

# EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) PESERTA BPJS DI PUSKESMAS KECAMATAN DUREN SAWIT TAHUN 2024

Ummi Rahma

## Abstrak

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan salah satu program untuk peserta JKN yang berfokus pada perawatan jangka panjang bagi pasien penyakit kronis. Penelitian terdahulu menemukan bahwa pelaksanaan PRB kurang optimal, baik dari segi administrasi maupun teknis. Puskesmas Kecamatan Duren Sawit merupakan salah satu FKTP yang aktif dalam menjalankan PRB di wilayah Jakarta Timur. Penelitian ini berbasis kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mengidentifikasi gambaran pelaksanaan, faktor pendukung dan penghambat, serta strategi untuk meningkatkan efektivitas program. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara, telaah dokumen, dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PRB di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit bisa dikatakan belum optimal karena masih ditemukan faktor penghambat berupa ketersediaan obat yang terbatas akibat klaim obat yang lebih rendah daripada harga beli, keterbatasan ruang tunggu farmasi, tidak adanya PIC pengelolaan obat PRB, serta pencatatan peserta yang tidak sinkron. Meski begitu, temukan juga faktor yang mendukung pelaksanaan program, di antaranya ketersediaan SDM dan dana, SOP yang terlaksana dengan baik, serta dukungan manajemen yang aktif. Adapun strategi yang bisa dilakukan yaitu menyampaikan aspirasi ke pihak berwenang tentang klaim obat, melakukan evaluasi staf farmasi, memanfaatkan teknologi dalam pelayanan obat, serta melakukan pencatatan secara berkala.

**Kata Kunci :** Evaluasi, Program Rujuk Balik, Puskesmas, Faktor Pendukung dan Penghambat, Strategi Pelayanan

# **EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE BACK REFERRAL PROGRAM (PRB) FOR BPJS PARTICIPANTS AT THE DUREN SAWIT DISTRICT HEALTH CENTER IN 2024**

**Ummi Rahma**

## **Abstract**

The Referred Back Program (PRB) is a BPJS Kesehatan initiative focusing on long-term care for chronic disease patients. Previous research has found that the implementation of PRB is yet optimal both administratively and technically. Duren Sawit District Health Center is among the Primary Health Care Facilities (FKTP) involved in PRB implementation in East Jakarta. This qualitative study utilizes a case study approach aimed at identifying the execution overview of PRB, supportive and inhibiting factors, and strategies for enhancing program's effectiveness. Informant selection was conducted using purposive sampling. Data collection involved in-depth interviews, document analysis, and field observation. The results shows that PRB implementation in Duren Sawit District Health Center is yet optimal due to inhibiting factors such as insufficient medication availability resulting from lower drug claims compared to purchase prices, limited pharmacy infrastructure, absence of PRB medication management personnel, and unsynchronized participant record. However, supportive factors identified such an adequate resource availability in terms of both personnel and budget, well-executed procedures, and management support. Proposed strategies include advocating to authorities regarding the drug claim adjustments, conducting evaluations of pharmacy staff, utilizing technology in pharmacy, and ensuring regular documentation practices.

**Keywords :** Evaluation, Referral Back Program, Primary Health Care Facilities, Supporting and Inhibiting Factors, Service Strategies