



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

**SKRIPSI**

**UMMI RAHMA**

**2010713057**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2024**



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

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**UMMI RAHMA**

**2010713057**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ummi Rahma

NRP : 2010713057

Tanggal : 25 Juni 2024

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Ummi Rahma)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ummi Rahma  
NRP : 2010713057  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Evaluasi Pelaksanaan Program Rujuk Balik (PRB) Peserta BPJS di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Tahun 2024”


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 25 Juni 2024

Yang menyatakan,



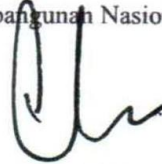
(Ummi Rahma)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

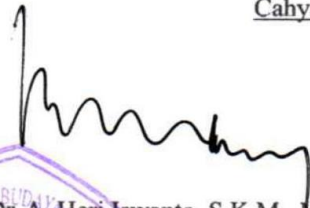
Nama : Ummi Rahma  
NIM : 2010713057  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Proposal : Evaluasi Pelaksanaan Program Rujuk Balik (PRB) Peserta  
BPJS di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M

Ketua Penguji



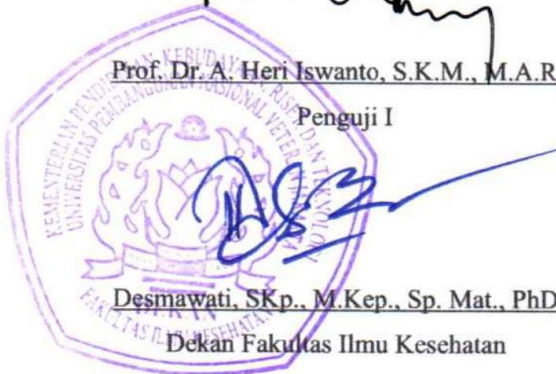
Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S

Penguji I



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD

Penguji II (Pembimbing)



Desmawati, SKp., M.Kep., Sp. Mat., PhD

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Dr. Chandrayani Simanjourang, S.K.M., M.Epid

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 20 Juni 2024

# 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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Program Rujuk Balik (PRB) Peserta BPJS di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Tahun 2024” dengan tepat waktu. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat. Terima kasih juga penulis ucapkan untuk segenap informan yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data.

Tidak lupa keluarga penulis, Ibu Kurniati, Bapak Saripudin, dan Khairunnisa yang selalu memberi dukungan moral dan material kepada penulis. Terima kasih juga disampaikan kepada teman-teman seperjuangan, Safinah, Nadya, Allya, Julivia, serta teman-teman lainnya yang turut memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun skripsi ini.

Tidak lupa juga apresiasi diberikan kepada diri sendiri yang telah menyusun skripsi ini dengan berbagai kendala yang dihadapi. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang membangun untuk skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bisa menjadi sebuah ilmu yang bermanfaat dan mampu memberi inspirasi kepada para pembacanya.

Jakarta, 29 Maret 2024

Penulis,

Ummi Rahma



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan .....	4
I.4 Manfaat.....	4
I.5 Ruang Lingkup .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) .....	6
II.2 Program Rujuk Balik (PRB).....	8
II.3 Evaluasi.....	11
II.4 Teori Pendekatan Sistem.....	12
II.5 Penelitian Terdahulu .....	18
II.6 Kerangka Teori .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
III.1 Kerangka Konsep.....	22
III.2 Definisi Operasional .....	24
III.3 Desain Penelitian .....	27
III.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
III.5 Sumber Data .....	27
III.6 Informan Penelitian .....	27
III.7 Teknik Pengumpulan Data.....	29
III.8 Instrumen Penelitian .....	30
III.9 Validasi Data .....	30
III.10 Teknik Analisis Data .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
IV.1 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Duren Sawit.....	33
IV.2 Hasil.....	34
IV.3 Pembahasan .....	54
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	63

BAB V PENUTUP.....	64
V.1 Kesimpulan.....	64
V.2 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 2	Definisi Operasional.....	24
Tabel 3	Target Karakteristik Informan Penelitian .....	28
Tabel 4	Karakteristik Informan Penelitian .....	34
Tabel 5	Hasil Telaah Dokumen dan Observasi Lapangan Komponen SDM ....	36
Tabel 6	Hasil Observasi Lapangan Komponen Sarana .....	40
Tabel 7	Hasil Observasi Lapangan Komponen Prasarana .....	42
Tabel 8	Hasil Telaah Dokumen Berupa Prosedur Pelaksanaan PRB .....	44
Tabel 9	Perbandingan Harga Klaim dan Harga E-Purchasing Obat PRB .....	50
Tabel 10	Capaian Jumlah Peserta PRB di Puskesmas Kecamatan .....	52
Tabel 11	Hasil Analisis Ceklis Kunjungan Bulanan Peserta PRB Tahun 2023 ..	53

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Kerangka Teori.....	21
Bagan 2	Kerangka Konsep.....	22

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Mekanisme Pendaftaran Peserta PRB.....	10
Gambar 2	Gedung Puskesmas Kecamatan Duren Sawit.....	33
Gambar 3	Surat Rujuk Balik, Surat Eligibilitas Peserta, dan Resep.....	38
Gambar 4	Tempat Penyimpanan Obat PRB di Unit Farmasi.....	40
Gambar 5	Ruang Tunggu Poli PTM dan Unit Farmasi.....	43
Gambar 6	Pelayanan Peserta PRB di Poli PTM .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Izin Pengambilan Data dan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan *Ethical Clearance*
- Lampiran 4 Surat Persetujuan *Ethical Clearance*
- Lampiran 5 *Time Schedule*
- Lampiran 6 Identitas Subjek Penelitian
- Lampiran 7 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 8 Formulir Persetujuan Informan (*Informed Consent*)
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 10 Pedoman Telaah Dokumen
- Lampiran 11 Pedoman Observasi Lapangan
- Lampiran 12 Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 13 Dokumentasi
- Lampiran 14 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 15 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 16 Hasil Turnitin