



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

SKRIPSI

ANGGRAENI DIAN CIPTANINGRUM

2210713079

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



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

SKRIPSI

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

ANGGRAENI DIAN CIPTANINGRUM

2210713079

**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 : Anggraeni Dian Ciptaningrum

NIM : 2210713079

Tanggal : 7 Juli 2026

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

Jakarta, 7 Juli 2026

Yang menyatakan



(Anggraeni Dian Ciptaningrum)

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini, saya menggunakan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dengan platform GPT dengan tujuan untuk pemeriksaan *typo* pada kata dan memperbaiki bahasa dan saya bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, dan integritas seluruh isi skripsi ini.

Nama : Anggraeni Dian Ciptaningrum

NIM : 2210713079

Tanggal : 7 Juli 2026

Jakarta, 7 Juli 2026

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anggraeni Dian Ciptaningrum', written over a horizontal line.

(Anggraeni Dian Ciptaningrum)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Anggraeni Dian Ciptaningrum
NIM : 2210713079
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 Pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Makasar Jakarta Timur Tahun 2026**

Berserta 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 : 7 Juli 2026

Yang menyatakan



(Anggraeni Dian Ciptaningrum)

PENGESAHAN

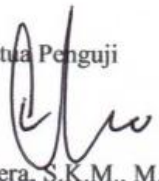
Skripsi diajukan oleh:

Nama : Anggraeni Dian Ciptaningrum
NIM : 2210713079
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Hubungan Pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Makasar Jakarta Timur Tahun 2026

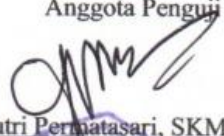
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 7 Juli 2026

Ketua Penguji


Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.
NIP. 198307172021211005

Anggota Penguji I

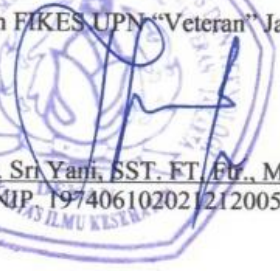

Dr. Putri Permatasari, SKM., M.K.M.
NIP. 199007082025212074

Anggota Penguji II

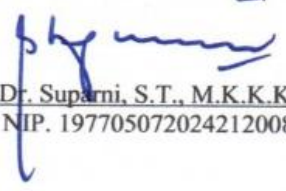

Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., MPH(M).
NIP. 197011121998032001

Mengetahui,

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta


Dr. Sri Yanti, SST, FT, Ed., M.Si.
NIP. 197406102021212005

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat Program Sarjana


Dr. Suparni, S.T., M.K.K.K.
NIP. 197705072024212008

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.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Hubungan Pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK) terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Makasar Jakarta Timur Tahun 2026**. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, SKM.MPH. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan mulai dari penyusunan proposal hingga selesainya skripsi.
2. Bapak Cahya Arbitera, SKM, MKM. dan Ibu Dr. Putri Permatasari, SKM, MKM. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini.
3. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam penelitian ini.
4. Orangtua tercinta dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber motivasi utama bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan dalam pelaksanaan Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK).

Jakarta, 7 Juli 2026

Penulis

Anggraeni Dian Ciptaningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	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 Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Sistem Rujukan dalam Pelayanan Kesehatan	7
II.2 Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi (SRBK).....	9
II.3 Persepsi Pasien terhadap Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi	12
II.4 Dampak Persepsi terhadap Kepuasan Pasien dalam Sistem Rujukan	15
II.5 Penelitian Terdahulu	17
II.6 Kerangka Teori	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
III.1 Desain Penelitian	22
III.2 Kerangka Konsep.....	22
III.3 Definisi Operasional Penelitian	24
III.4 Hipotesis Penelitian	26
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
III.7 Sumber Data Penelitian	29
III.8 Instrumen Penelitian	29
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
III.10 Analisis Data.....	31
III.11 Pengolahan Data	31
III.12 Etika Penelitian.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
IV.1 Hasil Analisis Data Penelitian	34
IV.2 Pembahasan Data Penelitian	37
IV.3 Keterbatasan Penelitian	53
 BAB V PENUTUP.....	 55
V.1 Kesimpulan	55
V.2 Saran	56
 DAFTAR PUSTAKA	 57
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2	Definisi Operasional Penelitian.....	24
Tabel 3	Hasil Uji Validitas	29
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 5	Hasil Uji Univariat	34
Tabel 6	Hasil Uji Bivariat	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	20
Gambar 2	Kerangka Konsep	22

DAFTAR LAMPIRAN

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