

Analysis of the Implementation of the National Health Insurance Participant Referral System at the SUSUT II Community Health Center

Diantari, Ni Komang Sri^{1*}, Ika Setya Purwanti², I Made Sudarma Adiputra³,

^{1,2,3}Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali

Mangdiantari16@gmail.com , davyathaa@gmail.com , adiputra@stikeswiramedika.ac.id ,

Keywords:

*BPJS Patient Referral System,
Procedure Referral
Implementation,
Health Center*

ABSTRACT

The health care referral system is a system for organizing health care services that regulates the reciprocal delegation of duties and responsibilities for health care services, both vertically and horizontally. The purpose of this study was to determine the implementation of the BPJS Kesehatan patient referral system, human resources, patient referral procedures, and standard operating procedures (SOPs) at Susut II Community Health Center. This study used a descriptive qualitative approach. Five subjects participated in this study: general practitioners, dentists, nurses, pharmacists, and laboratory staff. Data were collected through observation and interviews. The results of this study, regarding the implementation of the BPJS Kesehatan patient referral system, indicate that the Pcare application has been used. The high referral rate is attributed to the lack of referral letters from hospitals and a lack of medical equipment. The conclusion of this study is that the BPJS Kesehatan patient referral system uses the Pcare application and that the referral procedures are implemented in accordance with established BPJS procedures.

Kata Kunci

*Sistem Rujukan Pasien BPJS,
Procedur Pelaksanaan
Rujukan,
Puskesmas*

ABSTRAK

Sistem rujukan pelayanan kesehatan merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggungjawab pelayanan kesehatan secara timbal balik vertikal maupun horizontal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sistem pelaksanaan rujukan pasien BPJS kesehatan, sumber daya manusia, prosedur kasus rujukan pasien dan standar operasional prosedur (SOP) di Puskesmas Susut II. Metode penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Subjek pada penelitian ini yaitu 5 orang terdiri dari dokter umum, dokter gigi, perawat, staf farmasi, dan staf laboratorium. Penelitian ini melakukan pengumpulan data dari observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini mengenai pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS kesehatan dimana pelaksanaannya telah menggunakan aplikasi Pcare. Penyebab tingginya angka rujukan adalah adanya surat pengantar rujuk balik dari Rumah Sakit dan kurang alat kesehatan. Kesimpulan dari penelitian ini dimana sistem rujukan pasien BPJS telah menggunakan aplikasi Pcare, prosedur kasus rujukan telah terlaksana sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh BPJS.

Korespondensi Penulis:

Diantari, Ni Komang Sri
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali,
Jl Kecak No. 9A Gatot Subroto Timur, Denpasar, Bali
Telepon : +6283111742559
Email: Mangdiantari16@gmail.com

Submitted : 17-09-2025; Accepted : 20-12-2025; Published : 25-12-2025

1. PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pemerintah yang bertujuan memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (Kemenkes RI, 2014). JKN menjamin semua penduduk dalam sistem asuransi kesehatan agar kebutuhan dasar kesehatan dapat terpenuhi secara layak. Pelayanan JKN dilaksanakan secara berjenjang, dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) seperti puskesmas. Rujukan ke tingkat kedua dan ketiga hanya dapat dilakukan bila diperlukan, kecuali pada kondisi gawat darurat, masalah kesehatan khusus, pertimbangan geografis, dan ketersediaan fasilitas (Permenkes No. 28 Tahun 2014).

Pelayanan BPJS sering terjadi kendala dalam proses klaim, hal ini bias disebabkan karena kurangnya proses validasi atau audit sebelum dilakukan pengajuan klaim (Pradnyantara 2023). Puskesmas Susut II sebagai FKTP di Kabupaten Bangli melayani 4 desa dengan peserta JKN sebanyak 16.471 jiwa (58,86% dari total penduduk 24.583 jiwa). Namun, data BPJS Kesehatan Bangli menunjukkan angka rujukan JKN di Puskesmas Susut II meningkat selama 3 tahun terakhir: tahun 2022 (25,29%), 2023 (25,54%), dan Januari–Oktober 2024 (27,91%). Angka ini jauh di atas ketentuan BPJS yaitu maksimal 15%. Tingginya rasio rujukan menunjukkan sistem rujukan belum berjalan optimal. Hal ini berdampak pada penumpukan pasien di rumah sakit rujukan, meningkatnya biaya, dan menurunnya mutu pelayanan kesehatan. Faktor penyebabnya antara lain: keterbatasan obat dan alat kesehatan, keterbatasan tenaga medis, kepercayaan pasien terhadap dokter spesialis, hingga kebijakan yang belum berjalan baik. Padahal, sesuai Permenkes No. 5 Tahun 2014, terdapat 144 penyakit dan 275 tindakan klinis yang seharusnya dapat ditangani di layanan primer tanpa rujukan. Namun, kasus rujukan non-indikasi masih tinggi. Meski demikian, rujukan tetap diperlukan jika pasien mengalami komplikasi, penyakit kronis, atau kondisi dengan tingkat keparahan tinggi. Dengan tingginya angka rujukan di Puskesmas Susut II, terlihat bahwa puskesmas belum optimal menjalankan perannya sebagai **gatekeeper** pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian dan evaluasi untuk mengetahui pelaksanaan sistem rujukan peserta JKN di Puskesmas Susut II.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran atau deskripsi tentang pelaksanaan sistem rujukan berjenjang pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Susut II.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Susut II, Kecamatan Susut, Kabupaten Bangli. Penelitian ini dilaksanakan selama 5 (lima) bulan di mulai bulan Desember 2024 sampai bulan April Tahun 2025 dengan tahapan, mengumpulkan data, pengolahan data, validasi data, analisis data, dan penyusunan akhir KTI.

2.3 Subjek dan Objek Penelitian

Pemilihan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu dengan mempertimbangkan keterlibatan petugas dengan pelaksanaan rujukan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Susut II. Subjek dalam penelitian ini meliputi dokter umum, dokter gigi, perawat, staf farmasi, dan staf laboratorium, sedangkan objek penelitian meliputi pelaksanaan sistem rujukan bagi pasien BPJS di Puskesmas Susut II.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada dokter umum, dokter gigi, perawat, staf farmasi, dan staf laboratorium menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan. Untuk menjaga validitas data digunakan triangulasi dengan membandingkan informasi dari beberapa narasumber. Untuk metode observasi digunakan untuk mengetahui

pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS di Puskesmas Susut II. Sedangkan observasi digunakan untuk mengetahui pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS di Puskesmas Susut II.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Sistem Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Susut II

Ketersediaan tenaga kesehatan seperti Jumlah dokter umum di Puskesmas Susut II belum sesuai standar (UU No. 17 Tahun 2023), sehingga pelayanan belum optimal dan berdampak pada tingginya rujukan pasien. selain itu, ketersediaan obat atau Pengadaan obat mengikuti aturan Permenkes No. 28 Tahun 2014 melalui Dinas Kesehatan berdasarkan LPLPO puskesmas. Jika terjadi kekosongan, solusi dilakukan dengan menggunakan obat pengganti sejenis atau merujuk pasien ke fasilitas lanjutan karena pasien BPJS tidak diperbolehkan membeli obat sendiri. Sedangkan dalam hal ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan di Puskesmas Susut II belum sepenuhnya memadai sesuai standar Permenkes No. 75 Tahun 2014. Beberapa alat tidak tersedia atau terbatas, sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit karena pemeriksaan tidak bisa dilakukan di puskesmas.

3.2 Pelaksanaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Susut II

Pelaksanaan rujukan di Puskesmas Susut II umumnya sudah sesuai pedoman sistem rujukan nasional. Pasien hanya dirujuk setelah melalui pemeriksaan dan dinyatakan memenuhi syarat medis. Petugas juga memberikan penjelasan kepada pasien/keluarga terkait tujuan dan persiapan rujukan dengan bahasa yang mudah dipahami.namun, puskesmas tidak selalu menghubungi fasilitas tujuan karena sistem rujukan sudah tersedia melalui aplikasi BPJS. Tingginya angka rujukan dipengaruhi oleh beberapa pasien yang meminta rujukan tanpa indikasi medis (misalnya gastritis, dermatitis), serta adanya kasus penyakit tertentu (seperti ca mamae, DM komplikasi, HIV) yang memang wajib dirujuk sesuai aturan BPJS

3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Rujukan

Faktor pendukung proses rujukan adalah hal yang dapat mempermudah pelaksanaan sistem rujukan pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih lanjut. Faktor pendukung proses rujukan yaitu regulasi yang jelas, pemahaman petugas tentang sistem rujukan serta ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada informan 1, 2, 3, 4 dan 5 yang mana pendukung proses rujukan dikarenakan regulasi dan pemahaman yang jelas mengenai proses rujukan pasien.

Faktor penghambat proses rujukan adalah hal yang dapat menunda proses rujukan ke fasilitas kesehatan yang lebih lanjut. Faktor penghambat rujukan yaitu kurangnya tenaga yang mengelola proses rujukan, jaringan yang tidak bagus. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada informan 1, 2, 3, 4 dan 5 yang mana penghambat proses rujukan adalah kurangnya tenaga untuk mengelola sistem rujukan dan jaringan yang tidak selalu baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pelaksanaan system rujukan peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Susut II, dapat disimpulkan bahwa Ketersedian tenaga kesehatan termasuk dalam salah satu faktor yang mempengaruhi tingginya angka rujukan di Puskesmas Susut II. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan para informan bahwa ketersediaan dokter umum masih kurang. Ketersediaan sarana dan fasilitas kesehatan termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi tingginya angka rujukan di Puskesmas Susut II. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya alat kesehatan pada poli gigi dan poli gawat darurat sehingga pasien harus dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih lanjut. Ketersediaan obat – obat tidak termasuk kedalam salah satu faktor yang mempengaruhi tingginya angka rujukan di Puskesmas Susut II. Hal ini dapat dilihat dari jawaban para informan mengenai ketersediaan obat obatan di Puskesmas Susut II. Pelaksanaan sistem rujukan termasuk dalam salah satu faktor yang mempengaruhi tingginya angka rujukan di Puskesmas Susut II. Hal ini dapat dilihat dari adanya permintaan pasien untuk di rujuk tanpa adanya indikasi medis dan adanya pengantar rujukan balik dari Rumah Sakit yang menganjurkan pasien untuk dapat diberikan rujukan balik. Faktor pendukung proses rujukan pasien yaitu adanya regulasi dan pemahaman yang baik dari petugas dan fasilitas kesehatan mengenai sistem rujukan pasien BPJS. Faktor penghambat proses rujukan adalah kurangnya tenaga yang membantu dalam proses rujukan dan jaringan yang terkadang kurang baik.

REFERENSI

1. Pradnyantara, I Gusti Agung Ngurah Putra. 2023. "Analisis Selisih Biaya Antara Tarif Riil Rumah Sakit Dengan Tarif Ina-Cbgâ€™s Pada Kasus Sectio Caesarean Di Rumah Sakit Panti Nugroho." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)* 11(2): 91–95. doi:10.33560/jmiki.v11i2.406.
2. Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Jakarta : Rineka Furqon.* 30 (2).
3. Azwar, Saifuddin (2014). *Metode Peneltian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar
4. BPJS Kesehatan. *Panduan Praktis Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan.* Jakarta: BPJS Kesehatan; 2014
5. Handiwidjojo, W. (2019). *Rekam Medis Elektronik.* Jurnal EKSIS, 2(1), 36-41.
6. Kementrian Kesehatan. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014.* Jakarta: Kementrian Kesehatan RI; 2014.
7. Kesehatan B. *Panduan Praktis Rujukan Program Rujuk Balik Bagi PesertaJKN.* Jakarta: BPJS Kesehatan; 2014
8. Notoatmodjo, S. (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan.* Rineka Cipta.
9. Notoatmodjo, S. (2012). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
10. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 26 (2017) Tentang Pedoman Pengadaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Dalam Mendukung Program Indonesia Sehat Dengan Pendekatan Keluarga.*
11. *Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No 28 (2014) Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.*
12. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 001 (2012) Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan.*
13. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 19 (2024) Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat.*