



**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG
PASIEEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KELAPA GADING
JAKARTA UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

AISYAH PUTRI AMANDA

2110713082

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



**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG
PASIEEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KELAPA GADING
JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

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

AISYAH PUTRI AMANDA

2110713082

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

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Aisyah Putri Amanda

NRP : 2110713082

Tanggal : Jakarta, 24 Juni 2025

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

Jakarta, 24 Juni 2025

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI', and 'TEMPEL'. The signature is fluid and extends across the stamp and into the space below it.

Aisyah Putri Amanda

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Aisyah Putri Amanda
NRP : 2110713082
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 Berjenjang Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kelapa Gading Jakarta Utara”

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 pemilih Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juni 2025

Yang menyatakan,



Aisyah Putri Amanda

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Aisyah Putri Amanda
NIM : 2110713082
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Pasien
BPJS Kesehatan di Puskesmas Kelapa Gading
Jakarta Utara

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.



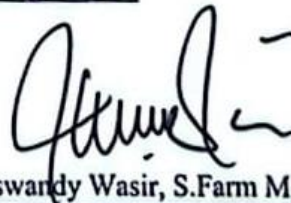
Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.

Ketua Penguji



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

Penguji I



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

Penguji II (Pembimbing)



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

Koordinator Program Studi Kesehatan
Masyarakat Program Sarjana



Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Mat., Ph.D.

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 24-06-2025

EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Aisyah Putri Amanda

Abstrak

Sistem rujukan berjenjang berperan penting dalam menjamin pelayanan kesehatan yang terstruktur dan efisien. Puskesmas memiliki peran sebagai gatekeeper dalam sistem rujukan berjenjang, namun pelaksanaan sistem rujukan berjenjang di Puskesmas Kelapa Gading masih menghadapi berbagai kendala seperti gangguan sistem informasi rujukan, keterbatasan fasilitas, dan rendahnya pemahaman pasien terhadap kebijakan rujukan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan sistem rujukan berjenjang pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kelapa Gading berdasarkan Permenkes No. 16 Tahun 2024 dan pedoman BPJS. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan evaluasi Input-Process-Output melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Hasil menunjukkan bahwa sistem rujukan telah dilaksanakan sesuai prosedur, seperti pemanfaatan SISROUTE, pelaksanaan alur rujukan, dan pembagian tugas tenaga kesehatan yang jelas. Rasio rujukan berada pada kisaran 9,1% hingga 9,8%, masih di bawah batas maksimal 15% yang ditetapkan BPJS, dan sebagian besar rujukan dilakukan atas dasar indikasi medis yang tepat. Namun, masih ditemukan hambatan berupa keterbatasan Sumber Daya Manusia, kurangnya pemahaman pasien, serta gangguan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan berkelanjutan melalui peningkatan sosialisasi kepada pasien, optimalisasi sistem digital, dan penambahan sumber daya agar sistem rujukan berjalan lebih efektif dan sesuai regulasi.

Kata Kunci : Evaluasi, Pasien BPJS Kesehatan, Puskesmas, Sistem Rujukan Berjenjang

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE TIERED REFERRAL SYSTEM FOR BPJS HEALTH INSURANCE PATIENTS AT PUSKESMAS KELAPA GADING NORTH JAKARTA

Aisyah Putri Amanda

Abstract

The tiered referral system plays an important role in ensuring structured and efficient healthcare services. Community Health Centers (Puskesmas) play a role as gatekeepers in the tiered referral system, but the implementation of the tiered referral system at Puskesmas Kelapa Gading still faces various obstacles such as disruptions in the referral information system, limited facilities, and low patient understanding of the referral policy. This study aims to evaluate the implementation of the tiered referral system for BPJS Kesehatan patients at Puskesmas Kelapa Gading based on Permenkes No. 16 of 2024 and BPJS guidelines. This research employs a qualitative descriptive method with an Input-Process-Output evaluation approach through in-depth interviews, observations, and document reviews. The results show that the referral system has been implemented according to procedures, such as the utilization of SISRUITE, the execution of the referral flow, and the clear division of tasks among healthcare workers. The referral ratio is in the range of 9.1% to 9.8%, still below the maximum limit of 15% set by BPJS, and most referrals are made based on appropriate medical indications. However, there are still obstacles such as limited Human Resources, lack of patient understanding, and digital system disruptions. Therefore, continuous improvements are needed through increased patient outreach, optimization of the digital system, and resource addition so that the referral system runs more effectively and in accordance with regulations.

Kata Kunci : Evaluation, BPJS Health Insurance Patients, Puskesmas, Tiered Referral System

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kelapa Gading Jakarta Utara” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dalam penulisan skripsi ini, saya mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak Puskesmas Kelapa Gading, khususnya para informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi berharga dalam proses penelitian ini. Kepada Bapak Apt. Riswandy Wasir, M.P.H., PhD selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan dan saran yang sangat bermanfaat. Kepada Ibu Dr. Putri Permatasari, S. K. M., M. K. M. selaku ketua dosen penguji seminar proposal skripsi dan Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M, M.Kes. selaku dosen penguji seminar skripsi atas saran dan masukan yang diberikan. Kepada keluarga saya, Ayah, Mama, Haikal, dan Mba Anis yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Kepada Firda, Muti, Shofi, Nabila, teman-teman flyyourdreams yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Saya menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini sehingga diharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Juni 2025

Penulis



Aisyah Putri Amanda

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 GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Ruang Lingkup.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Puskesmas.....	7
II.2 Evaluasi	8
II.3 Sistem Rujukan Berjenjang	10
II.4 Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang.....	16
II.5 Kepatuhan terhadap Kebijakan	18
II.5 Kerangka Teori	18
II.6 Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	29
III.1 Kerangka Pikir	29
III.2 Definisi Operasional.....	31
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 Validitas Data.....	38
III.9 Teknik Pengumpulan Data	39
III.10 Pengolahan Data	39
III.11 Teknik Analisis Data	41
III.12 Etika Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
IV.1 Gambaran Puskesmas Kelapa Gading.....	43

IV.2	Hasil Penelitian	44
IV.3	Pembahasan	72
IV.4	Keterbatasan dalam Penelitian.....	81
BAB V PENUTUP		82
V.1	Kesimpulan	82
V.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
RIWAYAT HIDUP		89
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2	Definisi Operasional.....	31
Tabel 3	Jumlah Target Informan Penelitian	36
Tabel 4	Karakteristik Informan	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	20
Gambar 2	Kerangka Pikir.....	29
Gambar 3	Tampak Depan Puskesmas Kelapa Gading.....	43
Gambar 4	Ambulans Puskesmas Kelapa Gading	55
Gambar 5	Tampilan ENA.....	59
Gambar 6	Tampilan SPGDT Puskesmas Kelapa Gading	60

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
P-Care	: <i>Primary Care</i>
SISRUTE	: Sistem Rujukan Terintegrasi
SPGDT	: Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu
UGD	: Unit Gawat Darurat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Time-Schedule Penelitian
Lampiran 2	Identitas Informan Penelitian
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 4	Persetujuan Izin dari Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara
Lampiran 5	Surat Persetujuan Etik dari KEP UPNVJ
Lampiran 6	Penjelasan Sebelum Persetujuan
Lampiran 7	Formulir Persetujuan Subjek (<i>Informed Consent</i>)
Lampiran 8	Lembar Observasi dan Telaah Dokumen
Lampiran 9	Pedoman Wawancara untuk Informan Kunci dan Pendukung
Lampiran 10	Pedoman Wawancara untuk Informan Utama
Lampiran 11	Lembar Observasi Lapangan
Lampiran 12	Lembar Observasi dan Telaah Dokumen
Lampiran 13	Transkrip Wawancara Informan Kunci dan Pendukung
Lampiran 14	Transkrip Wawancara Informan Utama
Lampiran 15	Hasil Observasi Lapangan
Lampiran 16	Hasil Observasi dan Telaah Dokumen
Lampiran 17	Dokumentasi
Lampiran 18	Lembar Monitoring
Lampiran 19	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 20	Hasil Turnitin