



**HUBUNGAN PENGGUNAAN TELEMEDICINE
TERHADAP EFEKTIVITAS TINDAK LANJUT SISTEM
RUJUKAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RSUD BAKTI
PAJAJARAN TAHUN 2026**

SKRIPSI

AFIFAH ROHADATUL ‘AISY

2210713022

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**



**HUBUNGAN PENGGUNAAN TELEMEDICINE
TERHADAP EFEKTIVITAS TINDAK LANJUT SISTEM
RUJUKAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RSUD BAKTI
PAJAJARAN TAHUN 2026**

SKRIPSI

AFIFAH ROHADATUL ‘AISY

2210713022

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Afifah Rohadatul 'Aisy

NIM : 2210713022

Tanggal : 13 Juli 2026

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

Jakarta, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan,


F7DDEAOX133534047
(Afifah Rohadatul 'Aisy)

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platform ChatGPT (OpenAI), Gemini, dan Claude.AI untuk tujuan pemeriksaan tata bahasa atau parafrase kalimat, dan saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi skripsi ini.

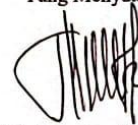
Nama : Afifah Rohadatul 'Aisy

NIM : 2210713022

Tanggal : 13 Juli 2026

Jakarta, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan,



(Afifah Rohadatul 'Aisy)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Afifah Rohadatul 'Aisy

NIM : 2210713022

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

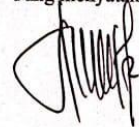
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Hubungan Penggunaan Telemedicine Terhadap Tindak Lanjut Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Bakti Pajajaran Tahun 2026”. 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: 13 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Afifah Rohadatul 'Aisy)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Afifah Rohadatul 'Aisy
NIM : 2210713022
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Hubungan Penggunaan Telemedicine Terhadap Efektivitas
Tindak Lanjut Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di
RSUD Bakti Pajajaran Tahun 2026

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada program studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

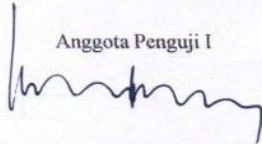
Jakarta, 13 Juli 2026

Ketua Penguji



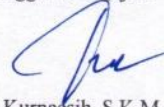
Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.
NIP.199007082025212074

Anggota Penguji I



Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, S.K.M., MARS.
NIP. 197707062025211027

Anggota Penguji II



Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes.
NIP. 196610031986032005

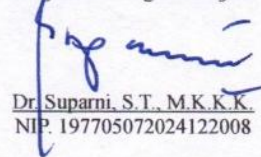
Mengetahui,

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Sri Yani, S.ST., FT., Ftr., M.Si.
NIP. 197406102021212005

Koordinator Program Studi Kesehatan
Masyarakat Program Sarjana



Dr. Suparni, S.T., M.K.K.K.
NIP. 197705072024122008

HUBUNGAN PENGGUNAAN TELEMEDICINE TERHADAP EFEKTIVITAS TINDAK LANJUT SISTEM RUJUKAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RSUD BAKTI PAJAJARAN TAHUN 2026

Afifah Rohadatul ‘Aisy

Abstrak

Penerapan telemedicine melalui SPGDT dan SISROUTE mengurangi beban pada fasilitas kesehatan serta mendukung koordinasi antar fasilitas kesehatan dalam proses rujukan pasien. Salah satu bentuk layanan telemedicine yang banyak digunakan adalah telekonsultasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan penggunaan telemedicine di RSUD Bakti Pajajaran dalam efektivitas tindak lanjut sistem rujukan pasien BPJS Kesehatan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional* yang dilaksanakan pada Juni 2026. Sampel penelitian berjumlah 53 responden, yaitu 17 responden pegawai yang berkaitan dengan telemedicine dan sistem rujukan, serta 36 responden pasien yang dirujuk melalui telekonsultasi dengan SPGDT dan SISROUTE, dengan teknik pengambilan sampel berupa total sampling. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil menunjukkan terdapat 3 variabel yang memiliki hubungan signifikan terhadap efektivitas tindak lanjut sistem rujukan, yakni komunikasi ($p=0,004$), disposisi ($p<0,001$), dan struktur birokrasi ($p=0,040$). Sementara itu, sumber daya ($p=0,139$) tidak terdapat hubungan yang signifikan. Penerapan telemedicine pada SPGDT dan SISROUTE mempunyai keterkaitan dengan efektivitas tindak lanjut rujukan pasien. Diharapkan rumah sakit terus melakukan peningkatan terhadap telemedicine dalam sistem rujukan, khususnya untuk SPGDT dan SISROUTE guna menjamin terjaganya kualitas layanan tindak lanjut sistem rujukan.

Kata Kunci: Telemedicine, Efektivitas Tindak Lanjut, Sistem Rujukan

HUBUNGAN PENGGUNAAN TELEMEDICINE TERHADAP EFEKTIVITAS TINDAK LANJUT SISTEM RUJUKAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RSUD BAKTI PAJAJARAN TAHUN 2026

Afifah Rohadatul ‘Aisy

Abstrack

The implementation of telemedicine through SPGDT and SISROUTE reduces the burden on healthcare facilities and supports coordination among healthcare facilities patient referral process. One of the widely used forms of telemedicine is teleconsultation. This study aimed to analyze the relationship between the use of telemedicine and the effectiveness of follow-up of the BPJS Health patient referral system at RSUD Bakti Pajajaran. This study employed a quantitative method with a cross-sectional design in June 2026. The study included 53 respondents, consisting of 17 employees involved in telemedicine and the referral system and 36 patients referred through teleconsultation using SPGDT and SISROUTE. The samples were selected using a total sampling technique. Bivariate analysis was performed using the Chi-Square test. The results showed that three variables were significantly associated with the effectiveness of referral system follow-up, namely communication ($p=0.004$), disposition ($p<0.001$), and bureaucratic structure ($p=0.040$). Meanwhile, resources ($p=0.139$) were not significantly associated with the effectiveness of referral system follow-up. The implementation of telemedicine through SPGDT and SISROUTE is associated with the effectiveness of patient referral follow-up. Hospitals are expected to continuously improve the implementation of telemedicine in the referral system, particularly through SPGDT and SISROUTE, to maintain service quality of referral follow-up.

Keywords: *Telemedicine, Follow-up Effectiveness, Referral System*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala karunia, berkat, dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Hubungan Penggunaan Telemedicine Terhadap Efektivitas Tindak Lanjut Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Bakti Pajajaran” ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini tidak dapat berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Bakti Pajajaran yang mempunyai peran dalam keberlangsungan penelitian ini. Kepada Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes. selaku dosen pembimbing Mata Kuliah Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, dan saran yang berguna. Kepada Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S. dan Ibu Dr. Putri Permatasari S.K.M, M.K.M. selaku dosen penguji skripsi atas masukan dan saran yang diberikan, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Saya ucapkan terima kasih banyak kepada keluarga saya, terutama Ibu dan Bapak yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa yang selalu dilantarkan di siang maupun malam hari yang tidak ada hentinya. Kepada semua teman-teman dekat, terutama Lia, Anggit, Liranti, Sabrina, Hanifah, Fiya, Nazwa, Alifah, Nikita yang selalu membersamai, membantu, serta memberikan dukungan dalam segala hal dan dalam keadaan apapun selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada Ibu Kost yaitu Ibu Rinawaty yang sangat baik, selalu mendukung, serta selalu memberikan semangat dan doa untuk anak-anak kost nya. Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kurangnya, sehingga saya mengharapkan kritik dan saran, serta skripsi ini diharapkan mempunyai manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 14 Juli 2026

(Penulis)

Afifah Rohadatul ‘Aisy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1 Rumah Sakit	7
2.2 Telemedicine	8
2.3 Implementasi Kebijakan	9
2.4 Sistem Rujukan	11
2.5 Kerangka Teori	16
2.6 Penelitian Terdahulu	17
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Kerangka Konsep	24
3.3 Hipotesis Penelitian	25
3.4 Definisi Operasional	26
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.8 Instrumen Penelitian	30
3.9 Analisis Data	33
3.10 Etika Penelitian	34
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	 36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.2 Pembahasan	39
4.3 Keterbatasan Penelitian	46
 BAB 5 PENUTUP	 47
5.1 Kesimpulan	47

5.2	Saran	47
	DAFTAR PUSTAKA	55
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2 Definisi Operasional	26
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Pegawai	31
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Pasien	32
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Pegawai	33
Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Pasien	33
Tabel 7 Hasil Analisis Univariat	36
Tabel 8 Hasil Analisis Bivariat	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2 Kerangka Konsep	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Time Schedule Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Jawaban Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 6 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 7 Informed Consent
- Lampiran 8 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Master Tabel Penelitian
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 12 Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 13 Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 15 Lembar Monitoring Bimbingan
- Lampiran 16 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 17 Hasil Turnitin