

## **REFERRAL PROGRAM SERVICES (RP) HEALTHCARE AND SOCIAL SECURITY AGENCY COUNSELING**

### **PENYULUHAN TENTANG PELAYANAN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) BPJS KESEHATAN**

**Abdul Zaky <sup>1)</sup>, Marido Bisra <sup>2)</sup>, Atika Wulandari <sup>3)</sup>**

<sup>123)</sup> STIKes Awal Bros Pekanbaru

Email : zakimathua@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*Healthcare and Social Security Agency is one of the health programs facilitated by the government. In order to improve the quality and ease of access to health services for all participants, Healthcare and Social Security Agency has offered a service program called the referral program (RP). The amount of public misunderstanding of the program is a challenge for Healthcare and Social Security Agency service officers and the government. Therefore it is necessary to make efforts to provide an understanding to the public about the program. The community service activities have been carried out in RW 1 Kulim Village, Kulim District, Pekanbaru City, in order to assist the government's task to provide understanding to the community. The method of community service activities carried out is by distributing brochures, giving lectures by resource persons, discussions and questions and answers. As for the results of this community activity, the community has understood what a referral program (RP) is and how to get a referral program. The evaluation of this community service activity was also carried out through a discussion forum with the village and sub-district leaders of Kulim. In the evaluation activity, village and sub-district leaders said that this activity provided benefits for the community.*

**Keywords:** Healthcare and Social Security Agency, Referral Program (RP), Service, Kulim District

#### **ABSTRAK**

BPJS Kesehatan adalah salah satu program kesehatan yang difasilitasi oleh pemerintah. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan kemudahan akses pelayanan kesehatan bagi seluruh peserta, BPJS kesehatan telah menawarkan program pelayanan yang dinamakan program rujuk balik (PRB). Besarnya ketidakpahaman masyarakat terhadap program tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi petugas pelayanan BPJS Kesehatan dan pemerintah. Oleh karena itu perlu adanya upaya untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang program tersebut. Adapun kegiatan pengabdian masyarakat telah dilaksanakan di RW 1 Kelurahan Kulim, Kecamatan Kulim, Kota Pekanbaru, dalam rangka membantu tugas pemerintah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program rujuk balik (PRB). Metode kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah dengan penyebaran brosur, pemberian ceramah oleh narasumber, diskusi dan tanya jawab. Adapun hasil dari kegiatan masyarakat ini, masyarakat telah memahami apa itu program rujuk balik (PRB) dan bagaimana untuk mendapatkan program rujuk balik tersebut. Adapun evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat ini juga dilakukan melalui forum diskusi bersama pimpinan kelurahan dan kecamatan kulim. Pada kegiatan evaluasi tersebut pimpinan kelurahan dan kecamatan menyampaikan bahwa kegiatan ini memberikan manfaat bagi masyarakat.

**Kata Kunci :** BPJS Kesehatan, Program Rujuk Balik (PRB), Pelayanan, Kecamatan Kulim

#### **PENDAHULUAN**

Sejak diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka setiap peserta BPJS berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Pelayanan kesehatan meliputi semua fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, fasilitas kesehatan lainnya yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan dan mempermudah akses pelayanan kesehatan kepada peserta penderita penyakit kronis, maka BPJS Kesehatan melaksanakan Program Rujuk Balik. Pelayanan Program Rujuk Balik diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan penderita penyakit kronis yaitu penyakit *diabetes melitus, hipertensi, jantung, asma, Penyakit Paru Obstruktif Kronis, epilepsy, stroke, schizoprenia, Systemic Lupus Erythematosus (SLE)* yang sudah terkontrol/stabil namun masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan dalam jangka panjang. Pelayanan Program Rujuk Balik (PRB) adalah Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada penderita di Fasilitas Kesehatan atas rekomendasi/rujukan dari Dokter Spesialis/Sub Spesialis yang merawat. Peserta yang berhak memperoleh obat PRB adalah: Peserta dengan diagnosa penyakit kronis yang telah ditetapkan dalam kondisi terkontrol/stabil oleh Dokter Spesialis/Sub Spesialis dan telah mendaftarkan diri untuk menjadi peserta Program Rujuk Balik.

Menurut Permenkes Nomor 59 Tahun 2014, pelayanan obat program rujuk balik dapat diberikan oleh farmasi Puskesmas dan apotek atau instalasi farmasi klinik pratama yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Pelayanan obat kronis program rujuk balik tersebut diberikan untuk penyakit Diabetes Melitus, hipertensi, jantung, asma, *Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK)*, epilepsi, gangguan kesehatan jiwa kronis, stroke dan *Sistemik Lupus Eritematosus (SLE)*.

Masyarakat RW 1 Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim memiliki data 88 Kartu Keluarga (KK) yang terdiri 197 orang berjenis kelamin laki-laki dan 193 berjenis kelamin Perempuan. Berdasarkan informasi awal dari masyarakat, masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang apa itu program rujuk balik (PRB) dan bagaimana untuk mendapatkannya. Hal ini juga terlihat dari banyaknya masyarakat yang masih belum menggunakan BPJS Kesehatan.

Adapun tujuan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah masyarakat mampu memahami tentang apa itu program rujuk balik (PRB) dan bagaimana cara mendapatkan pelayanan program tersebut.

## **METODE**

Adapun metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah

1. Brosur  
Masyarakat dibagikan brosur terkait alur pelayanan program rujuk balik (PRB).
2. Ceramah  
Kegiatan ini merupakan pemberian materi oleh narasumber kepada masyarakat mengenai apa itu program rujuk balik (PRB) dan bagaimana untuk mendapatkan Pelayanan program rujuk balik (PRB) tersebut.
3. Diskusi dan tanya jawab

Masyarakat di berikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan atas materi yang di sampaikan oleh narasumber dan masyarakat juga di persilahkan untuk memberikan pendapatnya terhadap materi yang di sampaikan narasumber.

#### 4. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui diskusi bersama pimpinan kelurahan kulim dan kecamatan kulim. Hal ini dilakukan bertujuan untuk melihat tingkat kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan melakukan persiapan pada H-1 sebelum melaksanakan kegiatan penyuluhan. Pelaksana Pengabdian Masyarakat bersama panitia dari mahasiswa menyusun rancangan kegiatan dan melakukan *focus group discussion (FGD)* dengan ketua RW 1 dan Ketua RT 1 dan ketua RT 2.

Kemudian pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada hari sabtu tanggal 13 November 2021 yang bertempat di rumah salah satu warga Rw 1, Kec. Kulim, Kota Pekanbaru, Riau. Kegiatan penyuluhan ini dimulai pada pukul 15.00 dan berakhir pada pukul 16.00 WIB. Pelaksanaan penyuluhan dimulai pada pukul 14.30 dengan diawali oleh persiapan peralatan oleh panitia. Kegiatan ini pun dilanjutkan dengan pembukaan pada pukul 15.00 WIB yang meliputi pemberian salam, perkenalan, membina hubungan saling percaya, penyampaian kontrak waktu dan menyampaikan tujuan diadakan penyuluhan. Kegiatan pembukaan dilakukan oleh pembawa acara dan ketua pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat. Adapun kegiatan ini juga dilakukan dengan protokol kesehatan covid-19 yang disampaikan kepada masyarakat saat pembukaan acara penyuluhan.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilanjutkan dengan pemberian materi oleh narasumber terkait pemahaman tentang apa itu pelayanan program rujuk balik (PRB) dan bagaimana untuk mendapatkan pelayanan program rujuk balik (PRB) tersebut. Adapun rangkuman materi yang di sampaikan pada kegiatan penyuluhan ini sebagai berikut:

1. PRB merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta penderita penyakit kronis dengan kondisi stabil dan masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang yang dilaksanakan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atas rekomendasi dari dokter spesialis / subspesialis yang merawat
2. Alur Pelayanan PRB
  - a. Pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
  - b. Pelayanan pada Apotek/depo Farmasi yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk pelayanan obat PRB.
  - c. Pelayanan obat rujuk balik dilakukan 3 kali berturut-turut selama 3 bulan di Faskes Tingkat Pertama.
  - d. Setelah 3 (tiga) bulan peserta dapat dirujuk kembali oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan untuk dilakukan evaluasi oleh dokter spesialis/subspesialis
  - e. Pada saat kondisi peserta tidak stabil, peserta dapat dirujuk kembali ke dokter Spesialis/Sub Spesialis sebelum 3 bulan dan menyertakan keterangan medis

- f. Apabila hasil evaluasi kondisi peserta dinyatakan masih terkontrol/stabil oleh dokter spesialis/subspesialis, maka pelayanan program rujuk balik dapat dilanjutkan kembali dengan memberikan SRB baru kepada peserta.

### 3. Pendaftaran Peserta Program Rujuk Balik (PRB)



**Gambar 1 | Alur Pendaftaran PRB**

4. Ketentuan Pelayanan Obat Program Rujuk Balik (PRB)
  - a. Obat PRB diberikan untuk kebutuhan maksimal 30 (tiga puluh) hari setiap kali persepan
  - b. Perubahan/penggantian obat program rujuk balik hanya dapat dilakukan oleh Dokter Spesialis/ sub spesialis yang memeriksa
  - c. Obat PRB dapat diperoleh di Apotek/depo farmasi yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan Obat PRB
  - d. Jika peserta masih memiliki obat PRB, maka peserta tersebut tidak boleh dirujuk ke Faskes Rujukan



**Gambar 2 | Kegiatan Penyuluhan**

Setelah pemberian materi yang disampaikan oleh narasumber, kegiatanpun dilanjutkan dengan tanya jawab dan diskusi. Adapun kegiatan ini meliputi perangkuman materi oleh pembawa acara, pengajuan pertanyaan untuk evaluasi, pemberian feedback dan pemberian salam. Kegiatan Pengabdian Masyarakat diakhiri dengan pembuatan laporan kegiatan oleh pelaksana dengan melibatkan mahasiswa.



**Gambar 3|** Pemberian Doorprice kepada Warga

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini juga dievaluasi kembali bersama seluruh perangkat RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan Kulim. Evaluasi ini dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan. Pada kegiatan tersebut pihak pimpinan kelurahan menyampaikan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat ini sudah membantu pemerintah dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pelayanan Program Rujuk Balik (PRB).



**Gambar 4|** Pemberian Plakat kepada Pimpinan Kelurahan Kulim dan Kecamatan Kulim

Paparan yang disampaikan oleh pimpinan kecamatan kulim, kegiatan pengabdian masyarakat ini sangat memberikan manfaat kepada masyarakat kecamatan kulim, khususnya kelurahan kulim. Pimpinan kecamatan juga menyampaikan selain pemahaman yang diberikan kepada masyarakat, tentu saja harus ada peningkatan dari segi pelayanan Program Rujuk Balik (PRB) tersebut. Aspek pemberian informasi dan komunikasi perlu ditingkatkan lagi sehingga masyarakat mendapatkan pemahaman yang lebih baik.

Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh fajar rinata (2018) yang menyebutkan bahwa beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan program rujuk balik diantaranya adalah pengetahuan petugas, pelayanan obat, strukturisasi dan penyampaian informasi. Adanya pengembangan upaya koordinasi dan komunikasi antar instansi terkait baik pihak fasilitas kesehatan maupun pihak BPJS kesehatan dapat meningkatkan keberlangsungan program rujuk balik yang telah dicanangkan oleh pemerintah (Rinata, Arsyati & Maryati, 2018).

Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini juga merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap program yang telah diterbitkan oleh Pemerintah. Luaran dari kegiatan pengabdian Masyarakat ini adalah masyarakat dapat lebih memanfaatkan fasilitas kesehatan yang telah disediakan oleh pemerintah.

## **KESIMPULAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini didasari dengan adanya ketidakpahaman masyarakat terkait pelayanan program rujuk balik (PRB) dan cara mendapatkannya. Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan masyarakat pemahaman tentang apa itu pelayanan program rujuk balik. Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa metode diantaranya pembagian brosur ceramah oleh narasumber dan tanya jawab dari peserta serta kegiatan evaluasi. Masyarakat yang mengikuti penyuluhan ini sangat antusias dan pimpinan kelurahan kulim serta kecamatan kulim sangat mengapresiasi pelaksanaan kegiatan ini.

## **SARAN**

Pengabdian Masyarakat ini sangat bermanfaat bagi masyarakat dan merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap peraturan yang diterbitkan oleh walikota. Adapun beberapa saran dari penulisan artikel ini, penulis atau pendidik dapat juga melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yang serupa dalam rangka memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh panitia pelaksana dan mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru yang telah terlibat dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada narasumber yang telah bersedia memberikan pencerahan kepada masyarakat tentang Program Rujuk Balik. Semoga apa yang telah dilakukan oleh panitia, mahasiswa dan narasumber dapat bermanfaat bagi masyarakat. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru yang telah memberikan dukungan agar terselenggaranya pengabdian masyarakat ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Rinata, F., Asri M.A & Husnah M., 2018. *Gambaran Implementasi Program Rujuk Balik (PRB) BPJS Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor Tahun 2018*. J Mahasiswa Kesehatan Masyarakat. 2(1). 20-26
- RG. *Rujuk Balik di Era JKN*, 2014. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2014/261/Rujuk-Balik-di-Era-JKN/berita>. Diakses
- BPJS Kesehatan, 2018. *Panduan Praktis Program Rujuk Balik*. 2018. BPJS Kesehatan : Jakarta