

# Analisis pelayanan program rujuk balik pasien hipertensi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Medika Batanghari Kabupaten Batanghari Provinsi Jambi tahun 2019 = Analysis of referral program services for hypertension patients in Outpatient Installation Mitra Medika Hospital Batanghari Batanghari Regency Jambi Province in 2019

Nurul Qosimah Batubara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20502253&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dapat digunakan sebagai masukan optimalisasi pelayanan program rujuk balik di instalasi rawat jalan RS Mitra Medika Batanghari. Metode penelitian. Penelitian menggunakan desain kualitatif dengan metode case study. Informan dari 22 orang pasien hipertensi yang telah dirujuk balik dan 6 orang petugas RS Mitra Medika Batanghari, sumber data dari wawancara mendalam, observasi telah dokumen. Hasil. Sebagian besar pasien hipertensi yang telah dirujuk balik tidak patuh mengunjungi FKTP. Pengetahuan pasien terhadap PRB kurang. Akses menuju fasyankes mudah. Penghambat tidak optimalnya pelayanan PRB adalah kurangnya sosialisasi monitoring dan evaluasi kebijakan PRB di lingkungan rumah sakit, tidak ada SOP terkait PRB, PIC PRB bertugas melayani PRB dan non PRB, tidak ada pelatihan terkait PRB, Pojok PRB tidak tersedia, tidak ada insentif petugas pelaksana PRB, pasien tidak patuh terhadap instruksi DPJP, tidak ada SRB rekomendasi dokter dan lembar resep khusus PRB, SRB tidak diisi lengkap, edukasi pasien singkat. Faktor pendukung pelayanan PRB yaitu petugas pelaksana berkomitmen aktif terhadap PRB, DPJP patuh merujuk balik pasien PRB, komunikasi dan koordinasi antar petugas pelaksana PRB baik, petugas pelaksana mengetahui formularium nasional obat PRB. Kesimpulan. Program rujuk balik di instalasi rawat jalan RS Mitra Medika Batanghari belum terimplementasi dengan baik karena tidak ada panduan yang jelas terkait PRB dan masih ada pasien hipertensi yang telah direkomendasikan untuk dirujuk balik tidak melanjutkan hingga terdaftar sebagai pasien PRB. Saran. Pelayanan PRB akan terimplementasi dengan baik apabila rumah sakit memiliki panduan pelayanan PRB yang jelas yang mengatur seluruh kegiatan yang berhubungan dengan PRB serta dilakukannya monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan. Penelitian lebih lanjut terkait PRB diharapkan dapat meneliti secara holistik dengan melibatkan seluruh stakeholder.

<hr>

The aim of this study is to determine the supporting and inhibiting factors that can be used as input for optimizing the staff of the Referral Program in the outpatient installation of the Mitra Medika Batanghari hospital. Method. The study used a qualitative design with a case study method. Informants from 22 hypertensive patients who have been referred back and 6 from Mitra Medika Batanghari hospital staff, data sources from in-depth interviews, observations have been documented. Results. Most hypertensive patients who have been referred back do not comply with primary health care. The patients knowledge of the referral program is lacking. Access to health care facilities is easy. Inhibition of suboptimal service of the referral program is the lack of socialization of monitoring and evaluation of referral program policies in the hospital environment, there are no SOP related to the referral program, the PIC referral program is responsible for

operating the referral program and non-referral program, there is no training related to the Referrals program, Referral program corner is not available, there is no incentive to implement referral program, patients are not in adherence with the instructions of the specialist, no recommendations from referral doctors and special referral program sheets, referral returns are not fully completed, short patient training. Supporting factors for the referral program services are that the executive officer is actively engaged in the referral program, obedient specialist doctors refer patients back to the referral program, communication and coordination between the referral program performers well, the implementation officer knows the national formulary of the referral program medication from the referral program. Conclusion. The referral program in outpatient facilities at Mitra Medika Batanghari Hospital has not been correctly implemented because there are no clear guidelines and hypertensive patients are still being advised to be referred back to continue until they are registered as referral program patients. Suggestion. The referral program service is well implemented if the hospital has a clear referral program service guide that controls all activities related to the referral program and performs continuous monitoring and evaluation. It is expected that further research on the referral program can be holistically examined by involving all stakeho.