

HUBUNGAN PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN BERBASIS KOMPETENSI (SRBK) TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS MAKASAR JAKARTA TIMUR TAHUN 2026

Anggraeni Dian Ciptaningrum

Abstrak

Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) merupakan kebijakan dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diterapkan untuk mengoptimalkan pelayanan rujukan berdasarkan kompetensi fasilitas kesehatan. Keberhasilan penerapan SRBK tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan fasilitas kesehatan, tetapi juga oleh persepsi pasien yang dapat memengaruhi kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan pelaksanaan SRBK dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Makasar Jakarta Timur Tahun 2026. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 110 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan uji *Fisher's Exact* dengan tingkat kepercayaan 95%. Variabel independen meliputi prosedur rujukan, kejelasan informasi, kompetensi fasilitas kesehatan, empati petugas kesehatan, serta sarana dan prasarana, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat variabel pelaksanaan SRBK memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, yaitu prosedur rujukan ($p=0,005$), kejelasan informasi ($p=0,001$), kompetensi fasilitas kesehatan ($p=0,001$), empati petugas kesehatan ($p=0,006$), sedangkan satu variabel sarana dan prasarana ($p=0,223$) tidak memiliki hubungan yang signifikan. Oleh karena itu, Puskesmas Makasar Jakarta Timur diharapkan terus mengoptimalkan pelaksanaan SRBK untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Rujukan, Puskesmas, Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi.

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF THE COMPETENCY-BASED REFERRAL SYSTEM (SRBK) AND PATIENT SATISFACTION AMONG BPJS HEALTH BENEFICIARIES AT THE MAKASAR COMMUNITY HEALTH CENTER IN EAST JAKARTA IN 2026

Anggraeni Dian Ciptaningrum

Abstract

The Competency-Based Referral System (SRBK) is a policy within the National Health Insurance (JKN) program implemented to optimize referral services based on the competencies of health facilities. The success of the SRBK's implementation is influenced not only by the readiness of health facilities but also by patients' perceptions, which can affect their satisfaction with the services received. This study aims to analyze the relationship between the implementation of the SRBK and the satisfaction of BPJS Kesehatan patients at the Makasar Community Health Center in East Jakarta in 2026. The study uses a quantitative approach with a cross-sectional design. The study sample consisted of 110 respondents selected using purposive sampling. Data were collected via a questionnaire that had passed validity and reliability tests, then analyzed using Fisher's Exact test with a 95% confidence level. The independent variables included referral procedures, clarity of information, healthcare facility competence, healthcare provider empathy, and facilities and infrastructure, while the dependent variable was patient satisfaction. The results of the study show that four variables related to the implementation of SRBK have a significant relationship with patient satisfaction, namely the referral procedure ($p=0.005$), clarity of information ($p=0.001$), competence of the health facility ($p=0.001$), and empathy of health workers ($p=0.006$), while one variable related to facilities and infrastructure ($p=0.223$) did not show a significant relationship. Therefore, the Makasar Community Health Center in East Jakarta is expected to continue optimizing the implementation of the SRBK to improve the satisfaction of BPJS Health patients.

Keywords: *BPJS Health, Community Health Center, Competency-Based Referral System, Patient Satisfaction, Referral Services.*