

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN
RUJUKAN BPJS DI RSUD TIAKUR



OLEH
FRANSINA KRISTINA JAN
12113201180108

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU
AMBON
2022

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAKSANAAN
PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN RUJUKAN BPJS
DI RSUD TIAKUR**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat

OLEH:

FRANSINA KRISTINA JAN

12113201180108

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU

AMBON

2022

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Kristen Indonesia Maluku.

Nama : Fransina Kristina Jan
NPM : 12113201180108
Hari : Selasa
Tanggal : 11 Oktober 2022
Tempat : Ruang Dekan Fakultas Kesehatan

dan telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana.

Pembimbing I,

dr. H.J. Huliselan, M.Kes
NIDN. 1208025301

Pembimbing II,

H. Jotlely, S.Sos., M.Kes
NIDN. 8856570018

Penguji I,

L.M.Y. Janwarin, SKM., M.Kes
NIDN. 1212068701

Penguji II,

dr. J. Atihuta, M.ARS
NIP. 196707112001121002

Mengesahkan
Dekan

B. Fajarina, SKM., M.Kes
NIDN. 1207098501

Mengetahui
Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat

G.V. Souisa, S.Si, M.Kes
NIDN. 1201128802

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransina Kristina Jan

NPM : 12113201180108

Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Fakultas : Kesehatan

Universitas : Kristen Indonesia Maluku

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah karya orisinal sendiri melalui proses penelitian, dan di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis menyebutkan penulis dari sumber aslinya atau dari sumber orang lain, sebagaimana tercantum dalam daftar pustaka.
2. Saya menyerahkan hak milik atas karya tulis ini kepada Universitas Kristen Indonesia Maluku, dan oleh karenanya Universitas Kristen Indonesia Maluku berhak melakukan pengelolaan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Maluku dan Perundang-undangan yang berlaku.

Ambon, 08 September 2022

**Memberi Pernyataan**

ransina Kristina Jan
NPM: 12113201180108

MOTTO

Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur
(Filipi 4:6)

Engkau memberitahukan kepadaku jalan kehidupan; di hadapan-Mu ada sukacita berlimpah-limpah, di tangan kanan-Mu ada nikmat senantiasa
(Mazmur 16:11)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas kasih karunia-Nya dan anugerah yang diberikan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur”** dapat terselesaikan.

Dengan terselesainya skripsi ini, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Henky H. Hetharia, M.Th selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia Maluku dan Wakil Rektor I, II, III, dan IV
2. B. Talarima, SKM, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan dan Wakil Dekan I, II, III
3. Gracia V. Souisa, S.Si, M.Kes selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat dan Wilma F. Mamuly, M.Kes selaku Sekretaris Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis untuk penyelesaian skripsi ini
4. dr. H. J. Huliselan., M.Kes selaku pembimbing I dan H. Jotlely, M.Kes selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, motivasi, nasehat, saran dan doa demi kesempurnaan penulisan skripsi ini
5. Seluruh Dosen Kesehatan Masyarakat yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan hingga tahap penulisan skripsi ini
6. G. J. Wakanno, M.Kep selaku mentor yang telah memberi arahan dan motivasi kepada penulis selama masa kuliah sampai penyelesaian skripsi ini
7. L.M.Y. Janwarin, SKM., M.Kes selaku penguji I dan dr. J. Atihuta, M.ARS selaku penguji II yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan kritik, saran dan masukan dalam perbaikan penulisan skripsi ini

8. Seluruh Dosen, Staf dan Pegawai UKIM yang telah meluangkan waktu serta turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini
9. dr. Jimmy Sindahanis selaku direktur RSUD Tiakur dan seluruh tenaga kesehatan beserta para pegawai di RSUD Tiakur yang turut membantu dalam penelitian skripsi penulis sehingga penyelesaian skripsi ini dapat terselesaikan
10. Kedua orang tua tercinta papa (Eliazer G. Jan) dan mama (Korlentjie Septy/Jan) serta ke-4 saudara tercinta Kakak Ona, Kakak Linda, Kakak Ateng dan adik Eka yang selalu memberikan Doa, dukungan, motivasi dan menjadi penyemangat bagi penulis serta turut membantu dalam penelitian dan penulisan skripsi ini
11. Keluarga tercinta mama ani, bapa ani, anak Via, kakak Keke, Kakak Eyaaa, Leong dan Luizy yang selalu memberikan Doa dan dukungan serta turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini
12. Seluruh keluarga besar Jan, Septy, Markus yang selalu memberikan support dan dukungan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan segala baik
13. Teman-teman seperjuangan Fakultas Kesehatan Angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis sehingga dapat membantu dalam penulisan skripsi ini

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dan memotivasikan penulis dengan cara dan perannya masing-masing dalam proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Kesehatan.

Ambon, 11 Oktober 2022

Penulis

ABSTRAK

Fransina Kristina Jan, 2022. “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur” (Dibimbing oleh: dr. H. J. Huliselan., M.Kes dan H. Jotlely, M.Kes)

Pelayanan BPJS Kesehatan dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis dan kemampuan dan kompetensi Fasilitas Kesehatan dimulai dari FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dimana peserta terdaftar, terkecuali dalam kondisi kegawatdaruratan medis. Menurut Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa Sistem rujukan merupakan penyelenggaraan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal, maupun struktural dan fungsional terhadap kasus penyakit atau masalah penyakit atau permasalahan kesehatan. Pelaksanaan sistem rujukan dilakukan apabila fasilitas pelayanan kesehatan bersangkutan mengalami keterbatasan sumber daya (sarana, prasarana, alat, tenaga, anggaran/uang) dan kompetensi serta kewenangan untuk mengatasi suatu kondisi, baik yang sifatnya sementara ataupun menetap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien rujukan BPJS. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian potong lintang atau Cross Sectional. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik total sampling yaitu pengambilan sampel secara keseluruhan yaitu sebanyak 67 responden. Uji analisis dalam penelitian ini menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dengan pelayanan pasien rujukan BPJS dengan nilai ($p=0,238$), ada hubungan antara sumber daya (dokter spesialis) dengan pelayanan pasien rujukan BPJS dengan nilai ($p=0,000$), ada hubungan antara sistem komunikasi dengan pelayanan pasien rujukan BPJS dengan nilai ($p=0,002$). Saran penelitian ini bagi RSUD Tiakur untuk dapat menyediakan alur pelayanan sistem rujukan BPJS, melengkapi ketenagaan sumber daya (dokter spesialis), serta perangkat komunikasi dalam sistem rujukan agar pelayanan pasien rujukan BPJS dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan Rujukan BPJS, Fasilitas Kesehatan, Sumber Daya (Dokter Spesialis), Sistem Komunikasi

ABSTRACT

Fransina Kristina Jan, 2022. "Factors Related to the Implementation of Health Services in BPJS Referral Patients at Tiakur Hospital" (Guided by: dr. H. J. Huliselan., M.Kes and H. Jotlely, M.Kes)

BPJS Kesehatan services are carried out in stages according to medical needs and the ability and competence of Health Facilities starting from the FKTP (First Level Health Facility) where participants are registered, except in medical emergencies. According to Law No. 44 of 2009 concerning Hospitals that the referral system is a health administration that regulates the reciprocal delegation of duties and responsibilities both vertically and horizontally, as well as structurally and functionally to cases of disease or disease problems or health problems. The implementation of the referral system is carried out if the health service facility concered experience limited resources (fasilities, infrastructure, tools, manpower, budget/money) and competence and authority to overcome a condition, either temporary or sedentary. This study aims to determine the factors related to the implementation of health services in BPJS referral patients. This type of research is analytical descriptive research using quantitative methods with a cross-sectional research design. The sampling technique used in this study was a total sampling technique, namely sampling as a whole, namely 67 respondents. The analysis test in this study used *the Chi Square* test. The results showed that there was no significant relationship between health facilities and BPJS referral patient services with a value ($p = 0.238$), there was a relationship between resources (specialist doctors) and BPJS referral patient services with a value ($p = 0.000$), there was a relationship between communication system with BPJS referral patient services with a value ($p=0.002$). This research advice is for Tiakur Hospital to be able to provide a service flow for the BPJS referral system, complete the power of resources (specialist doctors), and communication tools in the referral system so that BPJS referral patient services can run effectively and efficiently.

**Keywords: BPJS Referral Health Services, Health Facilities,
Resources (Specialist Doctors), Communication Systems**

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
1. Tujuan Umum	9
2. Tujuan Khusus	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Pelayanan Pasien di Rumah Sakit	12
B. Tinjauan Umum tentang BPJS	20
C. Tinjauan Umum tentang Fasilitas Kesehatan	39
D. Tinjauan Umum tentang Tenaga Kesehatan	49
E. Tinjauan Umum tentang Sistem Komunikasi	53
F. Hubungan Variabel Independen dan Dependen	55

G. Kerangka Konsep Penelitian	57
H. Hipotesis Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis penelitian	60
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	60
C. Populasi dan Sampel	61
D. Variabel Penelitian	62
E. Definisi Operasional	63
F. Instrumen Penelitian	64
G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	64
H. Pengolahan Data	66
I. Analisis Data	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tentang RSUD Tiakur	70
B. Hasil	74
1. Analisis Univariat	74
2. Analisis Bivariat	79
C. Pembahasan	82
1. Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan Pelayanan Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur	83
2. Hubungan Sumber Daya (Dokter Spesialis) dengan Pelayanan Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur	85
3. Hubungan Sistem Komunikasi dengan Pelayanan Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur	88
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	63
Tabel 4.1 Fasilitas dan Layanan di RSUD Tiakur Tahun 2019 dan 2022	70
Tabel 4.2 Data Ketenagaan RSUD Tiakur Tahun 2021	73
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Tiakur Tahun 2022	75
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur di RSUD Tiakur Tahun 2022	75
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di RSUD Tiakur Tahun 2022	76
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan di RSUD Tiakur Tahun 2022	76
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan di RSUD Tiakur Tahun 2022	77
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Sumber Daya (Dokter Spesialis) di RSUD Tiakur Tahun 2022	78
Tabel 4.9 Distribusi Responden Berdasarkan Sistem Komunikasi di RSUD Tiakur Tahun 2022	78
Tabel 4.10 Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur Tahun 2022	76
Tabel 4.11 Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan Pelayanan Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur Tahun 2022	79
Tabel 4.12 Hubungan Sumber Daya (Dokter Spesialis) dengan Pelayanan Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur Tahun 2022	80
Tabel 4.13 Hubungan Sistem Komunikasi dengan Pelayanan Pasien Rujukan BPJS di RSUD Tiakur Tahun 2022	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	58
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Tiakur Tahun 2019	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	96
Lampiran 2	97
Lampiran 3	98
Lampiran 4	99
Lampiran 5	101
Lampiran 6	104
Lampiran 7	108
Lampiran 8	110
Lampiran 9	115

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

- + : Plus
- \geq : Lebih dari sama dengan
- \leq : Kurang dari sama dengan
- $>$: Lebih dari
- $<$: Kurang dari
- α : Alpha
- p : Value
- % : Persen
- / : Slash (Garis Miring)
- = : Sama Dengan
- 2 : Kuadrat
- \div : Pembagian
- :
- :
- :
- N : Besar Populasi
- n : Besar Sampel dan jumlah
- d : Tingkat Kepercayaan/Ketepatan yang diinginkan
- H_0 : Hipotesis Nol
- H_1 : Hipotesis Alternatif

Daftar Singkatan

- WHO : *World Health Organization*
- BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- SJSN : Sistem Jaminan Sosial Nasional
- JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
- UHC : *Universal Health Coverage*
- FKTP : Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
- FKRTL : Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
- RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah

YDT	: Yang Ditentukan
YTT	: Yang Tidak Ditentukan
TB-	: Tuberkulosis
BTA	: Bakteri Tahan Asam
DKK	: Dan Kawan-kawan
Faskes	: Fasilitas Kesehatan
SDMK	: Sumber Daya Manusia Kesehatan
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
TIK	: Teknologi Komunikasi Informasi
ICT	: <i>Information Communication Technology</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
RJTP	: Rawat Jalan Tingkat Pertama
BKKBN	: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
SIM	: Surat Ijin Mengemudi
KK-	: Kartu Keluarga
RITP	: Rawat Inap Tingkat Pertama
RJTL	: Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
RITL	: Rawat Inap Tingkat Lanjutan
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
ICCU	: <i>Intensif Coronary Care Unit</i>
NICU	: <i>Neonatal Intensive Care Unit</i>
PICU	: <i>Pediatric Intensive Care Unit</i>
UU-	: Undang-undang
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PPK	: Pemberi Pelayanan Kesehatan
UTD	: Unit Transfusi Darah
IOT	: Industri Obat Tradisional
UKOT	: Usaha Kecil Obat Tradisional

UMOT	: Usaha Mikro Obat Tradisional
PKRT	: Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga
UKBM	: Upaya Kesehatan Bersumber Masyarakat
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KB-	: Keluarga Berencana
INC	: <i>Incorporated</i>
UGD	: Unit Gawat Darurat
TKI	: Tenaga Kerja Indonesia
SPI-	: Satuan Pemeriksaan Internal
SPSS	: <i>Statistic Product and Service Solution</i>
OD-	: <i>Odds Ratio</i>
SISRUTE	: Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi

Daftar Istilah

Obstetri	: Kehamilan dan Persalinan
Ginekologi	: Kesehatan Tubuh dan Organ Reproduksi Manusia
Ortopedi	: Cedera akibat olahraga ataupun kecelakaan
Traumatologi	: Studi tentang luka dan luka yang disebabkan oleh kecelakaan atau kekerasan kepada seseorang, dan terapi bedah dan perbaikan kerusakan
Urologi	: Ilmu kedokteran tentang saluran kemih, termasuk penyakit yang dapat dapat memengaruhi organ tersebut
Medikolegal	: Ilmu terapan yang memiliki dua aspek, yaitu kedokteran dan ilmu hukum
Endodonsi	: Cabang kedokteran gigi yang khusus merawat dan menangani penyakit pada pulpa atau bagian dalam gigi
Orthodonti	: Salah satu cabang kedokteran gigi yang berfokus untuk memperbaiki posisi gigi yang tidak tepat
Obgyn	: Unit kesehatan yang mengatasi semua masalah wanita terkait persalinan sampai ke organ reproduksi wanita.