



**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PENDERITA
DIABETES MELITUS TIPE-2 PESERTA JKN DI PUSKESMAS
KEMBANGAN DALAM MENJAMIN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2024**

SKRIPSI

ALYA DEVIA NASHIROH

2110713010

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**



**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PENDERITA
DIABETES MELITUS TIPE-2 PESERTA JKN DI PUSKESMAS
KEMBANGAN DALAM MENJAMIN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2024**

SKRIPSI

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

ALYA DEVIA NASHIROH

2110713010

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Alya Devia Nashiroh

NIM : 2110713010

Tanggal : 14 Januari 2025

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

Jakarta, 14 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Alya Devia Nashiroh

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alya Devia Nashiroh
NIM : 2110713010
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 Sistem Rujukan Penderita Diabetes Melitus Tipe-2 Peserta JKN di Puskesmas Kembangan Jakarta Barat dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan 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 : 14 Januari 2025

Yang menyatakan,



Alya Devia Nashiroh

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Alya Devia Nashiroh
NIM : 2110713010
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Penderita Diabetes
Melitus Tipe-2 Peserta JKN di Puskesmas Kembangan
dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan Tahun
2024

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



Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes.
Ketua Penguji



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., Ph.D.



Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.
Penguji II (Pembimbing)



Desmawati Sakez, M.Sc., Sp.Kep.Mat., Ph.D.
Deban FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Chandrayani Simanjong, S.K.M., M.Epid
Koordinator Program Studi Kesehatan
Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 14 Januari 2025

EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PENDERITA DIABETES MELITUS TIPE-2 PESERTA JKN DI PUSKESMAS KEMBANGAN JAKARTA BARAT DALAM MENJAMIN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2024

Alya Devia Nashiroh

Abstrak

Sistem rujukan pada FKTP berperan penting dalam memastikan pasien mendapatkan perawatan sesuai di fasilitas kesehatan lebih tinggi, namun di Puskesmas Kembangan, proses pelaksanaannya bagi peserta JKN sering menghadapi masalah, seperti kurangnya koordinasi antara pemberi dan penerima rujukan, keterbatasan sumber daya, serta minimnya sosialisasi. Masalah ini berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pelaksanaan sistem rujukan penderita DM tipe-2 peserta JKN di Puskesmas Kembangan dalam menjamin kualitas pelayanan kesehatan tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Hasil menunjukkan bahwa variabel input, proses, dan output telah berjalan sesuai standar dan regulasi. Pada sistem rujukan ini terdapat faktor yang memengaruhi atau input mengenai faktor pendukung yang meliputi ketersediaan obat dan fasilitas kesehatan dan untuk ketersediaan obat bukan alasan utama rujukan karena terbatasnya izin distribusi obat pada FKTP sesuai Formularium Nasional, sedangkan ketersediaan fasilitas penunjang diagnosis menjadi alasan utama rujukan. Faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan pengetahuan pasien tentang proses rujukan. Puskesmas Kembangan telah menyusun strategi untuk mengatasi hambatan tersebut. Namun, pada variabel output terdapat kendala pada aspek reliability, sehingga pelayanan di Puskesmas Kembangan perlu terus ditingkatkan.

Kata Kunci: DM tipe-2, JKN, Puskesmas, Sistem Rujukan

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE REFERRAL SYSTEM FOR TYPE-2 DIABETES MELLITUS PATIENTS PARTICIPATING IN THE JKN AT PUSKESMAS KEMBANGAN WEST JAKARTA IN ENSURING THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN 2024

Alya Devia Nashiroh

Abstract

The referral system at primary healthcare facilities ensures patients receive appropriate care at higher-level health facilities. At Puskesmas Kembangan, implementing the referral system for JKN participants faces challenges such as limited coordination between referrers and recipients, insufficient resources, and lack of socialization. This study evaluates the referral system for type-2 DM patients under JKN at Puskesmas Kembangan in ensuring the quality of health services in 2024. Using qualitative methods, data were collected through in-depth interviews, observations, and document reviews. The results for input, process, and output variables align with existing standards and regulations. Supporting factors include drug availability and health facilities. While drug availability is not a primary reason for referrals due to distribution limitations at first-level health facilities based on the National Formulary, the availability of diagnostic facilities is the main cause of referrals. Inhibiting factors include limited human resources and insufficient patient knowledge about the referral process. Puskesmas Kembangan has strategies to address these issues, but output results highlight obstacles in reliability, indicating the need for continuous service improvements. This summary condenses the study findings while retaining the essence of its analysis and conclusions regarding the referral system's strengths, challenges, and areas for enhancement.

Keywords: Type-2 DM, JKN, Puskesmas, Referral System

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penelitian yang berjudul “Evaluasi pelaksanaan Sistem Rujukan Penderita Diabetes Melitus Tipe-2 Peserta JKN Di Puskesmas Kembangan Jakarta Barat Dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan Tahun 2024.” ini dapat selesai tepat waktu. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada Rasulullah SAW. Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada petugas kesehatan Puskesmas Kembangan dan para informan yang memiliki peran besar dalam keberlangsungan penelitian ini. Ibu Dr. Putri Permatasari, S.K.M, M.K.M. selaku dosen pembimbing Mata Kuliah Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana atas arahan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini. Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes dan Bapak Apt. Riswandy Wasir, M.P.H., PhD selaku dosen penguji seminar skripsi atas saran yang diberikan. Ibu Dr. Laily Hanifah, S.K.M., M.Kes. Selaku dosen pembimbing akademik atas bimbingan yang diberikan sejak penulis berada di UPN “Veteran” Jakarta. Mamah, Yayah, A Zikri dan Rizki yang selalu ada dalam keadaan apapun. Yani, Okta, Reni, Enjel, Clarissa, Mutia, Cintiya, Dona, Tiara selaku teman-teman terbaik atas dukungan yang diberikan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Januari 2025

Penulis

Alya Devia Nashiroh

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 GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan	5
I.4 Manfaat	6
I.5 Ruang Lingkup	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Kualitas Pelayanan	8
II.2 <i>Input</i>	11
II.3 Proses.....	14
II.4 Output.....	20
II.5 Penelitian Terdahulu.....	23
II.6 Kerangka Teori.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
III.1 Kerangka Konsep.....	29
III.2 Definisi Operasional.....	30
III.3 Desain Penelitian.....	35
III.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
III.5 Sumber Data.....	35
III.6 Informan Penelitian.....	35
III.7 Instrumen Penelitian.....	37
III.8 Validasi Data.....	38
III.9 Pengolahan Data.....	39
III.10 Teknik Analisis Data.....	40
III.11 Etika Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
IV.1 Gambaran Puskesmas Kembangan	42
IV.2 Hasil Penelitian	43

IV.3 Pembahasan.....	67
IV.4 Keterbatasan dalam Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP.....	76
V.1 Kesimpulan	76
V.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Klasifikasi Etiologi Diabetes Melitus	19
Tabel 2	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3	Definisi Operasional	30
Tabel 4	Informan Penelitian.....	36
Tabel 5	Karakteristik Informan.....	43
Tabel 6	Ketersediaan SDM di Puskesmas	45
Tabel 7	Ketersediaan Obat-obatan di Puskesmas	46
Tabel 8	Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.....	51
Tabel 9	Pengetahuan Pasien.....	53
Tabel 10	Pelaksanaan Sistem Rujukan di Puskesmas.....	57
Tabel 11	Hasil observasi Output.....	64

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Kerangka Teori Penelitian	28
Grafik 2	Kerangka Konsep Penelitian.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Time-Schedule</i> Penelitian
Lampiran 2	Identitas Subjek Penelitian
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 4	Persetujuan Izin dari Suku Dinas Kesehatan Jakbar
Lampiran 5	Surat Persetujuan Etik dari KEP UPNVJ
Lampiran 6	Penjelasan Sebelum Persetujuan
Lampiran 7	Formulir Persetujuan Subjek (<i>Informed Consent</i>)
Lampiran 8	Penjelasan Setelah Persetujuan
Lampiran 9	Pedoman Wawancara untuk Informan Kunci
Lampiran 10	Pedoman Wawancara untuk Informan Pendukung
Lampiran 11	Pedoman Wawancara untuk Informan Utama
Lampiran 12	Lembar Observasi Lapangan
Lampiran 13	Lembar Observasi dan Telaah Dokumen
Lampiran 14	Transkrip Wawancara Informan Kunci dan Pendukung
Lampiran 15	Transkrip Wawancara Informan Utama
Lampiran 16	Dokumentasi
Lampiran 17	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 18	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 19	Hasil Turnitin