

**HUBUNGAN PENGETAHUAN TENTANG RUJUKAN
DENGAN PELAYANAN RUJUKAN BERJENJANG
SECARA ONLINE PADA PASIEN BPJS
KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS
SEMPLOK KOTA BOGOR
TAHUN 2019¹**

**Etika Elisabet², Benny M.P Simanjuntak³
Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Wijaya Husada**

ABSTRAK

BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan¹. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012, pada pasal 4 ayat 1 dan 2 dijelaskan bahwa Pelayanan Kesehatan dilaksanakan secara berjenjang, sesuai kebutuhan medis dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas, klinik dan dokter praktek perorangan. Kurangnya pengetahuan pasien tentang rujukan membuat peningkatan rujukan yang berdampak pada rasio angka rujukan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara pengetahuan dengan pelayanan rujukan berjenjang.

Jenis penelitian ini menggunakan metode *deskriptif analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan menggunakan Korelasi *Uji Chi Square*. Dan cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *Accidental sampling* dan instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukan sebanyak 162 responden terdapat 105 responden (64.8%) dengan pengetahuan baik, 95 diantaranya menyatakan pelayanan positif. Sedangkan 13 responden (6.8%) dengan pengetahuan kurang, diantaranya 11 responden (12,6%) menyatakan pelayanan negatif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh *p value* = 0,000 dengan nilai signifikan < 0,05 yang artinya ada hubungan antara pengetahuan tentang rujukan dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online pada pasien di UPT Puskesmas Semplak kota Bogor tahun 2019.

Hasil penelitian diharapkan dapat di gunakan sebagai bahan masukan bagi pihak UPT Puskesmas Semplak agar lebih meningkatkan lagi komunikasi yang baik bagi pasien yang belum mengetahui tentang peraturan pelayanan kesehatan yang sudah diatur peraturan pemerintah khususnya pelayanan rujukan berjenjang.

Kata Kunci : Pengetahuan, Rujukan , BPJS
Daftar Pustaka : 12 Buku (2010-2019), 3 Browsing, 7 Jurnal
Jumlah Halaman : 75 halaman, 8 tabel,

¹Judul Penelitian

²Mahasiswa STIKes Wijaya Husada

³Dosen Pembimbing

**THE CORRELATION OF KNOWLEDGE ABOUT THE
REFERRAL WITH THE TREATMENT OF RULES
ONLINE ON BPJS PATIENTS HEALTH IN
UPT HEALTH CENTER SEMPLAK
BOGOR CITY YEAR 2019¹**

**Etika Elisabet², Benny MP Simanjuntak³
Prodi S1 Public Health Wijaya Husada**

ABSTRACT

Health BPJS a legal entity set up to organize kesehatan¹ program. In the Ministry of Health Republic of Indonesia Number 001 of 2012, in article 4, paragraph 1 and 2 explained that the Health Services implemented in stages, starting from the appropriate medical needs of health care yaitu first level health centers, clinics and individual practitioners. Lack of knowledge of patients on referral lead to increased referrals have an impact on the ratio of the reference number. This study aims to determine the relationship between knowledge with tiered referral services.

This kind of research using methods descriptive analytic with Cross Sectional approach using Chi Square correlation. And the method of taking samples in this study with the technique of accidental sampling and distributing questionnaires to 162 respondents.

The results showed as many as 162 respondents there were 105 respondents (64.8%) with good knowledge, 95 of them expressed positive services. While 13 respondents (6.8%) with less knowledge, of which 11 respondents (12.6%) expressed a negative service. Based on the results obtained by p value = 0,000 with significant value <0.05, which means there is a relationship between knowledge of referral with tiered referral service online at UPT Puskesmas Semplak patients in the city of Bogor in 2019.

The results are used as inputs to the UPT Puskesmas Semplak in order to further enhance good communication for patients who do not know about the health care legislation that is set up especially government regulation tiered referral services.

Keywords : the Knowledge, referral services, BPJS
Bibliography : 12 Books (2010-2019), 3 Browsing, 7 Journal
Number of pages : 75 pages, 8 tables, 2 pictures

¹Title Research

²Students STIKes Wijaya Husada

³Supervisor

PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO (*World Health Organization*) mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Converage*). Dengan jaminan kesehatan tersebut semua penduduk dinegara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan. Di Nigeria sudah memiliki jaminan kesehatan nasional dengan menyediakan tiga tingkatan perawatan kesehatan yaitu primer, sekunder dan tersier. Ketiganya harus menikmati hubungan khusus dari pasien dan petugas kesehatan agar terjalin suatu komunikasi dan sistem informasi yang baik akan alur sistem rujukan. Di negara ini banyak fasilitas kesehatan sekunder dan tersier yang penuh dengan pasien yang mengalami sakit sederhana, yang dapat dikelola di Pusat Kesehatan Primer. Pusat kesehatan primer seharusnya menjadi titik kontak pertama pasien, akan tetapi beberapa pasien mendatangi langsung perawatan sekunder dan tersier (JKN), 2015)

Di Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan. (Arikunto, 2010)

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012, pada pasal 4 ayat 1 dan 2

dijelaskan bahwa Pelayanan Kesehatan dilaksanakan secara berjenjang, sesuai kebutuhan medis dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dan pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dalam peraturan ini sudah dijelaskan bahwa segala sistem alur rujukan berjenjang harus sesuai dengan ketentuan. (Kesehatan, 2014)

BPJS Kesehatan memiliki tujuan untuk memberikan jaminan kesehatan yang bermanfaat bagi pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Walaupun belum lama beroperasi, keberadaan dan manfaatnya dapat dirasakan secara luas oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin meningkat minat masyarakat untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Hal tersebut dilihat dari jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai 217.549.455 jiwa pada 1 Februari 2019. (Kesehatan, 2014)

Terdapat konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dimana dengan menggunakan konsep tersebut dapat mengetahui seberapa puas pasien terhadap layanan kesehatan. Konsep tersebut ditentukan oleh lima unsur yang dikenal dengan istilah mutu layanan "SERVQUAL" yang terdiri dari dimensi responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability. (Deden Nurjaman & Dede Rukasa, 2020)

Dengan banyaknya jumlah peserta BPJS Kesehatan secara nasional dan sebagai suatu sistem yang besar dan baru berlangsung dalam tempo relatif singkat, Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)

melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, dimana terdapat permasalahan dalam pengaplikasiannya. Banyak masyarakat yang belum tahu tentang teknis pelayanan sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan, sehingga banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluh dengan sistem pelayanan alur rawat jalan yang ditetapkan BPJS Kesehatan. (Wijarnako, 2019)

Sehingga BPJS memanfaatkan sistem digitalisasi atau sistem rujukan online yang mulai dilakukan uji coba pada tanggal 15 agustus 2018. Seiring dengan berjalannya uji coba pelayanan rujukan dengan sistem digitalisasi atau sistem rujukan online sebenarnya banyak membawa dampak yang baik serta berbagai kemudahan dalam hal rujukan, akan tetapi disebabkan pasien yang belum mengerti tentang kemudahan rujukan dengan sistem online atau digitalisasi, sehingga menimbulkan keluhan pasien dan penilaian yang kurang bagus pada pelayanan rujukan. (Nadhiroh, 2018)

Berdasarkan sebuah berita yang di selenggarakan oleh liputan enam tentang masih adanya kendala terhadap pelayanan sistem rujukan online, kendala lain adalah kurangnya pengetahuan pasien pada alur pelayanan rujukan sehingga pasien selalu berganti – ganti rumah sakit. (Habibi, 2018) Hal ini ditemukan pada data Rekapitulasi Bulanan BPJS Kesehatan Kota Bogor terdapat angka rujukan sebesar 20,91 % terdapat di Puskesmas Kota Bogor. Angka rujukan ini melebihi batas rasio rujukan normal yaitu sebesar 10% dari jumlah kunjungan pasien.

Permasalahan dalam tingkat pengetahuan dalam rujukan online BPJS juga diangkat oleh peneliti Ali (2014) puskesmas Siko dan Puskesmas Kalumata Kota Ternate, peneliti melakukan wawancara dengan pasien BPJS, sebagian besar pasien BPJS sudah mendengar dan mengetahui tentang program JKN mulai berlaku tahun 2014 termasuk didalamnya kebijakan sistem rujukan berjenjang yang dilaksanakan sesuai dengan Permenkes No 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan. Akan tetapi kebanyakan masyarakat belum tahu mengenai sistem rujukan tersebut. (Ali & Dkk, 2015)

Permasalahan dalam kurangnya pengetahuan dalam pelayanan rujukan berjenjang secara online, permasalahan itu terjadi pula di Puskesmas Semplak yang terdapat di Kota Bogor. Puskesmas tersebut memberlakukan BPJS pada bulan Juni 2014. Menurut data Sekunder jumlah peserta BPJS pada bulan Juni 2019 sebanyak 31.936 jiwa. Sedangkan pada bulan Juli mengalami peningkatan sebanyak 32.046 jiwa. (Muzafar, 2012) Jumlah kunjungan pasien yang meningkat menunjukkan adanya kemudahan akses pelayanan kesehatan, namun persoalan yang muncul kemudian adalah pasien yang menumpuk karena lama menunggu pembuatan rujukan dan banyaknya jumlah pasien yang dirujuk, hal ini meningkat setelah berlakunya peraturan BPJS tentang rujukan online. (Kesehatan, 2014)

Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang di rujuk sangat berpengaruh kepada rasio angka normal kontak BPJS yaitu 10 persen dari jumlah kunjungan. Sedangkan peningkatan pasien rujukan menimbulkan banyak keluhan dalam rujukan online

tersebut karena kurangnya pengetahuan pasien terhadap sistem rujukan online, dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 08 Juli 2019 di Puskesmas Semplak Kota Bogor, peneliti mendapati dari data sekunder keseluruhan bulanan, jumlah pasien rujukan pada bulan juli sebanyak 400 pasien yang dirujuk melebihi angka rasio normal rujukan sebesar 10 persen, dan dari data primer dengan kuesioner peneliti menemukan ada 6 dari 10 responden tidak mengetahui tentang proses rujukan berjenjang secara online. Sehingga pasien BPJS merasa kesulitan dalam mengikuti alur yang sudah berlaku. (Kesehatan), 2018)

Dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui dan menganalisa “Hubungan tingkat pengetahuan tentang rujukan terhadap pelayanan rujukan berjenjang secara online pada pasien BPJS di UPT Puskesmas Semplak”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini termasuk penelitian *deskriptif analitik* karena menganalisa dinamika korelasi antara Variabel Bebas (tingkat pengetahuan tentang rujukan) dengan Variabel Terikat (pelayanan rujukan berjenjang secara online). Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analitik kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional design* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor – faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi, dan pengumpulan data sekaligus pada suatu saat.(S.

Notoatmodjo, 2012) Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor pada tanggal 27 Agustus 2019 sampai dengan 07 September 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien rujukan rawat jalan yang menggunakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor, yang berjumlah 400 pasien dalam satu bulan terakhir. Pengambilan sampel penelitian ini digunakan cara atau teknik *accidental sampling*, yaitu dengan cara acak kepada pasien. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari pengetahuan tentang rujukan sebagai variabel independen (bebas) dan pelayanan rujukan berjenjang secara online sebagai dependen (terikat). (terikat). Pengolahan data dan analisa data menggunakan computer program SPSS *for windows* seri 17. Analisa terdiri dari analisa univariat dan analisa bivariat, dimana analisa bivariat menganalisis hubungan tingkat pengetahuan pasien dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor tahun 2019.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1: Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pasien tentang rujukan berjenjang secara *online* di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor Tahun 2019.(n=162)

No	Pengetahuan	Frekuensi	%
1	Baik	105	64.8%
2	Cukup	44	27.2%
3	Kurang	13	8%
Total		162	100.0

Berdasarkan tabel 4.4 distribusi frekuensi pengetahuan pasien tentang rujukan dari 162 responden didapatkan 105 responden yang memiliki pengetahuan baik (64,8%).

Tabel 2: Distribusi Frekuensi Pelayanan Rujukan berjenjang secara *online* di UPT Puskesmas Semplak.

No	Pelayanan	Frekuensi	%
1	Negative	42	25.9%
2	Positive	120	74.1%
Total		162	100.0

Berdasarkan tabel 4.5 distribusi frekuensi pelayanan rujukan berjenjang secara online dari 162 responden didapatkan 120 responden yang memiliki pelayanan positif (74.1%).

Tabel 2: Hubungan Pengetahuan Tentang Rujukan dengan Pelayanan Berjenjang Secara *Online* di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor tahun 2019(n=162)

Pelayanan Rujukan Berjenjang secara Online						
Pengetahuan tentang Rujukan	Negative		Positive		Jumlah (n)	%
	N	%	N	%		
Baik	10	6,17	95	58,64	105	64,81
Cukup	21	12,96	23	14,19	44	27,16
Kurang	11	6,8	2	1,23	13	8,03
Total	42	25,9	120	74,1	162	100

Berdasarkan tabel 4.6 Hubungan pengetahuan tentang Rujukan dengan Pelayanan Berjenjang secara *Online* di UPT Puskesmas Semplak menunjukkan bahwa terdapat 95 responden yang memiliki

pengetahuan baik dengan pelayanan rujukan berjenjang secara *online* positif (58,64%).

Hasil uji Korelasi *chi square* didapat nilai p value = 0,000 yang artinya p value < 0,05 maka H_0 ditolak, berarti terdapat hubungan antara pengetahuan tentang rujukan dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online pada pasien BPJS di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor Tahun 2019.

PEMBAHASAN

- Pengetahuan tentang rujukan pada pasien BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Semplak tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.4 tentang distribusi frekuensi pengetahuan tentang rujukan pada pasien BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Semplak tahun 2019 dari 162 responden menunjukkan bahwa responden yang memiliki pengetahuan baik sebanyak 105 orang (64,8%).

Hasil penelitian ini sebanding dengan penelitian yang dilakukan Yuniar Simanjuntak, 2017 meneliti tentang “Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan rujukan di Puskesmas Johor Medan 2017” dengan hasil dari 100 responden yang memiliki pengetahuan baik sebanyak 37 orang (37,0%).

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Penginderaan terjadi panca indra manusia, yakni

indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan diperoleh melalui mata dan telinga(Sugiyono, 2014)

Faktor – faktor yang mempengaruhi pengetahuan terbagi menjadi dua yaitu faktor internal yang meliputi umur, pengalaman, pendidikan dan jenis kelamin. Sedangkan faktor eksternal meliputi informasi, lingkungan dan sosial budaya.(Batubara, 2018)

Pengalaman merupakan guru yang terbaik (*experience is the best teacher*), pepatah tersebut bisa diartikan bahwa pengalaman merupakan sumber pengetahuan, atau pengalaman itu merupakan cara untuk memperoleh suatu kebenaran pengetahuan. Oleh sebab itu pengalaman pribadi pun dapat dijadikan sebagai upaya untuk memperoleh pengetahuan. Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan persoalan yang dihadapi pada masa lalu.(Triwardani, 2017)

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan antara teori dan hasil penelitian bahwa yang mempengaruhi terbentuknya pengetahuan pasien adalah berdasarkan pengalaman pribadi yang sudah pernah diperoleh pasien selama menjalani perawatan rawat jalan. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan ada kesesuaian antara

teori dan hasil penelitian.(Sugiyono, 2017)

- b. Pelayanan rujukan berjenjang secara online di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor tahun 2019.

Berdasarkan tabel 4.5 tentang distribusi frekuensi pelayanan rujukan berjenjang secara online di UPT Puskesmas Semplak tahun 2019 dari 162 responden yang memiliki pelayanan positif sebanyak 120 orang (74,1%).

Penelitian ini sebanding dengan Penelitian yang di lakukan oleh Fajar Rinata, 2018 meneliti tentang “Gambaran Implementasi program pelayanan Rujuk Balik BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanah Sereal tahun 2018” dengan hasil dari 20 responden yang memiliki pelayanan positif sebanyak 16 orang (80%).

Sebuah pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan karena adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang dilakukan secara online. Pelayanan rujukan online JKN-KIS adalah *Digitalisasi* proses rujukan berjenjang untuk kemudahan dan kepastian peserta dalam memperoleh layanan di rumah sakit disesuaikan dengan kompetensi, jarak dan kapasitas rumah sakit tujuan rujukan berdasarkan kebutuhan medis pasien.(BPJS, 2018)

Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan rujukan yaitu ketersediaan sarana dan SDM, informasi tentang rujukan, pengetahuan pasien, dan

sikap petugas kesehatan. (Anggraeni D.Mdan Saryono, 2013)

Pengetahuan pasien adalah sesuatu yang diketahui oleh pasien melalui pengenalan sumber informasi, ide yang diperoleh sebelumnya baik secara formal maupun informal untuk memperoleh pelayanan kesehatan. (Shafiatul Umami, 2016)

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan antara teori dan hasil penelitian bahwa yang mempengaruhi terbentuknya pelayanan rujukan yang positif adalah berdasarkan pengetahuan pasien, apa yang pasien ketahui. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan ada kesesuaian antara teori dan hasil penelitian.(Yuliantika, 2017)

- c. Hubungan pengetahuan tentang rujukan berjenjang dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor tahun 2019.

Berdasarkan tabel 4.6 Hasil uji Korelasi *chi square* didapat nilai p value = 0,000 yang artinya p value $\leq$ 0,05 maka H_0 ditolak, berarti terdapat hubungan antara pengetahuan tentang rujukan dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online pada pasien BPJS di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor Tahun 2019.

Hasil penelitian ini sebanding dengan penelitian yang dilakukan Yuniar Simanjuntak, 2017 meneliti tentang “Faktor – faktor yang

mempengaruhi pelayanan rujukan di Puskesmas Johor Medan 2017” dengan hasil dari 100 responden yang memiliki pengetahuan baik sebanyak 37 orang (37,0%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai $p = 0,011$ karena nilai $p < 0,05$ maka ada hubungan antara pengetahuan dengan pelayanan rujukan.

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu obyek tertentu. Pengindraan terjadi panca indra manusia, yakni indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan diperoleh melalui mata dan telinga.(soekidjo Notoatmodjo, 2014)

Faktor – faktor yang mempengaruhi pengetahuan terbagi menjadi dua yaitu faktor internal yang meliputi umur, pengalaman, pendidikan dan jenis kelamin. Sedangkan faktor eksternal meliputi informasi, lingkungan dan sosial budaya. (Faqih, 2010)

Pelayanan rujukan online JKN-KIS adalah *Digitalisasi* proses rujukan berjenjang untuk kemudahan dan kepastian peserta dalam memperoleh layanan di rumah sakit disesuaikan dengan kompetensi, jarak dan kapasitas rumah sakit tujuan rujukan berdasarkan kebutuhan medis pasien.(BPJS, 2018)

Hubungan antara pengetahuan tentang rujukan dengan pelayanan

rujukan berjenjang secara online terdapat hubungan karena jika pengetahuan manusia semakin baik maka apa yang dirasakan atau dilihat manusia semakin berdampak atau dirasakan membawa pelayanan positif. (Simanjuntak, 2018)

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan antara teori dan hasil penelitian Hubungan pengetahuan tentang rujukan dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online pada pasien di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor tahun 2019 yakni didapatkan hasil $p\text{ value} = 0,000$ kurang dari $\alpha (< 0,05)$ yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak berarti ada hubungan antara pengetahuan tentang rujukan dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online di UPT Puskesmas Semplak. Terdapat hubungan karena tingkat pengetahuan yang baik akan menghasilkan pelayanan yang positif dan sebaliknya jika pengetahuan kurang akan menghasilkan pelayanan rujukan yang negatif. Ketika pengetahuan pasien baik maka pasien akan memiliki pendapat jika pelayanan rujukan secara online memudahkan, namun jika pengetahuan pasien kurang maka pasien berpendapat bahwa pelayanan rujukan secara online menyulitkan. (Indonesia, 2014)

KESIMPULAN

1. Diketahui distribusi frekuensi tingkat pengetahuan tentang

rujukan dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online pada pasien di UPT Puskesmas Semplak tahun 2019 menunjukkan bahwa dari 162 responden, pasien dengan pengetahuan baik sebanyak 105 responden (64.8%).

2. Diketahui distribusi frekuensi pelayanan rujukan berjenjang pada pasien di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor tahun 2019 menunjukkan bahwa dari 162 responden terdapat pelayanan rujukan berjenjang secara online yang dinyatakan positif sebanyak 120 responden (74.1%).
3. Hasil analisis dari 162 responden yang tingkat pengetahuannya baik sebanyak 105 responden (64.8%) dengan pelayanan positif sebanyak 120 responden (74.1%). Berdasarkan hasil analisa bivariat menggunakan uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p-value* sebesar $0.000 < 0.05$ yang artinya terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan yang positif yang artinya jika pengetahuan pasien baik maka akan mempengaruhi pelayanan yang positif sehingga dapat dinyatakan terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online di UPT Puskesmas Semplak.

SARAN

Hasil penelitian diharapkan dapat di gunakan sebagai bahan masukan bagi pihak UPT Puskesmas Semplak agar lebih meningkatkan lagi komunikasi yang baik bagi pasien yang belum mengetahui tentang peraturan pelayanan kesehatan yang sudah diatur peraturan pemerintah khususnya pelayanan rujukan berjenjang.

DAFTAR PUSTAKA

(JKN), J. K. N. (2015). Perjalanan

Menuju Jaminan Kesehatan

2015. *Jakarta: Jaminan*

Kesehatan Nasional.

Ali, F. A., & Dkk. (2015). *Analisis*

Pelaksanaan Rujukan Rawat

Jalan Tingkat Pertama Peserta

Program Jaminan Kesehatan

Nasional (JKN) di puskesmas

Siko dan Puskesmas Kalumata

kota Ternate. Ternate:

UNSRAT.

Anggraeni D.Mdan Saryono. (2013).

Metodologi Penelitian Kualitatif

dan Kuantitatif dalam Bidang

Kesehatan. Yogyakarta: Nuha

Medika.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur*

Penelitian Suatu Pendekatan

Praktik (Edisi Revisi VI).

Jakarta : Rineka Cipta.

Batubara, I. (2018). *Faktor- Faktor*

yang Memengaruhi Rujukan

Peserta Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) di

Puskesmas Mandala Kecamatan

Medan Tembung Tahun 2018.

Medan: Universitas Sumatra

Utara (Skripsi).

BPJS. (2018). Sistem rujukan online

2018. *Jakarta: BPJS Kesehatan.*

Deden Nurjaman, D., & Dede

Rukasa, D. (2020). THE

ANALYSIS OF BPJS

PATIENT SATISFACTION

LEVEL OF THE QUALITY

HEALTH SERVICES IN

PAFIO B ROOM CIBINONG

HOSPITAL. *Jurnal Ilmiah*

Wijaya, 11(2), 101–111.

- <https://doi.org/10.46508/jiw.v11i2.61>
- Faqih, M. (2010). *Analisis Gender dan Transformasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Habibi, A. (2018). *Sistem rujukan online memenuhi hak dan asasi*. <https://steemit.com/health/@andrianhabibi/sistem-rujukan-online-memenuhi-hak-asasi-and-informasi-kesehatan-02437e71e6daa>
- Indonesia, K. K. R. (2014). *Frequently Asked Question BPJS Kesehatan* (Buku Saku). Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kesehatan), B. (Badan P. J. (2018). *Sistem Rujukan Online Berbasis Kompetensi Melalui Intergrasi Sistem*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kesehatan, B. (2014). *Paham BPJS*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Muzafar. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rujukan Medis Jaminan Kesehatan Aceh Pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Di Puskesmas Peudada Kabupaten Bireuen Tahun 2012*. Aceh: Universitas Serambi Mekkah.
- Nadhiroh, F. (2018). *Soal peraturan Mekanisme peraturan sistem rujukan baru*. <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4230988/soal-peraturan-baru-mekanisme-rujukan-berobat-ini-kata-bpjs>
- Notoatmodjo, soekidjo. (2014). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Shafiatul Umami, L. (2016). *Analisis*

- Pelaksanaan Rujukan rawat jalan tingkat pertama peserta bpjs kesehatan di Indonesia.* Semarang: Universitas Diponegoro (KTI).
- Simanjuntak, Y. (2018). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Medan Johor Kecamatan Medan Johor Tahun 2017.* Medan: Universitas Sumatra Utara (skripsi).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta.
- Triwardani, Y. (2017). *Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas pamulang.* Jakarta : Universitas Islam Negri (Skripsi).
- Wijarnako, T. (2019). *Jumlah peserta BPJS 2019.* <https://bisnis.tempo.co/read/1179517/peserta-bpjs-kesehatan-capai-818-persen-penduduk-indonesia>
- Yuliantika, E. (2017). *Analisis pelaksanaan sistem rujukan.* Mojokerto : Universitas kadiri (skripsi).