

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rujukan Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2026

Factors Influencing BPJS Patient Referrals at UPTD Puskesmas Biru-Biru, Deli Serdang Regency in 2026

Misdar Ningsih¹, Romauli Anna Teresia Marbun^{2*}, Basyariah Lubis³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Magister, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

²Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

³Program Studi Kebidanan, Fakultas Kebidanan, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Email: romauliannateresia@medistra.ac.id

Abstrak

Latar Belakang: Sistem rujukan dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan mekanisme penting untuk menjamin pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berjenjang. Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berperan sebagai gatekeeper dalam menentukan kebutuhan rujukan pasien ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Namun, pelaksanaannya masih menunjukkan tingginya rujukan pasien BPJS, termasuk pada kasus yang seharusnya masih dapat ditangani di pelayanan primer. Kondisi ini dapat menyebabkan inefisiensi pembiayaan, meningkatnya beban rumah sakit, serta belum optimalnya fungsi puskesmas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang tahun 2025. **Metode:** Penelitian menggunakan desain kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan di UPTD Puskesmas Biru-Biru, dengan sampel yang dipilih sesuai kriteria penelitian. Variabel independen meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, dan akses informasi, sedangkan variabel dependen adalah rujukan pasien BPJS. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dengan uji Chi-Square, dan multivariat menggunakan regresi logistik. **Hasil:** Ketersediaan sarana dan prasarana tidak berpengaruh signifikan terhadap rujukan pasien BPJS ($p=0,262$). Sebaliknya, kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan ($p=0,001$), demikian pula akses informasi ($p=0,023$). Pada analisis multivariat, akses informasi tetap berpengaruh signifikan ($p=0,013$). **Kesimpulan:** Rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru dipengaruhi secara signifikan oleh kompetensi tenaga kesehatan dan akses informasi, sedangkan sarana dan prasarana tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci: Rujukan; Pasien; Jaminan; Kesehatan; BPJS

Abstract

Background: The referral system in the National Health Insurance (JKN) is an important mechanism to ensure effective, efficient, and tiered health services. Community health centers (Puskesmas), as Primary Health Care Facilities (FKTP), play a gatekeeper role in determining whether patients need to be referred to Advanced Referral Health Care Facilities (FKRTL). However, its implementation still shows a high number of BPJS patient referrals, including cases that should actually be manageable at the primary care level. This condition may lead to inefficiency in health financing, increased burden on hospitals, and suboptimal functioning of community health centers. **Objective:** This study aimed to analyze the factors influencing BPJS patient referrals at UPTD Puskesmas Biru-Biru, Deli Serdang Regency, in 2025. **Methods:** This study used a quantitative descriptive-analytic design with a cross-sectional approach. The study population consisted of BPJS patients receiving services at UPTD Puskesmas Biru-Biru, with samples selected according to the research criteria. The independent variables included the availability of facilities and infrastructure, the competence of health workers, and access to information, while the dependent variable was BPJS patient referral. Data were analyzed using univariate analysis, bivariate analysis with the Chi-Square test, and multivariate analysis using logistic regression. **Results:** The availability of facilities and infrastructure did not have a significant effect on BPJS patient referrals ($p = 0.262$). In contrast, the competence of health workers had a significant effect ($p = 0.001$), as did access to information ($p = 0.023$). In

*Corresponding Author: Romauli Anna Teresia Marbun, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : romauliannateresia@medistra.ac.id

Doi : 10.35451/ea42h784

Received : March 15, 2026. Accepted: April 19, 2026. Published: April 30, 2026

Copyright (c) 2026 : Romauli Anna Teresia Marbun. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International

*the multivariate analysis, access to information remained statistically significant ($p = 0.013$). **Conclusion:** BPJS patient referrals at UPTD Puskesmas Biru-Biru were significantly influenced by the competence of health workers and access to information, while facilities and infrastructure had no significant effect.*

Keywords: Referrals; Patients; Insurance; Health; BPJS

1. PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan merupakan program strategis pemerintah Indonesia untuk menjamin seluruh masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak, merata, dan terjangkau [1]. Dalam pelaksanaannya, sistem rujukan menjadi komponen penting karena mengatur alur pelayanan pasien secara berjenjang dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) berdasarkan indikasi medis. Puskesmas sebagai FKTP berperan sebagai ujung tombak pelayanan primer sekaligus gatekeeper dalam menentukan kebutuhan rujukan pasien [2]. Sistem rujukan yang efektif menuntut adanya prosedur tertulis, kelengkapan informasi medis, sarana pendukung pemindahan pasien, serta umpan balik dari fasilitas lanjutan agar kesinambungan pelayanan tetap terjaga [3].

Meskipun cakupan kepesertaan JKN terus meningkat, pelaksanaan sistem rujukan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, alat kesehatan, serta rendahnya pemahaman pasien terhadap prosedur rujukan [4]. Kondisi ini sering menyebabkan ketidaksesuaian kasus yang dirujuk, sehingga terjadi penumpukan pasien di rumah sakit dan meningkatnya beban tenaga kesehatan. Untuk memperkuat pelayanan primer, BPJS Kesehatan menerapkan kebijakan pembatasan rasio rujukan FKTP, yang sejak September 2024 diturunkan dari 14,99% menjadi 11,9%. Kebijakan ini bertujuan mendorong puskesmas lebih optimal menangani kasus sesuai kompetensi dan fasilitas yang tersedia, sekaligus meningkatkan efisiensi pembiayaan JKN dan mutu pelayanan kesehatan. Namun, penerapannya juga menjadi tantangan tersendiri bagi puskesmas yang masih memiliki keterbatasan kapasitas pelayanan [5].

Pembiayaan JKN didasarkan pada prinsip gotong royong, yaitu solidaritas antara peserta yang sehat dan mampu untuk membantu peserta yang sakit dan kurang mampu [6]. Dalam praktiknya, tingginya beban kerja di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dapat memengaruhi pola rujukan pasien. Ketika kapasitas pelayanan primer terbatas, pasien cenderung dirujuk lebih cepat ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL), meskipun kasusnya masih dapat ditangani di tingkat primer. Kondisi ini berpotensi meningkatkan beban rumah sakit, menimbulkan ketidakefisienan biaya, dan mengganggu sistem rujukan berjenjang. Oleh karena itu, evaluasi sistem rujukan perlu dilakukan, terutama terkait kepatuhan terhadap protokol, kemampuan diagnosis di FKTP, serta pemanfaatan teknologi digital seperti P-Care, antrean online, dan telekonsultasi untuk memperkuat koordinasi layanan [7].

Kabupaten Deli Serdang merupakan wilayah dengan pertumbuhan penduduk yang cukup signifikan, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan primer juga meningkat [8]. Hal ini berdampak pada tingginya beban kerja puskesmas, termasuk UPTD Puskesmas Biru-Biru yang melayani wilayah dengan kondisi geografis berbukit dan aksesibilitas terbatas. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah daerah, seperti penambahan tenaga kesehatan, pelatihan kapasitas, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. UPTD Puskesmas Biru-Biru sendiri telah berstatus rawat inap dan terakreditasi paripurna, yang menunjukkan mutu pelayanan yang baik [9]. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan JKN, pengetahuan, pendidikan, dan keterjangkauan layanan merupakan faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan, termasuk keputusan rujukan pasien BPJS [10].

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rujukan pasien BPJS dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi pasien maupun tenaga kesehatan. Kepercayaan terhadap fasilitas, pengetahuan pasien, informasi rujukan yang diberikan tenaga kesehatan, serta pemahaman petugas puskesmas terhadap prosedur BPJS terbukti berpengaruh terhadap perilaku rujukan [11]. Selain itu, pemahaman dokter terhadap diagnosis yang dapat ditangani di tingkat primer juga menjadi faktor penting dalam menekan rujukan yang tidak perlu. UPTD

Puskesmas Biru-Biru sendiri memiliki fasilitas yang relatif lengkap, seperti rawat inap, laboratorium, ruang persalinan, serta tenaga kesehatan yang memadai, sehingga secara ideal mampu menangani sebagian besar kasus pelayanan kesehatan dasar tanpa harus merujuk pasien ke FKRTL [12].

Namun, dalam praktik pelayanan sehari-hari masih ditemukan fenomena rujukan pasien BPJS yang cukup tinggi, termasuk pada kasus yang secara klinis masih dapat ditangani di puskesmas. Kondisi ini diduga tidak hanya dipengaruhi oleh indikasi medis, tetapi juga faktor nonmedis seperti kekhawatiran tenaga kesehatan, keterbatasan waktu pelayanan, tingginya beban kunjungan, serta permintaan pasien atau keluarga untuk dirujuk. Survei pendahuluan juga menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara jenis kasus yang dirujuk dengan standar pelayanan primer. Jika tidak dikendalikan, rujukan yang kurang tepat dapat meningkatkan beban rumah sakit, menurunkan efisiensi pembiayaan JKN, dan melemahkan fungsi puskesmas sebagai gatekeeper. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025.

2. METODE

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif analitik, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi serta menganalisis pengaruh antar variabel secara statistik. Fokus penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi rujukan pasien BPJS. Desain yang digunakan adalah pendekatan cross-sectional yaitu pengumpulan data dilakukan dalam satu periode tertentu.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Deli Serdang. Lokasi dipilih karena merupakan FKTP dengan cakupan pelayanan luas, jumlah peserta BPJS yang besar, dan ditemukan alasan rujukan pasien yang belum terdokumentasi secara ilmiah. Penelitian berlangsung pada April–Mei 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien peserta JKN yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan aktif dan berkunjung ke UPTD Puskesmas Biru-Biru dalam tiga bulan terakhir, yaitu sebanyak 150 orang. Sampel penelitian adalah pasien BPJS aktif yang pernah dirujuk ke FKRTL dalam tiga bulan terakhir, bersedia menjadi responden, dan menandatangani informed consent. Penelitian menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi: peserta BPJS aktif, pernah dirujuk, berusia ≥ 18 tahun atau didampingi wali, serta mampu berkomunikasi dan mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi meliputi pasien gawat darurat, gangguan kognitif atau komunikasi berat, menolak berpartisipasi, atau tidak mengisi kuesioner secara lengkap. Berdasarkan rumus Slovin dengan populasi 150 dan margin of error 5%, diperoleh sampel sebanyak 109 responden.

Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pasien BPJS yang pernah dirujuk melalui kuesioner terstruktur yang memuat variabel ketersediaan sarana dan prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, akses informasi rujukan, serta alasan dan proses rujukan. Data sekunder diperoleh dari laporan rujukan pasien tiga bulan terakhir, dokumentasi rekam medis, SOP sistem rujukan BPJS dan puskesmas, serta laporan bulanan dan tahunan puskesmas. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi, diawali dengan koordinasi dengan pihak puskesmas, identifikasi responden, pemberian penjelasan penelitian, penandatanganan informed consent, pengisian kuesioner, hingga pemeriksaan kelengkapan jawaban.

Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi masing-masing variabel, seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, frekuensi rujukan, dan persepsi terhadap pelayanan. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan

antara variabel independen, yaitu ketersediaan sarana-prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, dan akses informasi, dengan variabel dependen berupa keputusan rujukan pasien BPJS, menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Selanjutnya, analisis multivariat dilakukan dengan regresi logistik untuk mengetahui faktor yang paling dominan memengaruhi keputusan rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru.

3. HASIL

Hasil Analisis Univariat

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 109 responden, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar berada pada kelompok usia 23–34 tahun sebanyak 41 orang (37,6%), diikuti usia 35–46 tahun sebanyak 38 orang (34,9%), dan usia 47–56 tahun sebanyak 30 orang (27,5%). Berdasarkan jenis kelamin, distribusi responden relatif seimbang, yaitu laki-laki sebanyak 55 orang (50,5%) dan perempuan sebanyak 54 orang (49,5%). Ditinjau dari status kepesertaan BPJS Kesehatan, mayoritas responden merupakan peserta aktif, yaitu 92 orang (84,4%), sedangkan peserta tidak aktif sebanyak 17 orang (15,6%). Selain itu, sebagian besar responden menyatakan tidak pernah dirujuk dari puskesmas ke rumah sakit dalam tiga bulan terakhir, yaitu 101 orang (92,7%), sedangkan yang pernah dirujuk hanya 8 orang (7,3%).

Penilaian responden terhadap ketersediaan sarana dan prasarana menunjukkan bahwa sebagian besar berada pada kategori sedang, yaitu 45 responden (41,3%). Selanjutnya, sebanyak 43 responden (39,4%) menilai ketersediaan sarana dan prasarana berada pada kategori rendah, sedangkan 21 responden (19,3%) menilai pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Biru-Biru dinilai cukup tersedia, meskipun masih terdapat responden yang menilai fasilitas pelayanan belum optimal.

Pada variabel kompetensi tenaga kesehatan, sebagian besar responden menilai berada pada kategori rendah, yaitu 43 responden (39,4%), diikuti kategori tinggi sebanyak 34 responden (31,2%), dan kategori sedang sebanyak 32 responden (29,4%). Sementara itu, akses informasi mayoritas berada pada kategori sedang, yaitu 82 responden (75,2%), sedangkan kategori rendah sebanyak 15 responden (13,8%) dan kategori tinggi sebanyak 12 responden (11,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa akses informasi mengenai rujukan BPJS relatif cukup baik, namun kompetensi tenaga kesehatan masih perlu mendapat perhatian untuk mendukung mutu pelayanan rujukan.

Analisis Bivariat

Hubungan Ketersediaan Sarana dan Prasarana terhadap Rujukan Pasien BPJS

Tabel 1. Hubungan Ketersediaan Sarana dan Prasarana terhadap Rujukan Pasien BPJS

Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Rujukan Pasien BPJS				Total		P
	Kurang		Baik		F	%	
	F	%	F	%			
Rendah	17	39.5	26	60.5	43	39.4	p = 0.262
Sedang	15	33.3	30	66.7	45	41.3	
Tinggi	4	19	17	81	21	19.3	
Total	36	33	73	67	109	100	

Berdasarkan hasil uji Chi-Square terhadap 109 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden pada setiap kategori ketersediaan sarana dan prasarana memiliki rujukan pasien BPJS dalam kategori baik. Pada kategori rendah, rujukan baik sebanyak 26 responden (60,5%); kategori sedang 30 responden (66,7%); dan kategori tinggi 17 responden (81,0%). Secara keseluruhan, terdapat 73 responden (67,0%) dengan rujukan kategori baik dan 36 responden (33,0%) kategori kurang. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,262$ ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025.

Hubungan Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Rujukan Pasien BPJS

Tabel 2. Hubungan Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Rujukan Pasien BPJS

Kompetensi Tenaga Kesehatan	Rujukan Pasien BPJS				Total		P
	Kurang		Baik		F	%	
	F	%	F	%			
Rendah	10	23.3	33	60.5	43	39.4	p = 0.001
Sedang	19	59.4	13	66.7	32	29.4	
Tinggi	7	20.6	27	81	34	31.2	
Total	36	33	73	67	109	100	

Berdasarkan hasil uji Chi-Square pada 109 responden, diperoleh nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dengan rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025. Secara umum, sebagian besar responden dengan kompetensi tenaga kesehatan yang lebih tinggi menunjukkan rujukan pasien BPJS dalam kategori baik. Hasil ini menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berperan penting dalam ketepatan pelaksanaan rujukan, karena pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan petugas dalam menilai kondisi pasien serta memahami prosedur rujukan sangat memengaruhi kualitas rujukan pasien BPJS.

Hubungan Akses Informasi terhadap Rujukan Pasien BPJS

Tabel 3. Hubungan Akses Informasi terhadap Rujukan Pasien BPJS

Akses Informasi	Rujukan Pasien BPJS				Total		P
	Kurang		Baik		F	%	
	F	%	F	%			
Rendah	3	20	12	80	43	39.4	p = 0.023
Sedang	25	30.5	57	69.5	32	29.4	
Tinggi	8	66.7	4	33.3	34	31.2	
Total	36	33	73	67	109	100	

Berdasarkan hasil uji Chi-Square pada 109 responden, diperoleh nilai $p = 0,023$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara akses informasi dengan rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025. Secara umum, sebagian besar responden dengan akses informasi rendah dan sedang memiliki rujukan pasien BPJS dalam kategori baik, sedangkan pada akses informasi tinggi lebih banyak berada pada kategori kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa akses informasi berperan penting dalam pelaksanaan sistem rujukan, karena informasi yang memadai mengenai prosedur pelayanan, alur rujukan, serta hak dan kewajiban peserta BPJS dapat memengaruhi ketepatan dan kualitas rujukan pasien.

Analisis Multivariat

Hasil Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik

Model	Sig.	Koeff (B)	Std. Error	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
I Constant	.000	2.083	.198		1.689	2.476
Kompetensi Tenaga Kesehatan	.745	.017	.053	.031	-.089	.123
Akses Informasi	.013	-.226	.090	-.239	-.405	-.048

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, konstanta memiliki nilai $p = 0,000$ dengan koefisien B sebesar

2,083, yang menunjukkan adanya kecenderungan dasar terjadinya rujukan pasien BPJS ketika variabel lain dianggap konstan. Variabel kompetensi tenaga kesehatan memiliki nilai $p = 0,745$ ($p > 0,05$), sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap rujukan pasien BPJS dalam model ini. Sebaliknya, variabel akses informasi menunjukkan nilai $p = 0,013$ ($p < 0,05$) dengan koefisien B negatif sebesar $-0,226$, yang berarti akses informasi berpengaruh signifikan terhadap rujukan pasien BPJS dengan arah hubungan negatif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada Model I, akses informasi merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap rujukan pasien BPJS, sedangkan kompetensi tenaga kesehatan tidak berpengaruh signifikan setelah dikontrol bersama variabel lain.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana Terhadap Rujukan Pasien BPJS

Penelitian yang dilakukan terhadap 109 responden, terdapat 73 responden (67,0%) dengan rujukan pasien BPJS kategori baik dan 36 responden (33,0%) dengan pasien rujukan BPJS kategori kurang. Hasil uji statistik menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai $p=0,262$ ($p>0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan referensi pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025.

Hal tersebut menunjukkan bahwa secara statistik ketersediaan sarana dan prasarana belum menjadi faktor yang menentukan dalam pelaksanaan referensi pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025. Secara implikasinya, sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen input dalam sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk mendukung proses pelayanan medis. Namun, dalam sistem rujukan berjenjang BPJS Kesehatan, keputusan rujukan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, melainkan lebih ditekankan pada indikasi medis, tingkat kegawatdaruratan pasien, serta kesesuaian kompetensi fasilitas kesehatan tingkat pertama [13]. Oleh karena itu, meskipun sarana dan prasarana tersedia, rujukan tetap dilakukan apabila kasus tidak dapat ditangani sesuai standar pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [14] yang menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana tidak selalu berhubungan signifikan dengan tinggi angka rujukan pasien BPJS. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa faktor utama yang mempengaruhi rujukan adalah kebijakan rujukan berjenjang dan pertimbangan klinis tenaga kesehatan, bukan semata-mata keterbatasan fasilitas.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh [15] yang menunjukkan bahwa faktor non-fisik seperti kompetensi tenaga kesehatan dan kepatuhan terhadap prosedur rujukan memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan sarana dan prasarana.

Hasil penelitian ini juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh [16] yang menemukan adanya hubungan signifikan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan sistem rujukan pasien di puskesmas. Perbedaan hasil penelitian ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik lokasi penelitian, jumlah dan jenis fasilitas yang diukur, serta kemampuan puskesmas dalam menangani kasus pelayanan kesehatan dasar. Pada puskesmas dengan keterbatasan fasilitas yang lebih nyata, rekomendasi cenderung lebih sering dilakukan.

Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Rujukan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025, diperoleh bahwa sebagian besar responden menilai rujukan pasien BPJS berada dalam kategori baik, yaitu sebesar 67,0%. Hasil uji statistik menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dengan rujukan pasien BPJS.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi tenaga kesehatan, maka semakin baik pula pelaksanaan referensi pasien BPJS. Hal ini terlihat pada kelompok responden yang menilai kompetensi tenaga kesehatan dalam kategori tinggi, dimana sebagian besar rujukan pasien BPJS berada pada kategori baik (81,0%). Sebaliknya, pada kompetensi yang lebih rendah dan sedang, proporsi kategori referensi kurang masih ditemukan dalam jumlah yang cukup besar.

Secara teori, kompetensi tenaga kesehatan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam

memberikan pelayanan kesehatan, termasuk dalam pengambilan keputusan klinis dan penentuan rujukan pasien [17]. Tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi baik akan mampu menilai kondisi pasien secara tepat, menentukan kasus yang dapat ditangani di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), serta Merujuk pasien sesuai dengan indikasi medis dan sistem rujukan berjenjang yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan [18].

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [19] yang menyatakan bahwa rujukan rujukan pasien BPJS di puskesmas berhubungan signifikan dengan kemampuan dan pemahaman tenaga kesehatan terhadap prosedur rujukan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki pemahaman dan kompetensi yang baik cenderung menghasilkan rujukan yang lebih tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Penelitian lain oleh [20] juga menemukan bahwa faktor sumber daya manusia, termasuk kompetensi tenaga kesehatan, berpengaruh terhadap tinggi atau rendahnya angka referensi di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Tenaga kesehatan dengan kompetensi yang baik dinilai lebih percaya diri dalam menangani kasus nonspesialistik sehingga tidak melakukan referensi yang tidak perlu.

Hasil penelitian ini didukung oleh studi tentang pelaksanaan sistem rujukan JKN yang menyebutkan bahwa keterbatasan kompetensi tenaga kesehatan dapat menyebabkan peningkatan rujukan kasus nonspesialistik ke fasilitas rujukan kesehatan tingkat lanjutan. Hal ini berdampak pada tidak optimalnya fungsi puskesmas sebagai gatekeeper dalam sistem JKN.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas rujukan pasien BPJS [21]. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, pembaruan pedoman klinis, serta penguatan supervisi dan evaluasi kinerja tenaga kesehatan di puskesmas sangat diperlukan untuk meningkatkan ketepatan dan kualitas rujukan pasien BPJS.

Pengaruh Akses Informasi Terhadap Rujukan Pasien BPJS

Penelitian yang dilakukan terhadap 109 responden, mendapatkan persentase untuk akses informasi dari 109 responden, terdapat 73 responden (67,0%) dengan rujukan pasien BPJS kategori baik dan 36 responden (33,0%) dengan pasien rujukan BPJS kategori kurang. Hasil uji statistik menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,023$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara akses informasi dengan rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2025. Hasil ini menunjukkan bahwa akses informasi memiliki peran penting dalam pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS. Akses informasi yang memadai mengenai prosedur pelayanan, alur rujukan, serta hak dan kewajiban peserta BPJS dapat mempengaruhi akurasi dan kualitas rujukan pasien.

Penelitian ini juga melakukan uji multivariat untuk melihat seberapa pengaruhnya akses informasi dengan rujukan pasien BPJS dengan uji regresi logistic menggunakan metode enter. Variabel akses informasi memiliki nilai signifikansi $p = 0,013$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa akses informasi berpengaruh secara signifikan terhadap rujukan pasien BPJS. Nilai koefisien (B) sebesar $-0,226$ dengan interval kepercayaan 95% menunjukkan adanya hubungan negatif antara akses informasi dan rujukan pasien BPJS.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [22] yaitu terdapat hubungan signifikan antara informasi tentang rujukan dan persepsi rujukan pasien BPJS di Puskesmas Jurangmangu ($p = 0,001$) sehingga menunjukkan pentingnya akses informasi yang kemampuan dalam menentukan keputusan rujukan pasien. Penelitian lain juga dilakukan oleh [23] dalam penelitian di Puskesmas Wonogiri juga menemukan pengaruh signifikan akses informasi terhadap angka rujukan pasien ($p < 0,05$), yang memperkuat kesimpulan bahwa akses informasi dapat mengurangi rujukan berlebih yang tidak sesuai indikasi medis.

Penelitian lainnya juga dilakukan dengan kajian literatur menunjukkan bahwa teknologi informasi, kualitas data dan akses informasi dalam sistem rujukan elektronik (SISRUTE) mempengaruhi proses rujukan dan efisiensi layanan kesehatan di Indonesia, terutama dalam konteks JKN [24]. Meskipun tidak menguji langsung hubungan statistik, hasil observasi menyatakan bahwa kualitas dan akses informasi adalah penentu efektivitas referensi. Hal ini juga sejalan dengan model perilaku informasi seperti Wilson's Model of Information Behavior menjelaskan bahwa hambatan dan persepsi informasi juga menentukan bagaimana pasien menemukan, menafsirkan, dan menggunakan informasi untuk membuat keputusan layanan kesehatan yang tepat termasuk

rujukan [25].

Penelitian oleh Adepoju dkk. (2024) menunjukkan bahwa akses teknologi dan penggunaan internet memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku pencarian informasi kesehatan (health information-seeking behavior). Dalam analisis multivariatnya, variabel penggunaan internet untuk mencari informasi kesehatan menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik ($p < 0,05$) terhadap pemanfaatan layanan kesehatan, termasuk pemahaman diagnosis, keputusan kunjungan layanan dan penggunaan sistem pelayanan lanjutan. Penelitian ini juga memberitahu bahwa responden yang aktif menggunakan internet untuk mencari informasi kesehatan memiliki peluang lebih tinggi ($OR > 1$) dalam memanfaatkan layanan kesehatan secara tepat dibandingkan responden yang tidak aktif mencari informasi. Hal ini menegaskan bahwa akses informasi yang difasilitasi oleh teknologi tidak hanya meningkatkan pengetahuan pasien, tetapi juga mempengaruhi keputusan penggunaan layanan kesehatan secara rasional termasuk keputusan rujukan.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana tidak berpengaruh signifikan terhadap rujukan pasien BPJS, sedangkan kompetensi tenaga kesehatan dan akses informasi berpengaruh signifikan. Dengan demikian, faktor sumber daya manusia dan akses informasi lebih dominan dalam menentukan kualitas rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada di UPTD Puskesmas Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan dan penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adepoju, OE, Albersen, BJ, & De Jesus, M. (2024). Akses digital dan pemanfaatan layanan kesehatan di lingkungan perawatan primer. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1–11.
- [2] Nurhayati, I., & Ramadhan, F. (2023). Analisis Efektivitas Program JKN dalam Pemerataan Akses Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), 145–158.
- [3] Mahendradhata, Y., Trisnantoro, L., Listiyadewi, S., Soewondo, P., Marthias, T., Harimurti, P., & Prawira, J. (2017). The Republic of Indonesia Health System Review. *Asia Pacific Observatory on Health Systems and Policies*.
- [4] Putri, D. A., & Sari, M. (2021). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Rujukan Pasien JKN di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 120–128.
- [5] Nugroho, A., Prasetya, H., & Lestari, D. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(1), 56–64.
- [6] Sari, M., & Widyaningsih, D. (2021). Evaluasi Kompetensi Klinis Dokter di FKTP terhadap Pelaksanaan Rujukan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 66–73.
- [7] Yuliana, R., Putri, A. N., & Setiawan, B. (2021). Peningkatan Kompetensi dan Pengaruhnya terhadap Rasionalitas Rujukan di FKTP. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, 9(4), 201–209.
- [8] Herman, M., Siregar, D., & Lestari, R. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Terhadap Regulasi Rujukan JKN di Sumatera Utara. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(3), 145-153.
- [9] Nasution, M. A., Lubis, F., & Sihotang, H. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Tenaga Kesehatan terhadap Prosedur Rujukan BPJS di Wilayah Sumatera Utara. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Kesehatan*, 9(2), 87-95.
- [10] Marlina, D., Yusuf, A., & Sasmita, R. (2020). Hubungan Kompetensi Dokter Umum terhadap Keputusan Rujukan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Prima*, 14(3), 147–153.
- [11] Lestari, A. D., & Wahyuni, S. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Rujukan Pasien di FKTP Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(1), 21-30.

- [12] Suryani, E., & Maulana, R. (2020). Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan dan Dampaknya terhadap Keputusan Rujukan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 100-108.
- [13] Putri, AD, & Handayani, S. (2021). Beban kerja tenaga kesehatan dan kualitas layanan referensi rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 89–98.
- [14] Sinaga, R., & Sitio, M. (2021). Pengetahuan petugas puskesmas terhadap kebijakan rujukan BPJS. *Jurnal Kesehatan Primer*, 6(1), 33–41.
- [15] Trisna, R. (2021). Pemanfaatan informasi teknologi dalam sistem rujukan pelayanan kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 9(2), 112–120.
- [16] Yuliani, E., & Pratama, R. (2020). Faktor fasilitas kesehatan terhadap keputusan rujukan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 15(1), 22–30.
- [17] Supriyadi, A., Wardani, I. Y., & Harahap, F. (2022). Faktor-Faktor Medis Penentu Rujukan Pasien BPJS dari FKTP ke FKRTL. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(3), 223–231.
- [18] Trisna, W. V., Daniati, S. E., & Sari, T. P. (2021). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Primary Care (P-Care) BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Se-Kota Pekanbaru — *Journal INTECOMS*
- [19] Handayani, L., Suryani, N., & Dewi, F. (2019). Kompetensi Tenaga Medis dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Rujukan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 91–98.
- [20] Harahap, R., & Agustina, S. (2022). Faktor yang mempengaruhi pemanfaatan rujukan JKN di Puskesmas Teladan Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 145–153.
- [21] Meita, D., Zulfendri, & Khadijah. (2022). Persepsi dan pemanfaatan layanan rujukan JKN di Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 55–64.
- [22] Sari DR, Melda S. Impact of the Increase in National Health Insurance Contributions on X-PBI Health Insurance Participants in Tanjungbalai City in 2025. *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*. 2025 Oct 30;8(1):111-8.
- [23] Sitepu R, Munthe NB. Analysis Of The Implementation Of The National Health Insurance Standard Inpatient Class Program (KRIS) At Grandmed Hospital Lubuk Pakam. *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*. 2025 Oct 30;8(1):128-38.
- [24] Putri PA, Marbun RA, Karokaro TM. The Influence of Inpatient Service Quality on Patients' Decisions to Go Home at Their Own Request (Paps) at The Mayjen HA Thalib Regional Hospital, Sungai Penuh City. *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*. 2025 Oct 30;8(1):234-42.
- [25] Fitria D, Sulisna A, Dermawan RP. Factors influencing BPJS patients' lack of understanding of the outpatient referral system. *Jurnal Perilaku Kesehatan Terpadu*. 2024 Dec 24;3(2):108-20.