GAMBARAN PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KLINIK PRATAMA DI WONOSOBO

Budi Pranoto¹, Vivi Retno Intening^{2*}, I Wayan Sudarta², Mei Rianita Elfrida Sinaga²

¹Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo

²STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

vivi@stikesbethesda.ac.id

ABSTRAK

Fokus utama BPJS adalah meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan melalui pendekatan terkoordinasi dan efisien. Monitoring pelaksanaan layanan BPJS perlu dilaksanakan untuk menjamin aksesibilitas dan kemanfaatannya bagi masyarakat. Layanan BPJS terutama sistem rujukan yang tepat, diharapkan dapat menjadi solusi untuk peningkatan level kesehatan masyarakat. Sistem rujukan yang tidak sesuai dengan alur, tidak sesuai dengan jenjang pelayanan kesehatan, dan ketidaksesuaian diagnosis penyakit merupakan beberapa masalah yang terjadi dalam sistem rujukan BPJS. Sistem rujukan di klinik pratama perlu dikaji dan dievaluasi secara periodik. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS. Desain deskriptif kuantitatif dengan 32 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo yang diterapkan dengan *accidental sampling* dilaksanakan dalam penelitian ini. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang disusun oleh peneliti dan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan adalah univariat. Hasil analisis menunjukkan mayoritas responden berusia 46-65 tahun (81,24%), berjenis kelamin laki-laki (56,25%), berpendidikan SD dan SMA dengan presentase 34,38%. Sebagian besar responden terdiagnosis Diabetes Militus (15,7%) dengan hasil pelaksanaan sistem rujukan dalam kategori baik (100%). Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem rujukan pasien BPJS di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo dalam kategori baik. Perlu dikembangkan sistem informasi yang memfasilitasi dan mengevaluasi sistem rujukan BPJS serta perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk mendeteksi masalah rujukan lebih awal dan menyediakan solusi terbaik bagi pasien.

Kata kunci: BPJS, klinik pratama, sistem rujukan

ABSTRACT

The main focus of BPJS is to improve access to and quality of health services through a coordinated and efficient approach. Monitoring the implementation of BPJS services needs to be carried out to ensure their accessibility and usefulness for the community. BPJS services, especially the proper referral system, are expected to be a solution to improve the level of public health. Referral systems that are not in accordance with the flow, not in accordance with the level of health services, and mismatches in disease diagnosis are some of the problems that occur in the BPJS referral system. The referral system in private clinics needs to be reviewed and evaluated periodically. This study aims to determine the implementation of the BPJS patient referral system. A quantitative descriptive design with 32 outpatients at Winongsari Kaliwiro Wonosobo Primary Clinic, applied by accidental sampling, was carried out in this study. The instrument used was a questionnaire prepared by the researcher, which had been tested for validity and reliability. The data analysis used was univariate. The results of the analysis showed that the majority of respondents were aged 46–65 years (81.24%), male (56.25%), and had elementary and high school education with a percentage of 34.38%. Most respondents were diagnosed with diabetes mellitus (15.7%), with the results of the implementation of the referral system in the good category (100%). This study concludes that the BPJS patient referral system at the Winongsari Kaliwiro Wonosobo Primary Clinic is in the good category. It is necessary to develop an information system that facilitates and evaluates the BPJS referral system and to conduct continuous monitoring and evaluation to detect referral problems early and provide the best solution for patients.

Keywords: BPJS, primary clinic, referral system

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, keinginan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat sehingga tercapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mencapai kesehatan optimal, penting untuk memastikan bahwa layanan kesehatan berkualitas tinggi tersedia di setiap lembaga kesehatan. Sistem pelayanan kesehatan masyarakat berfokus pada pencegahan dan peningkatan kesehatan masyarakat. Hal ini perlu memperhatikan peran penting pengobatan dan rehabilitasi (Ulfah and Nugroho 2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 7 tahun 2021 sebagai perubahan dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 71 tahun 2013 mengatur tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional.

Pasien dapat dirujuk apabila membutuhkan pelayanan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) karena alasan medis, Fasilitas Kesehatan (faskes) tingkat pertama harus merujuk ke FKRTL terdekat, sesuai dengan sistem rujukan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) harus dirujuk kembali oleh FKRTL penerima rujukan. Ini juga memerlukan jawaban dan tindakan lanjut jika peserta secara pengobatan sudah dapat dilayani di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang merujuk. Ada beberapa kesenjangan dan konflik dalam pelaksanaan kebijakan rumah sakit di lapangan, salah satunya adalah tidak jelas tentang prosedur rujukan pasien ke rumah sakit, yang membuat masyarakat tidak tahu ke mana mereka harus mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik (Kemenkes RI, 2021).

Pelaksanaan sistem rujukan BPJS mengalami beberapa tantangan dan hambatan dalam pelaksanaannya di lapangan. Antara lain alur rujukan, kesesuaian tempat rujukan, serta ketepatan diagnosis pasien yang dirujuk ke Fasilitas Kesehatan (faskes) lain (Majid and Lisnawaty 2017). Peraturan BPJS Kesehatan tahun 2014 menetapkan bahwa jumlah pasien yang dirujuk ke FKTP tidak boleh melebihi 15% dari total kunjungan pasien BPJS sebulan (Sari and Savitri 2018a). Penelitian Indrianingrum & Handayani (2017), menyampaikan apabila kompetensi dokter yang memeriksa di luar 144 diagnosa/jenis penyakit/spesialistik dan rujukan tidak dilakukan atas permintaan pasien, rujukan dilakukan karena pasien tidak percaya kepada fasilitas kesehatan tertentu. Pelayanan rujukan peserta BPJS Kesehatan harus sudah disesuaikan dengan indikasi medis dan kapasitas dokter yang bertugas melakukan pemeriksaan. Dengan banyak masyarakat yang belum memiliki akses ke layanan kesehatan dan sistem rujukan pasien yang dianggap tidak efektif, rumah sakit besar tertentu mengalami

penumpukan pasien yang luar biasa. Sistem rujukan dapat digunakan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama, sehingga mengurangi waktu menunggu selama proses merujuk dan mengurangi jumlah rujukan yang tidak diperlukan. Pasien, terutama dengan BPJS rawat jalan, harus mengetahui dan mematuhi alur dan prosedur yang ada di layanan kesehatan (Susiloningtyas 2020). Dari fenomena di atas, peneliti melaksanakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran sistem rujukan pasien BPJS di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo berjumlah 125 pasien, jumlah sampel 32 pasien dengan teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner yang disusun oleh peneliti dan sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji univariat. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo pada tahun 2023 dan telah dinyatakan layak *ethic* oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) STIKES Bethesda Yakkum dengan nomor No.150/KEPK.02.01/XI/2023.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Latar Belakang Pendidikan dan Alasan Rujukan Responden di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo tahun 2023

No	Karakteristik	Frekuensi	%
Usia			
1	18-25 tahun	3	9.38
2	26-45 tahun	3	9.38
3	45-65 tahun	26	81.24
Total		32	100
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	18	56.25
2	Perempuan	14	43.75
Total		32	100

No	Karakteristik	Frekuensi	%
Tingkat Pendidikan			
1	PT	2	6.24
2	SMA	11	34.38
3	SMP	8	25
4	SD	11	34.38
Total		12	100
Alasan Rujukan			
1	DM	5	15.7
2	CHF	3	9.38
3	ISPA	3	9.38
4	CKD	3	9.38
5	SNH	2	6.24
6	FAM	2	6.24
7	HT	2	6.24
8	Katarak	2	6.24
9	Bipolar	1	3.12
10	Batu ginjal	1	3.12
11	Anemia	1	3.12
12	Nyeri menelan	1	3.12
13	Skisofrenia	1	3.12
14	PPV	1	3.12
15	Mastitis	1	3.12
16	TE	1	3.12
17	RA	1	3.12
18	BPH	1	3.12
Total		32	100

Sumber: Data primer terolah, 2023

Analisis: dari tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden berusia 46-65 tahun (81,24%), berjenis kelamin laki-laki (56,25%), berpendidikan SD dan SMA dengan presentase 34,38%. Sebagian besar responden terdiagnosis Diabetes Militus (15,7%).

Tabel 2
Gambaran Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien BPJS di Klinik Pratama
Winongsari Kaliwiro Wonosobo Tahun 2023

No	Pelaksanaan Sistem Rujukan	Frekuensi	%
1	Baik	32	100
2	Cukup	0	0
3	kurang	0	0
Total		32	100

Sumber : Data Primer terolah, 2023

Analisis: dari tabel 2 diketahui bahwa semua responden 100% menyatakan pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo pada kategori baik.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Usia

Usia responden di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo tahun 2023 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa paling banyak adalah rentang usia 45-65 tahun sebanyak 26 responden 81,24 % dan sebagian kecil berusia 18-25 dan 26-45 sebanyak 3 responden 9,38 %. Rentang Usia 45-65 tahun: Sebanyak 26 responden atau 81,24% dari total responden berada dalam rentang usia 45-65 tahun. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam kelompok usia yang lebih tua. Rentang Usia 18-25 dan 26-45 tahun: Sebanyak 3 responden atau 9,38% dari total responden berada dalam rentang usia 18-25 dan 26-45 tahun. Ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden berada dalam kelompok usia yang lebih muda. Berdasarkan distribusi usia responden, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang karakteristik demografis populasi yang berobat ke Klinik Pratama Winongsari.

Faktor usia dapat menjadi relevan dalam konteks penelitian kesehatan atau medis karena berbagai kondisi kesehatan atau preferensi pengobatan dapat bervariasi berdasarkan kelompok usia. Usia dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam mendapatkan informasi serta pola pikir terhadap informasi yang diberikan (Cahyono 2015). Bertambahnya usia akan mempengaruhi kemampuan dalam mendapatkan informasi serta pola pikir akan berkembang. Seseorang mampu menerima informasi yang diberikan kepadanya berhubungan dengan kedewasaan dari fungsi tubuh, baik indera maupun otak serta derajat kesehatan seseorang.

b. Jenis kelamin

Jenis kelamin mencerminkan perbedaan biologis antara laki-laki dan perempuan, dan perbedaan ini mencakup fungsi biologis yang tidak dapat saling dipertukarkan. Fungsi biologis laki-laki dan perempuan tetap berlangsung sesuai dengan karakteristik masing-masing, dan jenis kelamin sering menjadi pembeda dalam peran dan tugas dalam

kehidupan sehari-hari dan di lingkup pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar rujukan pasien BPJS di Klinik Pratama Kwinongsari Kaliwiro Wonosobo paling banyak adalah perempuan yaitu 18 responden 56,25 % dan sedikit adalah laki-laki yaitu 14 responden 43,75 %.

Jenis kelamin dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pencarian pengobatan. Riset lain mengatakan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi orang untuk dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan. Baik laki-laki ataupun perempuan memiliki risiko yang sama untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas dan faktor perilaku atau kebiasaan setempat yang bisa membedakan orang itu akan memanfaatkan pelayanan kesehatan ataupun tidak (Irawan and Ainy 2018). Distribusi jenis kelamin responden dapat memberikan informasi penting terkait dengan profil demografis pasien di Klinik Pratama Winongsari. Informasi ini dapat berguna dalam konteks perawatan kesehatan, pengelolaan pasien, dan perencanaan pelayanan kesehatan yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan gender (Ramadhan, Arso, and Nandini 2021).

c. Pendidikan

Penelitian ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak adalah SD dan SMA yaitu sebanyak 11 responden 34,38 % dan paling sedikit adalah PT 2 responden 6,24 %. Tingkat pendidikan responden dapat mencerminkan tingkat pemahaman mereka terhadap sistem rujukan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Responden dengan pendidikan lebih tinggi mungkin memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kompleksitas sistem rujukan, sedangkan responden dengan pendidikan lebih rendah mungkin memerlukan pendekatan yang lebih sederhana atau pendampingan lebih intensif.

Pendidikan dapat mempengaruhi kemampuan responden dalam memahami prosedur administratif terkait rujukan pasien BPJS. Responden dengan pendidikan tinggi mungkin lebih terampil dalam mengikuti prosedur administratif yang mungkin kompleks dalam sistem rujukan BPJS. Dari penelitian ini perlu dilakukan sosialisasi rutin tentang sistem rujukan BPJS di Klinik, khususnya kepada responden dengan tingkat pendidikan lebih rendah. Pastikan informasi disampaikan secara berkala untuk memperkuat pemahaman. Penelitian Dwi Permata et al. (2021), menunjukkan bahwa pengaruh pendidikan rendah dengan rujukan pasien peserta BPJS di puskesmas sebanyak 50 responden, yang rujukannya sesuai sebanyak 14 responden (14,5%) dan yang tidak sesuai sebanyak 36

responden (35,5%). Pendidikan tinggi memiliki total responden sebanyak 60 responden, yang rujukannya sesuai 18 responden (17,5 %) dan yang tidak sesuai sebanyak 42 responden (42,5%). Dari hasil penelitiannya disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan rujukan pasien peserta BPJS. Tingkatan pendidikan seseorang ataupun individu akan berpengaruh terhadap kemampuan berfikir, semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin mudah berfikir rasionalisme dan menangkap informasi baru termasuk dalam menguraikan masalah yang baru. Di harapkan untuk seseorang yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang luas termasuk pengetahuan terhadap kebutuhan kesehatannya (Maria Ulfa et al. 2021).

d. Alasan Rujukan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan alasan rujukan paling banyak adalah Diabetes Melitus 5 responden 15,7 % dan paling sedikit adalah Bipolar, batu ginjal, Anememi. Nyeri menelan, skizofrenia, Ppv dan Mastitis 1 responden 3,12 %. Di lihat dari prevalensi penyakit Diabetes Melitus dapat menjadi salah satu penyakit yang umum di daerah tersebut, sehingga jumlah responden dengan alasan rujukan ini lebih banyak.

Faktor-faktor demografis, seperti usia dan gaya hidup, dapat memengaruhi prevalensi penyakit tertentu (Sari and Savitri 2018b). Misalnya, Diabetes Melitus lebih umum pada kelompok usia tertentu atau pada mereka dengan gaya hidup tertentu. Penyakit seperti Bipolar, batu ginjal, Anemia, Nyeri menelan, skizofrenia, PPV, dan Mastitis mungkin memiliki prevalensi yang lebih rendah sehingga jumlah responden yang dirujuk dengan alasan ini lebih sedikit (Rahmadani et al. 2020). Peserta BPJS yang ingin mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan sistem rujukan dapat dimasukkan dalam kategori pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur sehingga tidak dapat dibayarkan oleh BPJS Kesehatan, kecuali dalam kondisi tertentu yaitu kondisi kegawat daruratan, bencana, kekhususan permasalahan pasien, pertimbangan geografis, dan pertimbangan ketersediaan fasilitas (Indrianingruma & Puspitasari, 2021).

2. Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien BPJS

Hasil penelitian ini adalah semua responden menyatakan bahwa pelaksanaan system rujukan di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo tahun 2023 dalam kategori baik. Kategori hasil baik dapat diartikan bahwa klinik memiliki tingkat kualitas pelaksanaan sistem rujukan yang tinggi (Susiloningtyas, 2020). Pelaksanaan sistem rujukan

yang baik dapat mencakup berbagai aspek, seperti efisiensi dalam proses rujukan, pemahaman yang baik terhadap prosedur BPJS, kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan pasien, dan sebagainya (Pradana et al., 2022). Permenkes nomor 7 tahun 2021 menetapkan sistem rujukan kesehatan di Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab secara timbal balik baik secara vertikal maupun horisontal dikenal sebagai sistem rujukan pelayanan kesehatan (Muchsam dan Mareta, 2015). Sistem rujukan mengatur di mana dan kapan peserta harus melakukan pemeriksaan kesehatan. Sistem rujukan diatur dalam bentuk bertingkat atau berjenjang di Indonesia (Kemenkes RI, 2021) .

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, kedua, dan ketiga berfungsi sebagai sistem yang saling berhubungan dan tidak berdiri sendiri. Jika tingkat pelayanan kesehatan primer tidak dapat melakukan tindakan medis tingkat primer, dokter menyerahkan tanggung jawab tersebut ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi, dan seterusnya (Utama, Andriati, and Ambarsari 2022). Proses ini akan berjalan dengan baik dan masyarakat umum akan segera dilayani dengan tepat jika seluruh faktor pendukung terpenuhi (Wulandari et al. 2022). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan bahwa sistem rujukan pada faskes pertama sudah sesuai dengan pedoman yang ada, dengan kata lain sistem rujukan sudah dilaksanakan dengan baik (Ulfa and Nugroho 2020).

Hasil baik yang telah dicapai oleh Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo ini bukan hal yang instan, tentunya ada upaya dan proses perbaikan yang terus menerus dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama terkait dengan sistem rujukan (Salsabila et al., 2022). Peneliti berasumsi bahwa edukasi, sosialisasi dan informasi yang secara terus menerus diberikan kepada masyarakat yang berobat di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo juga memberikan dampak yang signifikan bagi hasil penelitian ini. Hasil observasi peneliti, klinik juga memasang *banner* informasi alur rujukan BPJS di lokasi pintu masuk pengunjung untuk memberikan informasi kepada pasien yang berobat (Mutrofin 2023). Upaya perbaikan yang dapat dilakukan antara lain membangun sistem rujukan online, sesuai penelitian yang telah dilakukan Rianta (2022), sistem rujukan online dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi permasalahan pada fasilitas Kesehatan. Hal ini sesuai dengan penelitian (Ramadhan, Arso, dan Nandini 2021), pelaksanaan rujukan online membantu fasilitas Kesehatan memetakan jumlah pasien rujukan dalam setiap periodenya, sehingga menghindari *overload* pasien pada FKRTL (Lubis et al., 2020).

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini antara lain: karakteristik responden menunjukkan sebagian besar pasien rawat jalan di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo pada tahap usia lanjut, berjenis kelamin laki-laki dengan latar belakang pendidikan SD dan SMA. Gambaran pelaksanaan system rujukan pasien BPJS di Klinik Pratama Winongsari Kaliwiro Wonosobo pada kategori baik. Dari hasil penelitian ini disarankan klinik pratama membangun sistem rujukan secara online untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien BPJS yang membutuhkan rujukan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, Agung. 2015. "Hubungan Karakteristik Dan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Pengelolaan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit." *Jurnal Ilmiah Widya* 3(2):97–102.
- Dwi Permata, Elok, Siti Khodijah Parinduri, and Ratih Fathimah. 2021. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Besarnya Angka Rujukan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Sindang Barang Kota Bogor Tahun 20202." *Promotor* 5(1):12–21. doi: 10.32832/pro.v5i1.6124.
- Indrianingrum, I., and O. W. K. Handayani. 2017. "Input Sistem Rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Kabupaten Jepara." *Public Health Perspective ...* 2(2):140–47.
- Irawan, Bambang, and Asmaripa Ainy. 2018. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 9(3):189–97. doi: 10.26553/jikm.v9i3.311.
- Irawati Indrianingruma, and Indah Puspitasarib. 2021. "Evaluasi Proses Sistem Rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Kabupaten Jepara." *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* 13(1):78–80.
- Kemendes RI. 2014. *Permenkes Nomor 56*.

- Lubis, Rizky Ardilla, Annisa Dewi Putri, Tarianna Ginting, and . Dameria. 2020. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020.” *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)* 3(1):13–20. doi: 10.35451/jkf.v3i1.467.
- Majid, R., and L. Lisnawaty. 2017. “Studi Pelaksanaan Sistem Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama (Rjtp) Padapeserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Perumnas Kota Kendari Tahun 2016.” 2(5):1–6.
- Maria Ulfa, Ade, Bayu Nuryanto, Universitas Malahayati Bandar Lampung, and Indonesia Korespondensi Penulis. 2021. “Evaluasi Tingkat Pengetahuan, Persepsi, Dan Pengalaman Terhadap Penggunaan Obat Generik Pada Mahasiswa Medis Di Universitas Malahayati.” *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues* 1(3):75–80.
- Muchsam, Yoki, and Fazriana Mareta. 2015. “Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS.” *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health* 28(6):985–98.
- Mutrofin, Ainul. 2023. “Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) - BPJS Kesehatan.” *Jurnal Informasi Kesehatan & Administrasi Rumah Sakit (IKARS)* 2(1):25–28. doi: 10.55426/ikars.v2i1.239.
- Pradana, Anung Ahadi, Casman Casman, Rohayati Rohayati, and Musaddad Kamal. 2022. “Program Universal Health Coverage (Uhc) Di Indonesia.” *Jurnal Endurance* 7(2):462–73. doi: 10.22216/jen.v7i2.1363.
- Rahmadani, Suci, Nasrah Nasrah, Nurhayani Nurhayani, Muhammad Yusri Abadi, Dian Saputra Marzuki, and Ayu Bella Fauziah. 2020. “Implementasi Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pulau Barrang Lompo Makassar.” *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo* 6(2):223. doi: 10.29241/jmk.v6i2.459.
- Ramadhan, Hela Ayu, Septo Pawelas Arso, and Nurhasmadiar Nandini. 2021. “Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan User Satisfaction Terhadap Sistem Rujukan Online Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)* 9(3):407–13. doi: 10.14710/jkm.v9i3.29652.
- Rianta, Jeasy. 2022. “Gambaran Pelaksanaan Sistem Rujukan Online Pasien BPJS Di Puskesmas Pemuar.” 5:28–32.
- Salsabila, Cindy, Khairi Rizki Hidayani, Yuni Pratiwi Subagio, and Fitriani Pramita Gurning. 2022. “Gambaran Pelaksanaan Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan Di Indonesia.” *Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia* 3(2):42–48. doi: 10.59784/glosains.v3i2.87.
- Sari, Dwi Wigati Ratna, and Mieke Savitri. 2018a. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan

- Pemanfaatan Posbindu Penyakit Tidak Menular (PTM) Di Wilayah Kerja PUSKESMAS Kecamatan Setia Budi Kota Jakarta Selatan Tahun 2018.” *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI* 7(2):49–56.
- Sari, Dwi Wigati Ratna, and Mieke Savitri. 2018b. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan POSBINDU Penyakit Tidak Menular (PTM) Di Wilayah Kerja PUSKSari, Dwi Wigati Ratna, and Mieke Savitri. 2018. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan POSBINDU Penyakit Tidak Menular (PTM) Di Wilay.” *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI* 7(2):49–56.
- Susiloningtyas, Luluk. 2020. “Sistem Rujukan Dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Maternal Perinatal Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Pamenang* 6–16.
- Ulfah, Irma Fitriana, and Arief Budi Nugroho. 2020. “Menilik Tantangan Pembangunan Kesehatan Di Indonesia: Faktor Penyebab Stunting Di Kabupaten Jember.” *Jurnal Sosial Politik* 6(2):201–13. doi: 10.22219/sospol.v6i2.12899.
- Utama, Timor, Riris Andriati, and Fitri Ambarsari. 2022. “Tinjauan Sistem Rujukan Online Pasien BPJS Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Rengas Tahun 2021.” *Jurnal Edu RMIK* 1(1):64–73.
- Wulandari, Tanti, Lusyana Aripa, Nur Kurnaiwan, and Rama K. 2022. “Online Referral System of Patient Outside Participants of BPJS Kesehatan (Healthcare and Social Security Agency) at Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency.” *Jurnal Promotif Preventif* 4(2):2745–8644.