**MEJORA : Medical Journal Awatara**
Vol. 2, No. 2, April 2024, pp. 10-14
ISSN : 3025-9584

# TINJAUAN KELENGKAPAN PENGISIAN SURAT RUJUKAN FKTP PADA PASIEN GIGI DI RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH CIREBON

**Alissa Olivia Juhana [1], Riantina Luxiarti [2*], Hendri Rosmawan[3]**
[1] **Program Studi Perekam Medis, ITEKes Mahardika, Cirebon, Indonesia, alissaoliviajuhana@gmail.com**
[2] **Program Studi Perekam Medis, ITEKes Mahardika, Cirebon, Indonesia, riantina@mahardika.ac.id**
[3] **Program Studi Perekam Medis, ITEKes Mahardika, Cirebon, Indonesia, hendri.rosmawan@gmail.com**

**A R T I C L E I N F O**

***History of the article:***
*Received: January, 1, 2024*
*Revised : April, 25, 2024*
*Accepted :Mei, 05, 2024*

**Keywords:**
*Patients*
*Referral Letters*
*First Level Health Facility*

## ABSTRACT

*A referral system is mandatory for patients who are participants of social health insurance and health service providers. The purpose of this study was to find out the completeness of filling out the FLHF referral letter for dental patients when carrying out outpatient treatment at Muhammadiyah University General Hospital in Cirebon. This type of research used was descriptive method. The population used in this study were all FLHF referral letters for dental polyclinic patients in 2022 at Muhammadiyah University General Hospital in Cirebon, with a sample of 68 FLHF referral letters for dental patients.:The results of research conducted at this hospital, it can be concluded as follows that FLHF referral letters for dental patients were not 100% complete, out of 68 FKTP referral letters for dental patients, 78% dental patient referral letters were for complete category and 22% of dental patient referral letters in the incomplete category. Researcher suggest that hospitals should be able to provide education on the completeness of FLHF referral letters to Dental patients. Because this education can be used as a reference for applying referrals to optimize outpatient registration of Social Health Security Administrator for Dental Polyclinics patients*

*This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License*

Kata Kunci :

Pasien
Surat Rujukan
FKTP

Corresponding Author:

Riantina Luxiarti
ITEKes Mahardika
Cirebon
**riantina@mahardika.ac.id**

## ABSTRAK

Sistem rujukan diwajibkan bagi pasien yang merupakan peserta jaminan kesehatan sosial dan pemberi pelayanan kesehatan. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui kelengkapan pengisian surat rujukan FKTP pada pasien gigi ketika melakukan pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh surat rujukan FKTP pasien poli gigi tahun 2022 di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon, dengan sampel sebanyak 68 surat rujukan FKTP pasien gigi.

hasil penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa surat rujukan FKTP pada pasien gigi belum 100% lengkap, dari 68 surat rujukan FKTP pada pasien gigi terdapat 78% surat rujukan pasien gigi pada kategori lengkap dan 22% surat rujukan pasien gigi pada kategori tidak lengkap.

Peneliti menyarankan bagi Rumah Sakit agar dapat memberikan edukasi terhadap kelengkapan surat rujukan FKTP pada pasien Gigi. Karena dengan adanya edukasi ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan penerapan rujukan untuk mengoptimalkan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Poli Gigi

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelanggarakan pelayanan kesehatan perorang secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sesuai ketentuan pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit. Pencatatan dan pelaporan yang dilakukan oleh rumah sakit dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas pembinaan dan pengawasan rumah sakit di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 setiap rumah sakit wajib melaksanakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS).[1], [2]

Menurut Permenkes RI NO. 24 Tahun 2022 mengatakan bahwa rekam medis adalah suatu dokumen yang berisikan data tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.[3]

Pada Tahun 2014 sudah ditetapkan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Bahan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan yang sebelumnya bernama ASKES (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT.Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan menurut UU 24 Tahun 2011.[4]

Sistem rujukan menurut permenkes RI No. 001 Tahun 2012 merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal. Sistem rujukan diwajibkan bagi pasien yang merupakan peserta jaminan kesehatan sosial dan pemberi pelayanan kesehatan. Peserta asuransi kesehatan komersial mengikuti aturan yang berlaku sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi dengan tetap mengikuti pelayanan kesehatan yang berjenjang.[2]

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 001 Tahun 2012 BAB III Pasal 15 surat pengantar rujukan sekurang- kurangnya memuat; identitas pasien, hasil pemeriksaan (anamnesis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang) yang telah dilakukan, diagnosa kerja, terapi atau tindakan yang telah diberikan, tujuan rujukan, nama dan tanda tangan tenaga kerja yang memberikan pelayanan.[2]

Primasari (2015) menunjukkan bahwa dalam ketentuan BPJS yang ketat dalam prosedur rujukan berjenjang dan dampak yang timbul bila prosedur tidak dilaksanakan, berupa tidak dapat dijaminnya biaya kesehatan oleh BPJS terutama pada aspek ketentuan kelangkapan pengisian formulir rujukan pada pasien BPJS.[5]

Zuhri, Dkk (2022) menunjukkan bahwa masih ditemukan surat rujukan yang tidak sesuai yaitu kelengkapan surat rujukan belum terisi lengkap. Masih rendahnya pemahaman tentang sistem rujukan sedikit banyak menyulitkan pasien itu sendiri dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.[6]

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon pada tanggal 20-22 Maret 2023 di pendaftaran rawat jalan poli gigi terdapat empat surat rujukan pasien BPJS yang lengkap dengan persentase (50%) dan empat surat rujukan pasien BPJS yang tidak lengkap dengan persentase (50%). Ketidaklengkapan pengisian surat rujukan FKTP pada pasien gigi terdapat pada item catatan. Salah satu penyebab ketidaklengkapan pengisian surat rujukan tersebut dikarenakan pasien tidak diberitahukan informasi mengenai kelengkapan catatan itu sendiri. Maka dari itu efek fatal ketidaklengkapan item catatan pada surat rujukan yaitu pasien tidak akan mendapatkan pelayanan seperti batal untuk berobat.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kelengkapan pengisian surat rujukan FKTP pada pasien gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon.

## METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian metode deskriptif[7]. Variabel dalam penelitian ini yaitu kelengkapan pengisian surat rujukan pada pasien gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh surat rujukan FKTP pada pasien gigi dalam 1 tahun yang berjumlah 1790 tahun 2022 di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon serta sampel disini dilakukan dengan cara peneliti melakukan penelitian selama 2 minggu dan menemukan responden secara langsung. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini merupakan Teknik *Accidental Sampling*[8]. Instrumen pada penelitian ini yaitu menggunakan pedoman observasi dan lembar *checklist.* Manajemen pengumpulan data pada penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui lembar *checklist* dan data sekunder yang diperoleh dari Profil Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon. Penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon.

Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1) Langkah Persiapan

Penelitian ini terlebih dahulu dimulai dari mengidentifikasi fenomena yang ada, kemudiaan melakukan pembuatan outline dan menentukan lahan penelitian, membuat surat studi pendahuluan pada web stikes mahardika dan mengajukan surat ke instansi rumah sakit. Kemudian peneliti melakukan studi pendahuluan dengan melakukan observasi atau meninjau permasalahan yang akan diteliti di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon.

2) Pelaksanaan

Setelah mendapatkan izin dan balasan surat dari pihak rumah sakit, kemudian peneliti melakukan studi penelitian. Peneliti melakukan pengambilan sampel dengan cara teknik *accidental sampling* yaitu mengambil sampel secara kebetulan. Dimana peneliti melakukan observasi dibagian pendaftaran melihat pasien yang sedang mendaftarkan diri dan peneliti melihat satu per satu surat rujukan pasien lengkap atau tidak lengkap saat melakukan pendaftaran pasien. Lengkap bila surat rujukan pasien terisi lengkap dan tidak lengkap bila surat rujukan pasien beberapa tidak terisi. Setelah peneleti mengobservasi atau melihat surat rujukan pasien tersebut maka peneliti mengisi pada lembar *check list.*

Proses pelaksanaannya adalah peneliti meminta dan melihat data pasien rujukan Poli Gigi selama 2 minggu observasi didapatkan 35 pasien, dan minggu kedua didapatkan 33 pasien.

3) Hasil

Hasil akhir pada penelitian ini kemungkinan menghasilkan data yang didapatkan melalui lembar observasi *(Check list)* sebagai instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan observasi dengan menggunakan lembar *check list* pada kelengkapan pengisian surat rujukan FKTP pada pasien gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon yang dilakukan pada pasien rawat jalan.

Tabel 1
Kelengkapan Pengisian Surat Rujukan Pada Pasien Gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon

| No. | Kategori | Frekuensi | |
|---|---|---|---|
| | | N | % |
| 1. | Lengkap | 53 | 78 |
| 2. | Tidak Lengkap | 15 | 22 |
| | Jumlah | 68 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persentase kelengkapan pengisian surat rujukan FKTP pada Pasien Gigi yang termasuk kategori lengkap sebanyak 53 surat rujukan Poli Gigi (78%) dan yang termasuk kategori tidak lengkap yaitu 15 surat rujukan Poli Gigi ( 22%).

Hasil penelitian kelengkapan pengisian surat rujukan FKTP pada Pasien gigi sebanyak 68 surat rujukan pasien gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon sebagai berikut pada tabel 2.

Tabel 2
Rincian Kelengkapan Pengisian Surat Rujukan Pada Pasien Gigi di Rumah Sakit Umum Universitas

| No. | FormulirRujukan | Kategori | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Lengkap | | Tidak Lengkap | |
| | | **N** | **%** | **N** | **%** |
| 1. | Dokter Tujuan | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 2. | Nama Instansi | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 3. | Nama Pasien | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 4. | No. Kartu BPJS | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 5. | Diagnosa | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 6. | Terapi YangTelah Diberikan | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 7. | Umur | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 8. | Status | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 9. | Jenis Kelamin | 68 | 100 | 0 | 0 |
| 10. | Catatan | 53 | 78 | 15 | 22 |
| 11. | Nama dan Tandatangan Dokter | 68 | 100 | 68 | 100 |

Muhammadiyah Cirebon

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 11 item surat rujukan, kelengkapan pengisian surat rujukan terendah pada item catatan yaitu sebesar 78% kategori yang lengkap dan 22% kategori yang tidak lengkap. 10 item lainnya semuanya lengkap.

**Pembahasan**

Menurut [5], bahwa saat pasien melakukan pendaftaran masih ditemukan ketidaklengkapan pengisian formulir rujukan. Dalam ketentuan BPJS yang ketat pada prosedur rujukan berjenjang dan dampak yang timbul bila prosedur tidak dilaksanakan, berupa tidak dapat dijaminnya biaya kesehatan oleh BPJS terutama pada aspek ketentuan kelengkapan pengisian formulir rujukan pada pasien BPJS[9]. Namun, ketentuan kelengkapan pengisian formulir rujukan pada pasien BPJS Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon faskes tingkat pertama tanpa dokter gigi diperbolehkan untuk merujuk tanpa adanya keterangan atau alasan dirujuknya, sedangkan faskes tingkat pertama dengan dokter diperbolehkan untuk merujuk ke dokter gigi diluar kasus yang telah tertulis dalam PERMENKES RI No. 3 Tahun 2023 halaman 4 bab 2 pasal 3 dengan disertai alasan dirujuknya pada form catatan di formulir rujukan.[9]

Berdasarkan hasil penelitian dari observasi terhadap kelengkapan pengisian surat rujukan FKTP Pada Pasien Gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon, terlihat bahwa kelengkapan pengisian surat rujukan Poli Gigi beberapa masih ditemukan tidak lengkap, dari 68 surat rujukan pasien Poli Gigi diketahui bahwa surat rujukan kategori yang tidak lengkap adalah 22%. Penyebab dalam ketidaklengkapan pengisian surat rujukan FKTP Pada Pasien Gigi adalah kurangnya informasi pasien mengenai kelengkapan pada item catatan surat rujukan, sehingga surat rujukan menjadi tidak lengkap. Ketidaklengkapannya pengisian surat rujukan FKTP pada pasien Gigi disebabkan oleh belum adanya edukasi dari rumah sakit terhadap kelengkapan pengisian item catatan pada surat rujukan poli gigi. Karena dengan adanya edukasi ini dapat dijadikan sebagai

bahan acuan penerapan rujukan untuk mengoptimalkan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon.

Efek fatal ketidaklengkapan pengisian surat rujukan FKTP Pada Pasien Gigi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon bagi pasien yaitu pasien tidak akan mendapat pelayanan, seperti batal untuk berobat dan efek fatal untuk rumah sakit ketika instruksi atau alasan rujukannya tidak jelas maka akan terjadi pending klaim atau bahkan tidak dapat di klaim oleh BPJS.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [6] yang mengungkapkan hasil pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat apabila akan berobat menemukan beberapa surat rujukan yang tidak sesuai yaitu kelengkapan pengisian surat rujukan belum terisi lengkap sehingga sedikit banyak menyulitkan pasien itu sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dari 56 formulir rujukan pasien yang diteliti didapatkan 36 (65%) formulir rujukan pasien yang lengkap dan 20 (35%) formulir rujukan pasien yang tidak lengkap. [10]

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa kelengkapan pengisian surat rujukan FKTP pada pasien gigi belum 100% lengkap. Dari 68 surat rujukan terdapat 15 surat rujukan (22%) pada kategori yang tidak lengkap dan terdapat 53 surat rujukan (78%) pada kategori lengkap.

## REFERENSI

[1] Undang-, ‘Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit’.
[2] P. M. K. No, *001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan.
[3] *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Republik Indonesia.
[4] ‘Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial’.
[5] K. Primasari, ‘Analisis Sistem Rujukan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD. Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia’. 2015. [Online]. Available: https://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2173/711.
[6] D. Zuhri, ‘Pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Pemerintah di Pelayanan Kesehatan’, *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2022.
[7] Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2019.
[8] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta, 2012.
[9] *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Republik Indonesia.
[10] D. Zuhri, ‘Pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Pemerintah di Pelayanan Kesehatan. Jurnal Ilmiah Keperawatan’. 2022. [Online]. Available: https://journal.stikespemkabjo