dibutuhkan dan bersedia membantu pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Perlunya pemahaman kepada pasien untuk mengikuti prosedur yang ada dalam alur pelayanan rumah sakit dan BPJS Kesehatan. 2.Akuntabilitas : Dalam indikator ini rumah sakit telah berupaya memberikan yang terbaik kepada pasien dengan semaksimal mungkin, dengan pelayanan dan pengobatan kesehatan bagi pasien di rumah sakit sesuai dengan peraturan yang ada. Apabila pasien perlunya penangganan lebih lanjut atau ketidaksanggupan petugas rumah sakit serta dilihat dari kemampuan dokter, kelengkapan alat-alat kesehatan rumah sakit dalam menanggapi, apabila pasien tidak kunjung sembuh penyakit diderita pasien bisa dikatakan cukup parah jika perlunya penangganan lebih lanjut rumah sakit akan merujuknya ke rumah sakit provinsi yang memiliki dokter subspesialis dibidangnya. 3.Kondisional : dimana petugas rumah sakit juga telah berusaha berupaya memberikan apa yang benar-benar dibutuhkan pasien baik dalam proses pelayanan kesehatan pengobatan.

4. Partisipasi : Dalam indikator ini rumah sakit telah memberikan kesempatan dan kebutuhan pasien. Apabila pasien BPJS Kesehatan dalam proses pengobatan jika memerlukan penangganan lebih lanjut petugas akan merujuknya ke rumah sakit provinsi dokter subspesialis, jika dokter mampu menanggapi pasien tetap diobati terlebih dahulu dirumah sakit dan pasien harus mengikuti konsekuensi sesuai dengan ketentuan rumah sakit mengacu pada aturan BPJS Kesehatan. 5.Kesamaan Hak : Dalam indikator ini petugas sebagai pemberi pelayanan tidak membedakan telah melakukan sesuai apa yang diharapkan pasien dan apa yang dibutuhkan pasien. Jika pasien mengalami kesulitan petugas akan bersedia membantu pasien. 6. Keseimbangan hak dan kewajiban : Dimana dalam hal ini petugas rumah sakit berhak menentukan bahwa pasien mana yang berhak dirujuk, dan pasien mana yang tidak bisa dirujuk. Biasanya tergantung kepada keputusan atau konsekuensi rumah sakit yang tentunya telah mengacu kepada aturan BPJS Kesehatan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan penulis pada bab sebelumnya mengenai pengurusan surat rujukan BPJS Kesehatan di rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk kuantan kabupaten kuantan singingi, maka penulis menyimpulkan bahwa penurusan surat rujukan BPJS kesehatan di rumah sakit umum daerah teluk kuantan kabupaten kuantan singingi, sudah berjalan dengan sangat baik.

## **Saran**

1. Diharapkan petugas selalu berusaha memberikan, mempertahankan pelayanan yang baik dan memberikan informasi yang benar-benar dibutuhkan pasien. Dan juga pasien harus memahami segala bentuk alur pelayanan rumah sakit ataupun aturan yang ada dalam BPJS Kesehatan.
2. Kepada peneliti selanjutnya di sarankan agar lebih memperdalam mengenai penelitian tentang Analisis Pengurusan Surat Rujukan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta , Jakarta  
Pasolong, Dr. Harbani, 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung  
Siagian, Prof. Dr. Sondang P., 2015. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta  
Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media Yogyakarta

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada. Depok  
Wursanto Drs. Ig., 2003. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Andi. Yogyakarta  
Rusyan, H. A. Tabrani, 2018. *Manajemen Pengembangan Desa Produktif*. Bumi Aksara.  
Jakarta  
Sudiro, 2018. *Perilaku Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta  
Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.  
Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Penerbit Alfabeta,  
Bandung.  
Suryabrata, Drs. Sumadi, 2011. *Metodologi Penelitian*. Raja Grafindo Persada. Jakarta

### **Dokumentasi**

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 42 ayat 1 dan ayat 2 tentang BPJS  
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan