LEMBAR PENGESAHAN

Judul	:	Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Cempa Kabupaten Pinrang
Nama	:	Nur Syaidah
Nim	:	221240018
Konsentrasi	:	Administrasi Kebijakan Kesehatan
Program Studi	:	Kesehatan Masyarakat
Fakultas	:	Ilmu Kesehatan

Menyetujui,

Makhrajani Majid.,SKM,.M.Kes.MP
Pembimbing I

Herlina Muin,SKM,.M.Kes
Pembimbing II

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan

Hamarti,S.Si,Apt.,M.Kes
NBM.865740

Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat

Dr.Rahmi Amir.,S.Si,.M.Kes
NBM.888893

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Nur Syaidah, NIM 221240018 diterima oleh panitia ujian tutup skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) SK Nomor 167/SK.FIKES/II.3.AU/D/2025, bertepatan dengan Tanggal 07 2025 Juli 2025 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M) yang dipertahankan di depan penguji pada Hari Selasa Tanggal 20 Agustus 2025.

PANITIA UJIAN

1. Ketua : Dr.Rahmi Amir,S.Si.,M.Kes
2. Sekertaris : Fitriani Umar,SKM.,M.Kes

PENGUJI UJIAN

1. Makhrajani Majid., SKM,.M.Kes
2. Herlina Muin., SKM.,M.Kes
3. Usman.,SKM,.M.Kes
4. Rahmat Zarkarsyi.,SKM,.M.Kes

Disahkan Oleh
Fakultas Ilmu Kesehatan
Dekan,

Haniarti,S.Si.,Apt.,M.Kes
NBM.865740

Mengetahui
Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat

Dr.Rahmi Amir,S.Si,.M.Kes
NBM.888893

iv

ABSTRAK

Nur Syaidah, **2025.** Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Cempa Kabupaten Pinrang. Universitas Muhammadiyah Parepare (Dibimbing oleh **Makhrajani Majid.,SKM.,M.Kes.MP dan Herlina Muin.,SKM.,M.Kes**).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menerapkan sistem rujukan berjenjang sebagai bagian dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan kebutuhan medis, sistem ini disusun untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta JKN secara bertahap, dimulai dari Fasilitas Kesehatan Primer (FKTP), Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), dan Fasilitas Kesehatan Tersier. Tujuan utama penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Puskesmas Cempa Kabupaten Pinrang menerapkan kebijakan sistem rujukan berjenjang bagi pasien BPJS Kesehatan. Penelitian ini difokuskan pada aspek infrastruktur, sistem informasi yang mudah diakses, juga keterlibatan tenaga kesehatan. Penelitian ini menggabungkan metode fenomenologi dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode yang dipergunakan untuk memperoleh data adalah wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap sepuluh informan yang dipilih secara purposive sampling. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya tenaga kesehatan di Puskesmas cempa telah menjalankan prosedur rujukan sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan dan memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai Sistem tersebut. Namun implementasi kebijakan ini masih mengalami hambatan, diantaranya adalah keterbatasan tenaga non-medis, kurang memadainya infrastruktur seperti ruang tunggu pasien, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem informasi elektrotik seperti SISRUTE dan SIMPUS. Selain itu, pasien juga mengeluhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan surat rujukan. Kesimpulan dari penelitian ini ialah bahwa pengimplementasian kebijakan sistem rujukan berjenjang di Puskesmas Cempa telah berjalan, tetapi belum optimal. Saran masih diperlukan perbaikan dalam hal, infrstruktur pendukung, pelatihan bagi tenaga kesehatan dan optimalisasi sistem informasi, serta edukasi kepada masyarakat tentang sistem rujukan berjenjang.

Kata Kunci : Kebijakan, Rujukan, BPJS, Tenaga Kesehatan, Infrastruktur,Sistem Informasi

ABSTRACT

Nur Syaidah, 2025. *Implementation of the Policy of the Tiered Referral System for Patients of the Social Security Administering Agency (BPJS) Health at the Cempa Health Center, Pinrang Regency. Muhammadiyah University of Parepare (Supervised by* ***Makhrajani Majid.,SKM.,M.Kes.MP and Herlina Muin.,SKM.,M.Kes).***

The Social Security Administering Agency (BPJS) Health implemented the tiered referral system as part of the National Health Insurance (JKN) program. According to medical needs, this system is set up to provide JKN members with health services in phases, beginning with Primary Health Facilities (FKTP), Advanced Referral Health Facilities (FKRTL), and Tertiary Health Facilities. This study's main goal was to ascertain how the Cempa Health Center in Pinrang Regency was implementing the tiered referral system policy for BPJS Health patients. It focused on the infrastructure, accessible information systems, and the involvement of health staff. This study combines a phenomenological method with a qualitative descriptive approach. In-depth interviews, direct observation, and documentation of ten informants chosen through purposive sampling are the methods used to collect data. The study's findings show that the Cempa Health Center's medical staff has a reasonable grasp of the system and has followed BPJS Kesehatan's guidelines while conducting referral processes. Nevertheless, there are still challenges in putting this strategy into practice, such as a lack of non-medical staff, subpar facilities like patient waiting areas, and subpar utilization of electronic information systems like SISRUTE and SIMPUS. Patients also expressed dissatisfaction with the lengthy wait times for referral letters. According to the study's findings, the Cempa Health Center has been using the tiered referral system policy, albeit it is not operating at its best. Improvements to the supporting infrastructure, health worker training, information system optimization, and public education on the tiered referral system are still required.

Keywords: *Policy, Referral, BPJS, Health Workers, Infrastructure, Information System*

KATA PENGANTAR

Ucapan terima kasih dan pujian Atas selesainya penyusunan skripsi yang berjudul Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Cempa Kabupaten Pinrang, penulis panjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya.

Penulis mengalami berbagai kendala dan keterbatasannya dalam penyusunan skripsi ini, namun berkat bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan arahannya.

Peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Ibu Makhrajani Majid,.SKM,.M.Kes.MP sebagai Pembimbing I dan Ibu Herlina Muin ,.SKM.,M.Kes sebagai Pembimbing II.

Penulis juga menyampaikan terima kasi kepada :

1. Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos,M.Si sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Haniarti S.Si.,Apt.,M.Kes sebagai Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare.
3. Dr. Rahmi Amir S.Si,.M.Kes sebagai Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Parepare.
4. Usman SKM,.M.kes.MP sebagai Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan kritik yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rahmat Zarkarzy SKM,.M.Kes sebagai Dosen penguji II yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan.
7. Civitas Akademika Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare, atas dukungannya selama penulis menjadi mahasiswa
8. Pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian atas segala arahan kepada penulis dan memberi izin dalam melakukan penelitian.
9. Rekan-rekan mahasiswa Fikes UMPAR atas segala kebersamaan yang telah dibangun, ilmu yang dibagi selama duduk dibangku perkuliahan serta pengalaman mengajar dan membina selama dilapangan.
10. Terakhir, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Nur Syaidah, penulis saya, seorang wanita lugas dengan cita-cita luhur yang terkadang pikirannya sulit dipahami. Kami menghargai usaha Anda untuk meyakinkan dan menguatkan diri bahwa Anda mampu melaksanakan kajian ini hingga

tuntas dan senantiasa menikmati setiap langkahnya, meskipun mungkin tidak mudah.

Pada kesempatan ini, penulis secara istimewa berterima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Syamsuddin dan Ibunda Mariani yang senantiasa memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, motivasi dan doa yang tak terhingga dalam menyelesaikan studi ini.

Dengan kerendahan hati penulis memohon maaf jika dalam Skripsi ini terdapat kesalahan dan kekurangan, serta penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk penelitian selanjutnya.

Pinrang, 20 Agustus 2025

Nur Syaidah

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Nur Syaidah
Nim	: 221240018
Konsentrasi	: Administrasi Kebijakan Kesehatan
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Fakultas	: Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dipuskesmas Cempa Kabupaten Pinrang" merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikasi dari skripsi lain.
2. Bilamana suatu hari terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Parepare, 20 Agustus 2025

Yang memberi pernyataan



Nur Syaidah

ix

RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan anak sulung dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Syamsuddin dan Ibu Mariani, lahir di Langnga pada tanggal 14 April 2003. Penulis menempuh pendidikan di TK Satu Atap SDN 177 Kecamatan Mattiro Sompe pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2009, kemudian dilanjutkannya pendidikan di SDN 177 Labolong dan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Parepare dengan mengambil mata kuliah Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat dengan konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan. Kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Darud Da'wah Wal Irsyad Patobong dan lulus pada tahun 2018, kemudian di SMKN 1 Pinrang dan lulus pada tahun 2021.

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR vii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ix
RIWAYAT HIDUP x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan 4
D. Manfaat Penelitian 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
A. Tinjauan Umum Tentang Puskesmas 5
B. Tinjauan Umum Tentang Jaminan Kesehatan Nasional 9
C. Tinjauan Umum Tentang Sistem Rujukan 12
D. Implementasi Kebijakan Rujukan 15
E. Kerangka Teori 24
F. Kerangka Pikir 25
BAB III METODE PENELITIAN 26
A. Desain Penelitian 26
B. Tempat dan Waktu Penelitian 26
C. Informan Penelitian 26
D. Definisi Operasional 27
E. Instrumen Penelitian 27
F. Teknik Pengumpulan Data 28
G. Teknik Analisis Data 28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 31
B. Hasil Penelitian 32
C. Pembahasan 44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 57
A. Kesimpulan 57
B. Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 58
LAMPIRAN 64

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Informan Penelitian 26

2. Distribusi Tenaga Kesehatan di puskesmas Cempa 32

3. Karakteristik Informan 33

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Kerangka Teori 24

2. Kerangka Pikir 25

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Pedoman Wawancara 63
2. Format Persetujuan Melakukan Penelitian 66
3. Surat Rekomendasi Dari LPPM UM Parepare..... 67
4. Izin Rekomendasi Penelitian dari DPMDPTSD 68
5. Persetujuan Penelitian di Puskesmas 69
6. Dokumentasi 70
7. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian 75
8. Surat Pernyataan Bebas Plagiat 76