



## Mekanisme Pelayanan Rumah Singgah Untuk Pasien Rujukan Oleh Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo

Fitra Ismail <sup>1)</sup>; Ellys Rachman <sup>2)</sup>; Tety Thalib <sup>3)</sup>

<sup>123)</sup> Program Studi Administrasi Publik Fakultas Administrasi Dan Ilmu Sosial, Universitas Bina Taruna Gorontalo

Email: <sup>1)</sup> [fitraismail26@gmail.com](mailto:fitraismail26@gmail.com) ;<sup>2)</sup> [ellysrachman12@gmail.com](mailto:ellysrachman12@gmail.com) ;<sup>3)</sup> [tetythalib72@gmail.com](mailto:tetythalib72@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [14 Oktober 2024]

Revised [15 November 2024]

Accepted [01 Desember 2024]

### KEYWORDS

Mechanism, Service, Shelter, Health Office, Gorontalo.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme pelayanan rumah singgah untuk pasien rujukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo. Fokus penelitian adalah bagaimana tahapan pendaftaran, kelengkapan berkas, serta pelaksanaan survey terhadap pasien yang dirujuk ke luar daerah dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pejabat Dinas Kesehatan, petugas rumah singgah, serta pasien dan keluarga pasien yang menggunakan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak masyarakat belum memahami secara jelas prosedur pendaftaran dan kelengkapan berkas yang diperlukan, sehingga menimbulkan kendala dalam proses pelayanan. Selain itu, ditemukan bahwa proses survey kelayakan pasien belum berjalan secara efektif, khususnya dalam hal penilaian kelayakan ekonomi dan kesehatan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme pelayanan rumah singgah, penyederhanaan prosedur pendaftaran, serta evaluasi berkala terhadap kinerja layanan rumah singgah untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

### ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the mechanism of shelter home services for referred patients organized by the Gorontalo Provincial Health Office. The focus of the study is how the stages of registration, completeness of files, and implementation of surveys on patients referred outside the region using descriptive qualitative methods with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Informants in this study consisted of Health Office officials, shelter home officers, and patients and families of patients who use the service. The results of the study indicate that many people do not clearly understand the registration procedure and the completeness of the required files, which causes obstacles in the service process. In addition, it was found that the patient eligibility survey process had not been running effectively, especially in terms of assessing economic and health feasibility. This study recommends the need for increased socialization regarding the shelter home service mechanism, simplification of registration procedures, and periodic evaluation of the performance of shelter home services to ensure the effectiveness and efficiency of services.

## PENDAHULUAN

Saat ini, dunia internasional terus berupaya meningkatkan fasilitas dan kualitas layanan kesehatan, dengan angka harapan hidup sebagai salah satu indikator utama. Tujuannya adalah agar negara mereka tidak berada di peringkat terendah dalam hal kesehatan, yang sering kali diasosiasikan dengan kemiskinan. Menurut data WHO, Indonesia termasuk negara dengan populasi terbesar di dunia, mencapai 253.609.643 jiwa, menempati posisi keempat. Jumlah penduduk yang sangat padat ini menuntut Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di sektor kesehatan (Winda, 2015). Indikator utama kemajuan suatu bangsa adalah kualitas pelayanan dasar bagi warganya. Setiap negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga melalui sistem pemerintahan yang mendukung pelayanan publik yang baik, demi menjamin hak-hak sipil, barang publik, jasa, dan pelayanan administratif (Ardiyani & Nengyanti, 2014). Pembangunan dan peningkatan pelayanan dasar kepada publik merupakan kewajiban yang harus terus dilaksanakan karena menyangkut kesejahteraan banyak orang (Winda, 2015). Pembangunan kesehatan di Indonesia dilaksanakan melalui Sistem Kesehatan Nasional, di mana pemerintah bertugas meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya untuk mencapai kesejahteraan sosial. Keberhasilan pembangunan suatu wilayah diukur berdasarkan tiga komponen utama, yaitu pendidikan, kesehatan, dan ekonomi (Ardiyani & Nengyanti, 2014). Tujuan dari pembangunan kesehatan adalah memastikan seluruh masyarakat memiliki akses yang luas terhadap layanan kesehatan yang optimal. Dengan demikian, diharapkan layanan kesehatan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Puskesmas sebagai unit pelaksana di bawah dinas kesehatan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat (Asmiita dkk, 2018). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diharapkan dapat menjadi solusi bagi berbagai masalah di sektor kesehatan, terutama dalam memberikan akses kepada masyarakat kurang mampu. Dengan adanya program ini, diharapkan seluruh lapisan masyarakat, tanpa

terkecuali, dapat menikmati fasilitas kesehatan yang memadai (Hartini, 2016). Meskipun demikian, sistem pelayanan kesehatan di Indonesia masih dihadapkan pada sejumlah kendala yang harus segera diatasi. Tantangan-tantangan ini terus berkembang seiring dengan semakin kompleksnya masalah kesehatan. Jika tidak segera ditangani, permasalahan ini dapat menimbulkan komplikasi baru. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan secara berkala dari pihak pemerintah (Winda, 2015).

Salah satu inovasi yang diluncurkan pemerintah pusat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS bertanggung jawab dalam pelaksanaan program jaminan kesehatan yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018. Di Provinsi Gorontalo, Dinas Kesehatan Provinsi bertugas sebagai pelaksana urusan kesehatan di tingkat daerah, dengan tanggung jawab melaksanakan pelayanan kesehatan di wilayah kabupaten/kota. Dinas ini juga berperan dalam membina kesehatan masyarakat serta mengelola sumber daya kesehatan, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diberikan oleh gubernur (Pergub No. 62 Tahun 2016). Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo juga telah berinovasi dengan menghadirkan Program Jaminan Kesehatan Semesta (JAMKESTA), yang menjadi salah satu program unggulan di bidang kesehatan. Program ini dirancang untuk masyarakat miskin yang belum memiliki jaminan kesehatan apapun, dan sejak 1 Januari 2014 telah terintegrasi dengan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Juknis RSP, 2020). Ruang lingkup JAMKESTA meliputi Jaminan Kesehatan Semesta Terintegrasi, Jaminan Kesehatan Non-Teregister, layanan rujukan pasien ke luar daerah, serta pelayanan rumah singgah bagi pasien di luar daerah (Juknis RSP, 2020).

Rumah singgah bagi pasien rujukan menyediakan tempat tinggal sementara bagi pasien dan pendamping selama proses pemeriksaan atau pengobatan di luar daerah. Namun, tidak semua pasien rujukan bisa menggunakan layanan rumah singgah ini, karena hanya pasien yang memenuhi kriteria yang berhak mendapatkannya. Oleh karena itu, penting untuk menjelaskan mekanisme pelayanan rumah singgah ini secara terperinci agar pasien dan keluarganya dapat lebih mudah memahami prosedurnya (Juknis RSP, 2020). Dari hasil observasi lapangan, ditemukan sejumlah kendala dalam mekanisme pelayanan rumah singgah. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman dari pihak keluarga pasien tentang langkah-langkah pendaftaran, sehingga menghambat proses pengajuan. Masalah lainnya yaitu terkait serangkaian instruksi tertulis tentang kegiatan rutin dan berkala dalam suatu organisasi, yang disajikan dalam bentuk dokumen mengingat masih banyak pasien dan keluarga yang belum memahami persyaratan dokumen yang harus dilengkapi, sehingga memperlambat proses administrasi (Ulfan N.Opi, Ellys Rachman dan Tety Thalib : 2023) . Masalah lain yang ditemukan adalah kondisi pasien yang tidak memungkinkan untuk diberangkatkan karena membutuhkan perawatan lanjutan di fasilitas kesehatan di Gorontalo.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Rumah Singgah

Rumah singgah adalah fasilitas sementara yang disediakan untuk individu atau kelompok yang membutuhkan tempat tinggal dalam jangka waktu tertentu, terutama bagi pasien yang dirujuk ke rumah sakit di lokasi yang jauh dari tempat tinggal mereka (Alwi, 2021).

### Fungsi Rumah Singgah Dalam Sistem Kesehatan

Fungsi utama rumah singgah adalah memberikan tempat tinggal yang aman dan nyaman bagi pasien dan keluarganya selama masa perawatan. Selain itu, rumah singgah berperan dalam mengurangi beban biaya perjalanan bagi pasien yang harus bolak-balik ke rumah sakit. Menurut Zainuddin (2020), dengan memberikan akomodasi sementara, rumah singgah membantu pasien agar lebih fokus pada proses penyembuhan mereka tanpa terbebani oleh logistik perjalanan yang menyita waktu dan tenaga.

### Mekanisme Pelayanan

Mekanisme pelayanan rumah singgah dapat dibagi menjadi beberapa tahap:

- Pendaftaran dan Seleksi:** Pasien yang dirujuk harus melalui proses pendaftaran di rumah singgah, yang melibatkan verifikasi status kesehatan dan kebutuhan tempat tinggal (Setiawan, 2022).
- Penyediaan Fasilitas:** Rumah singgah menyediakan berbagai fasilitas dasar, termasuk tempat tidur, akses ke makanan, sanitasi, dan fasilitas kesehatan pendukung. Dinas Kesehatan berperan dalam memastikan bahwa rumah singgah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai (Husna, 2021).
- Pendampingan dan Dukungan:** Selama tinggal di rumah singgah, pasien dapat memperoleh dukungan emosional dan informasi tentang proses perawatan mereka. Tenaga medis atau sukarelawan dapat memberikan pendampingan kepada pasien, membantu mereka memahami proses pengobatan dan menjalani perawatan dengan lebih baik (Khan, 2023).
- Koordinasi dengan Fasilitas Kesehatan:** Rumah singgah harus memiliki sistem yang baik untuk berkoordinasi dengan rumah sakit atau fasilitas kesehatan rujukan. Hal ini mencakup penjadwalan



kunjungan, pengaturan transportasi, dan komunikasi terkait perkembangan kesehatan pasien (Syah, 2021).

### **Peran Dinas Kesehatan**

Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan memastikan bahwa rumah singgah beroperasi dengan baik. Mereka juga harus melakukan pemantauan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas program rumah singgah dalam mendukung pasien rujukan (Fatmawati, 2020). Selain itu, Dinas Kesehatan harus menyediakan pelatihan dan pengembangan bagi staf yang mengelola rumah singgah agar pelayanan dapat dilakukan secara profesional dan humanis.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo selama satu bulan pada Februari 2024, dengan tujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai mekanisme pelayanan rumah singgah untuk pasien rujukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Fokus penelitian mencakup tahapan pendaftaran pasien, kelengkapan berkas rujukan, dan pelaksanaan survei untuk menentukan pasien yang akan dilayani. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap tujuh informan yang berpengalaman, serta data sekunder dari literatur dan instansi terkait. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara analisis data dilakukan dengan langkah-langkah reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang mekanisme pelayanan rumah singgah bagi pasien rujukan, sekaligus memperkuat upaya dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan di Provinsi Gorontalo.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Rumah Singgah Pasien Rujukan adalah fasilitas yang menyediakan tempat tinggal sementara bagi pasien dan pendampingnya selama mereka menjalani pemeriksaan, pengobatan, perawatan, atau tindakan medis di luar daerah. Namun, tidak semua pasien rujukan dapat memanfaatkan rumah singgah ini; hanya pasien yang memenuhi kriteria tertentu yang berhak mendapatkan layanan tersebut.

Oleh karena itu, penting untuk memahami mekanisme pelayanan rumah singgah secara rinci agar pasien dan keluarga dapat dengan mudah mengakses layanan ini. Mekanisme yang ada saat ini masih kurang dipahami oleh masyarakat luas, mulai dari proses pendaftaran hingga kelengkapan berkas yang diperlukan. Informasi mengenai langkah-langkah yang harus diambil untuk mendapatkan pelayanan rumah singgah, serta dokumen yang harus dipersiapkan, perlu disampaikan dengan jelas. Selain itu, penting untuk melaksanakan survei lokasi guna menentukan apakah pasien layak untuk menerima layanan tersebut. Dari penjelasan para informan, terlihat bahwa sosialisasi mengenai mekanisme pelayanan rumah singgah masih perlu ditingkatkan, baik melalui penyuluhan langsung kepada masyarakat maupun melalui media massa. Media massa berperan penting dalam menyebarkan informasi, terutama di era globalisasi yang memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan. Dalam konteks ini, media massa merupakan saluran yang efektif untuk menyampaikan berita dan informasi penting kepada masyarakat. Terdapat dua jenis media massa, yaitu media elektronik, seperti televisi, radio, dan internet, serta media cetak, seperti surat kabar dan majalah. Saat ini, media elektronik, terutama internet, menjadi pilihan utama masyarakat untuk mengakses informasi karena kecepatan dan kemudahan dalam menerima berita.

Pengelola pelayanan rumah singgah harus melakukan penilaian terhadap pasien yang akan diakomodir. Proses ini mencakup survei yang bertujuan untuk mengevaluasi kelengkapan berkas dan kondisi kesehatan umum pasien. Dari informasi yang diperoleh, pelaksanaan survei lokasi menjadi kunci dalam menentukan apakah pasien memenuhi syarat untuk mendapatkan pelayanan rumah singgah. Kondisi kesehatan pasien, seperti stabilitas tekanan darah dan kemampuan fisik untuk melakukan perjalanan jauh, harus dipastikan sebelum merujuk mereka ke rumah singgah.

Dengan pendekatan yang sistematis dan pemanfaatan media yang efektif, diharapkan informasi tentang rumah singgah dan mekanismenya dapat lebih dipahami oleh masyarakat. Hal ini akan membantu meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi pasien yang membutuhkan, sekaligus mendukung proses penyembuhan mereka dengan memberikan dukungan tempat tinggal yang nyaman dan aman selama masa perawatan di luar daerah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam mekanisme pelayanan rumah singgah untuk pasien rujukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo. Pertama, kurangnya pemahaman keluarga pasien tentang proses pendaftaran mekanisme menjadi salah satu faktor penghambat. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan kepada masyarakat, yang mengakibatkan banyak keluarga pasien tidak mengetahui langkah-langkah yang harus diambil untuk mendaftar. Kedua, terdapat banyak kekurangan berkas yang dilampirkan oleh keluarga pasien, yang diakibatkan oleh ketidaktahuan masyarakat tentang dokumen yang diperlukan. Ketiga, penetapan hasil survei di lapangan dalam menentukan rekomendasi untuk memberikan jaminan rawat ke luar daerah belum berjalan optimal, karena masih bergantung pada kondisi kesehatan pasien yang perlu dinilai secara teliti. Terakhir, mekanisme pelayanan rumah singgah secara keseluruhan masih belum berjalan efektif akibat kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang program pemerintah ini.

### Saran

1. Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang mekanisme pelayanan rumah singgah untuk pasien rujukan. Dengan demikian, program pemerintah ini dapat berjalan dengan lebih efektif.
2. Dinas Kesehatan juga harus memberikan informasi yang jelas mengenai kelengkapan berkas yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam program pelayanan rumah singgah. Hal ini akan membantu mengurangi kekurangan berkas yang sering terjadi.
3. Perlunya pendidikan dan pemahaman bagi keluarga pasien untuk memahami kondisi yang layak untuk mendapatkan rekomendasi. Tindakan ini membutuhkan keterlibatan aktif dari petugas kesehatan dalam memberikan informasi yang tepat.
4. Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo diharapkan untuk lebih giat dalam mensosialisasikan program pelayanan rumah singgah. Upaya ini akan memastikan bahwa masyarakat lebih memahami manfaat dan prosedur program, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Dengan melaksanakan rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan pelayanan rumah singgah untuk pasien rujukan dapat ditingkatkan, sehingga mendukung proses penyembuhan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Provinsi Gorontalo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, R. (2021). *Peran Rumah Singgah dalam Mendukung Pasien Rujukan di Indonesia*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 15(3), 210-217.
- Ardiyani, D., & Nengyanti, R. (2014). *Peran Pemerintah dalam Penyediaan Layanan Kesehatan Publik di Indonesia*. Jurnal Administrasi Publik, 6(3), 100-110.
- Asmiita, dkk. (2018). *Peran Puskesmas dalam Penyediaan Layanan Kesehatan Dasar di Masyarakat*. Jurnal Kesehatan, 10(2), 78-85.
- Fatmawati, S. (2020). *Evaluasi Program Rumah Singgah untuk Pasien Rujukan*. Jurnal Manajemen Kesehatan, 12(2), 101-112.
- Hartini, S. (2016). *Jaminan Kesehatan Nasional: Peluang dan Tantangan di Indonesia*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(2), 125-134.
- Juknis RSP. (2020). *Petunjuk Teknis Pelayanan Rumah Singgah bagi Pasien Rujukan*. Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo.
- Maulida, F. (2022). *Manfaat Rumah Singgah bagi Pasien Rujukan di Era Modern*. Jurnal Kesehatan dan Kebijakan, 6(1), 75-82.
- Pergub No. 62 Tahun 2016. *Peraturan Gubernur Gorontalo tentang Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan*.
- Setiawan, Y. (2022). *Prosedur Pendaftaran Pasien di Rumah Singgah*. Jurnal Administrasi Kesehatan, 9(3), 150-155.
- Syah, R. (2021). *Koordinasi Antara Rumah Singgah dan Fasilitas Kesehatan Rujukan*. Jurnal Kesehatan Publik, 18(2), 89-95.
- Ulfan N. Opi, Ellys Rachman, & Tety Thalib. (2023). Factors Hinder Administrative Services in Malambe Village, Ponelo Islands Sub-district, North Gorontalo Regency. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 1(5), 545–552. Retrieved from <https://journal.institiercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/164>
- Winda, R. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8(1), 45-56.