

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif kepada individu, mencakup aspek promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, rehabilitasi, dan/atau perawatan paliatif. Rumah sakit menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Agustian. R.L, (2015) Adanya Rumah Sakit sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, sesuai dengan harapan pasien untuk penyelesaian masalah kesehatannya.

Instalasi rawat jalan termasuk dalam pelayanan di rumah sakit, menurut Andi. Z.R. & Juli. A.W, (2020) Instalasi Rawat Jalan (IRJ) ialah suatu pemberi pelayanan yang dirancang untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang memerlukan pelayanan berobat jalan atau pasien yang sedang dalam proses menerima pengobatan. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan di unit rawat jalan awal atau sebagai pintu utama yaitu untuk pendaftaran pasien rawat jalan.

Menurut Wijaya dan Dewi, (2017) dalam buku Manajemen Informasi Kesehatan II Registrasi untuk layanan Rawat Jalan dilakukan secara manual atau elektronik. Terdapat beberapa cara bagi pasien untuk mengunjungi rumah sakit, termasuk datang sendiri, mendapatkan rujukan dari dokter atau spesialis, rujukan dari puskesmas, atau dari rumah sakit setelah konsultasi rawat jalan.

Rujukan ialah sebuah sistem tentang pendelegasian tugas serta tanggungjawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal. (Nurjannah. S.R, 2020). Menurut Abdullah. F.A *et al.*, (2015) pelayanan sistem rujukan harus memiliki struktur yang berjenjang, dimulai dari pemberi pelayanan kesehatan pertama ke pemberi

pelayanan kesehatan kedua, sebelum akhirnya dirujuk ke tingkat tertinggi jika diperlukan. Namun bila pasien dalam keadaan darurat dapat langsung dirujuk ke Fasilitas Kesehatan yang dapat menyelesaikan permasalahan kesehatannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun (2018) tentang perawatan rawat jalan, Rumah sakit memiliki kewajiban untuk menjalankan sistem rujukan serta menjadi bagian dari jaringan sistem rujukan yang dibentuk oleh pemerintah daerah.. Menurut Clarke, (2021) yang dikutip Oleh Adjiz. M.Z *et al.*, (2022) kepatuhan dalam melaksanakan sistem rujukan akan sangat berdampak terhadap meningkatnya mutu pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin merupakan rumah sakit kelas A yang berperan sebagai pusat rujukan utama di provinsi Jawa Barat. Pasien dengan tingkat keparahan penyakit yang rendah sebaiknya diberikan pelayanan terlebih dahulu di Puskesmas terdekat. Jika Puskesmas tidak memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang diperlukan, baru kemudian pasien dirujuk ke Rumah Sakit Daerah. Jika Rumah Sakit Daerah juga tidak dapat memberikan perawatan yang diperlukan, barulah pasien dirujuk ke RSUP Dr. Hasan Sadikin sebagai pusat rujukan di tingkat provinsi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan dilakukannya analisis data sekunder mengenai Kunjungan Pasien Rujukan Diunit Rawat Jalan. Dan diketahui jumlah pasien yang dirujuk ke RSUP Dr. Hasan Sadikin pertahun 2023 sebanyak 474.464 rujukan . Dengan spesifikasi kunjungan 25.159 rujukan dari Puskesmas, 182.172 rujukan Rumah Sakit Swasta, 155.166 rujukan Rumah Sakit Pemerintah, 15.489 rujukan Rawat Inap dan 96.478 Rujukan poli klinik.

Dengan masih banyaknya jumlah rujukan dari puskesmas membuat Petugas Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung menyampaikan kewalahan dengan kurang berjalannya sistem rujukan. Sekitar 60% lebih pasien di Jawa Barat datang langsung ke RSUP Dr. Hasan Sadikin atas rujukan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Hal itu menyebabkan

tingginya kasus rujukan pasien di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, sehingga pelayanan kepada pasien menjadi kurang optimal, dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Jika keparahan sakit pasien dikategorikan sebagai level satu, seperti penyakit kronis dan pengobatan, pasien akan dirujuk kembali ke rumah sakit daerah. Sedangkan jika keparahan sakit level dua dan tiga seperti komplikasi dan komplikasi yang disertai tambahan penyakit lain, RS Hasan Sadikin akan menanganinya.

Setelah mengetahui banyaknya kasus rujukan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik Gambaran Kunjungan Pasien Kasus Rujukan Rawat jalan Sebagai Pemantauan Peningkatan Pelayanan Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Tahun 2023.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana kunjungan pasien kasus rujukan rawat jalan sebagai pemantauan peningkatan pelayanan di RSUP Dr. Hasan sadikin tahun 2023?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui Gambaran kunjungan pasien rujukan rawat jalan sebagai pemantauan peningkatan pelayanan di RSUP Dr. Hasan sadikin tahun 2023.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui jumlah rujukan pasien rawat jalan perpoliklinik;
- b. Mengetahui kasus yang ditegakkan untuk pasien rujukan rawat jalan;
- c. Mengidentifikasi *trend* jumlah rujukan perbulan pertahun 2023 dan kasus penyakit pasien rawat jalan;
- d. Mengetahui prosedur rujukan dengan kasus dan upaya peningkatan pelayanan oleh rumah sakit.

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan pemahaman dan kontribusi teoritis terhadap kunjungan pasien kasus rujukan rawat jalan sebagai upaya peningkatan pelayanan.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap kasus rujukan rawat jalan.

###### b. Bagi Institusi

Menambah referensi ilmiah di perpustakaan tentang Kunjungan Pasien Kasus Rujukan Rawat Jalan.

###### c. Bagi Peneliti

Diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan sekaligus menambah wawasan secara nyata dalam menerapkan teori-teori yang ada di perkuliahan.

#### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Mustofa. A dan Dewi. A, (2017) Jurnal Health Studies, Vol. 01, No. 02 (	A Analisis Kebijakan Regionalisasi Rujukan Terhadap Jumlah Kunjungan Dan Kepuasan Peserta JKN Di Faskes Rujukan Tingkat Lanjutan	Peneliti sama sama meneliti mengenai rujukan.	Penelitian sebelumnya menggunakan data dari tujuh rumah sakit untuk mengidentifikasi perbedaan antara jumlah kunjungan dan tingkat kepuasan sebelum dan setelah penerapan kebijakan regionalisasi rujukan. Penelitian ini mengambil hanya mengambil data dari 1 rumah sakit dan dilakukan untuk upaya

---

peningkatan pelayanan

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
2.	Hartini <i>et al.</i> , 2016) Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 4, No 2	Analisis pelayanan rujukan BPJS di RSUD Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi	Peneliti sama sama mengangkat topik mengenai Rujukan Pasien	Penelitian sebelumnya membahas mengenai kelengkapan formular rujukan, kesesuaian diagnosa rujukan. Penelitian ini membahas kunjungan pasien rujukan rawat jalan sebagai upaya peningkatan pelayanan.
3.	Nurjannah , S.R (2020) Jurnal Media Gizi Kesmas, Vol. 9, No. 2	Analisis Faktor penyebab tingginya angka rujukan di Puskesmas pada era JKN	Peneliti sama sama meneliti tentang rujukan	Penelitian sebelumnya mengambil fasilitas Kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas. Penelitian ini mengambil fasilitas Kesehatan lanjutan yaitu Rumah sakit Umum Pusat.
4.	Betty, L.T, dkk (2021) <i>Journal Of Healthcare Technology Dan Medicine</i> , Vol. 7, No. 2 (2021)	Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Kartini Kota Pematang Siantar Tahun 2021	Peneliti sama sama meneliti mengenai rujukan rawat jalan	Peneliti sebelumnya meneliti di fasilitas pelayanan Kesehatan puskesmas dan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di fasilitas Kesehatan rumah sakit dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif.