

DETERMINAN PEMANFAATAN PENGGUNA RUJUKAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS TELADAN KOTA MEDAN

Maharani Harahap¹, Dewi Agustina^{2*}

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3}

*Corresponding Author : dewisyamsudin17@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan pengguna rujukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah proses pemanfaatan pengguna dalam rujukan dimana petugas kesehatan memiliki sumberdaya terbatas untuk menangani kondisi klinis (obat, peralatan, dan kemampuan) pada satu level sistem kesehatan, melakukan pencarian bantuan kepada fasilitas kesehatan yang lebih baik atau memiliki sumberdaya tertentu pada level yang sama atau di atasnya, atau mengambil alih penanganan kasus pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan pengguna rujukan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Teladan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 87 responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, serta instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan Uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden (50,6%) mempunyai pengetahuan dengan kategori baik ($p = 0,014$), kepercayaan dan keyakinan responden sebanyak 48 responden (55,2%) mempunyai kategori baik ($p = 0,014$), ketersediaan sarana responden sebanyak 53 responden (60,9%) mempunyai kategori lengkap ($p = 0,022$), informasi rujukan responden sebanyak 49 responden (56,3%) mempunyai kategori lengkap ($p = 0,007$), dan kepuasan pasien responden sebanyak 54 responden (62,1%) mempunyai kategori puas ($p = 0,455$). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan, kepercayaan dan keyakinan, ketersediaan sarana, dan informasi rujukan dengan pemanfaatan pengguna rujukan peserta jaminan kesehatan nasional (JKN). Tidak ada hubungan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan pengguna rujukan peserta jaminan kesehatan nasional (JKN).

Kata kunci : JKN, pemanfaatan, puskesmas, rujukan

ABSTRACT

The utilization of JKN referral users is the process of utilizing users in referrals where health workers have limited resources to manage clinical conditions at one level of the health system, seek assistance to better health facilities or have certain resources at the same level or above, or take over the handling of patient cases. The purpose of this study is to determine the factors related to the use of referral users of JKN participants at the Teladan Health Center in Medan City. This study used observational quantitative research using a cross sectional approach. The sample used was 87 respondents and the sampling technique used was purposive sampling, and the instrument of this study was a questionnaire. The data was analyzed using the Chi-Square Test. The results showed that 44 respondents (50.6%) had good knowledge ($p = 0.014$), trust and confidence of respondents as many as 48 respondents (55.2%) in the good category ($p = 0.014$), availability of facilities was 53 respondents (60.9%), the complete category ($p = 0.022$), the referral information of respondents wa 49 respondents (56.3%), the complete category ($p = 0.007$), and patient satisfaction was 45 respndents (62.1%) the satisfied category ($p = 0.455$). The results of statistical tests show that there is a significant relationship between knowledge, trust and confidence, availability of facilities, and referral information with the use of referral users of JKN participants. There's no relationship between pastient satisfaction and the use of JKN participant referral users.

Keywords : JKN, community health center, referral, utilization

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai sangat mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Sehat merupakan kondisi sejahtera fisik, mental dan sosial, bukan sekedar terbebas dari penyakit atau kecacatan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesehatan seseorang berasal dari lingkungan ekonomi dan sosial, lingkungan fisik, karakteristik, perilaku individu, tingkat pendidikan, kontribusi genetik, pelayanan kesehatan yang mudah diakses, jenis kelamin, serta dari jaringan dukungan sosial (WHO, 2019).

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan yang menjalankan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan pada tingkat pertama dengan menitikberatkan upaya promosi dan pencegahan di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019). Dampak dari sistem rujukan ke *outcome* dan mutu layanan kesehatan yaitu dengan adanya sistem rujukan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan menjadi lebih baik untuk mencapai tujuan pelayanan tanpa harus mengeluarkan biaya yang tinggi. Pengendalian biaya dilakukan dengan menetapkan peraturan mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien secara efisien dan efektif berdasarkan kebutuhannya. Salah satu cara untuk melakukan hal ini adalah dengan mengoptimalkan peran dokter dengan mengurangi jumlah rujukan yang tidak diperlukan di puskesmas (Susiloningtyas, 2020).

Pada tahun 2020 - 2022 jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Medan terus meningkat dari 2.011.648 peserta, menjadi 2.071.778 peserta, hingga menjadi 2.428.400 peserta. Selama tiga tahun mengalami peningkatan sebanyak 416.752 peserta. Jumlah kunjungan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) Kota Medan selama tahun 2020-2022 juga mengalami peningkatan dari 1.304.539 peserta, 1.326.818 peserta, dan menjadi 2.040.357 peserta. Jumlah rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL) Kota Medan meningkat juga mulai dari 235.189 peserta, 264.433 peserta, dan sampai di 346.706 peserta. Jumlah rujukan ini meningkat dari 29.244 orang menjadi 82.273 orang (BPJS Kesehatan, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan di Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2021 terdapat hubungan yang signifikan antara informasi dengan rujukan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan rujukan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,022$. Ada hubungan yang signifikan antara kepercayaan dan keyakinan dengan rujukan pasien dengan $p\text{-value} = 0,025$ (Salman, 2021). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan di Puskesmas Ulin Tahun 2021, terdapat hubungan pengetahuan dengan rujukan pasien BPJS Kesehatan dengan $p\text{-value} = 0,021$. Terdapat hubungan dari ketersediaan sarana dengan rujukan pasien BPJS Kesehatan dengan $p\text{-value} = 0,000$ (Sayuti, Anwary, & Hadi, 2021).

Puskesmas Teladan Kota Medan termasuk UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang bersumber dari Dinas Kesehatan Kota Medan, terletak di Jl. Sisingamangaraja No. 65, Teladan Barat, Kec. Medan Kota, Kota Medan. Puskesmas Teladan adalah salah satu puskesmas yang dimana masyarakat sering berkunjung dan meminta pengobatan dan rujukan karena dilihat dari letaknya yang sangat strategis serta tidak jauh dari pemukiman penduduk. Data laporan diagnosa penyakit rujukan Puskesmas Teladan Medan terdapat sebanyak 144 diagnosa penyakit rujukan BPJS Kesehatan. Beberapa penyakit yang dikutip berdasarkan data laporan Puskesmas Teladan antara lain miopia, gagal jantung, dan nasofaringitis akut (Puskesmas Teladan, 2023). Rasio rujukan dari bulan Juli 2022 hingga Februari 2023 mengalami fluktuasi berkisar diantara 36,9% - 49,4%. Pada bulan Desember 2022 dengan rasio rujukan sebanyak 37,62%, mengalami peningkatan pada bulan Januari 2023 sebanyak 45%. Di Februari tahun 2023 merupakan rujukan tertinggi selama 8 bulan terakhir yaitu sebanyak 49,4%. Rasio rujukan yang tinggi berdampak pada fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL) yang mengalami terjadinya penumpukan pasien disetiap pemberi pelayanan kesehatan (Puskesmas Teladan, 2023). Rasio

rujukan di Puskesmas Teladan Kota Medan menunjukkan bahwa rasio masih tinggi lebih dari 15%. Dimana hal ini dapat menyebabkan *overload* di rumah sakit sehingga akan berdampak mengalami keterlambatan dalam menangani pasien terutama pada pasien yang sedang membutuhkan penanganan medis darurat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan pengguna rujukan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Teladan Kota Medan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Teladan Kota Medan, terletak di Jl. Sisingamangaraja No. 65, Teladan Barat, Kec. Medan Kota, Kota Medan. Waktu pengumpulan data dimulai dari bulan Juli sampai bulan Agustus tahun 2023. Populasi sebanyak 888 orang merupakan seluruh peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang melakukan rujukan di Puskesmas Teladan Kota Medan. Adapun besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Lameshow* (Stanley Lameshow, 1997), yaitu 87 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, alat tulis, dan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL

Analisis Univariat Pengetahuan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Responden

Pengetahuan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Buruk	43	49,4
Baik	44	50,6
Total	87	100,0

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa responden yang menyatakan pemanfaatan pengguna rujukan peserta JKN berdasarkan variabel pengetahuan dengan kategori baik sebanyak 44 orang (50,6%), sedangkan kategori buruk sebanyak 43 orang (49,4%).

Kepercayaan dan Keyakinan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepercayaan dan Keyakinan

Kepercayaan dan Keyakinan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Buruk	39	44,8
Baik	48	55,2
Total	87	100,0

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa responden yang menyatakan pemanfaatan pengguna rujukan peserta JKN berdasarkan variabel kepercayaan dan keyakinan dengan kategori baik sebanyak 48 orang (55,2%), sedangkan kategori buruk sebanyak 39 orang (44,8%).

Ketersediaan Sarana

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa responden yang menyatakan pemanfaatan pengguna rujukan peserta JKN berdasarkan variabel ketersediaan sarana dengan kategori lengkap sebanyak 53 orang (60,9%), sedangkan kategori tidak lengkap sebanyak 34 orang (39,1%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Ketersediaan Sarana

Ketersediaan Sarana	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Lengkap	34	39,1
Lengkap	53	60,9
Total	87	100,0

Informasi Rujukan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Informasi Rujukan

Informasi Rujukan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Lengkap	38	43,7
Lengkap	49	56,3
Total	87	100,0

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa responden yang menyatakan pemanfaatan pengguna rujukan peserta JKN berdasarkan variabel informasi rujukan dengan kategori lengkap sebanyak 49 orang (56,3%), sedangkan kategori tidak lengkap sebanyak 38 orang (43,7%).

Kepuasan Pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden

Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	33	37,9
Puas	54	62,1
Total	87	100,0

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa responden yang menyatakan pemanfaatan pengguna rujukan peserta JKN berdasarkan variabel kepuasan pasien dengan kategori lengkap sebanyak 54 orang (62,1%), sedangkan kategori tidak lengkap sebanyak 33 orang (37,9%).

Analisis Bivariat

Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Tabel 6. Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan JKN

Pengetahuan	Pemanfaatan Rujukan		Total	P Value	
	Rujukan Baru	Rujukan Lama			
	N	N	%		
Buruk	27	0	16	18,4	0,014
Baik	16	4	28	32,2	
Total	43	4	44	50,6	

Berdasarkan tabel 6, responden yang memiliki pengetahuan yang buruk sebanyak 43 responden terdiri dari pemanfaatan peserta pengguna rujukan baru sebanyak 27 responden (31,0%) dan rujukan lama sebanyak 16 responden (18,4%). Sedangkan, responden yang memiliki pengetahuan yang baik sebanyak 44 responden dengan peserta yang memanfaatkan pengguna rujukan baru sebanyak 16 responden (18,4%) dan rujukan lama sebanyak 28 responden (32,2%).

Hubungan Kepercayaan Dan Keyakinan Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Tabel 7. Hubungan Kepercayaan Dan Keyakinan Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan JKN

Kepercayaan dan Keyakinan	Pemanfaatan Pengguna Rujukan				Total	P Value
	Rujukan Baru		Rujukan Lama			
	N	%	N	%		
Buruk	25	28,7	14	16,1	39	0,014
Baik	18	20,7	30	34,5	48	
Total	43	49,4	44	50,6	87	

Merujuk pada tabel 7 terlihat bahwa responden variabel kepercayaan dan keyakinan dengan kategori buruk sebanyak 39 responden, terdiri dari 25 responden (28,7%) rujukan baru dan 14 responden (16,1%) rujukan lama. Sedangkan, kepercayaan dan keyakinan kategori baik sebanyak 48 responden dengan rujukan baru sebanyak 18 responden (20,7%) dan rujukan lama sebanyak 30 responden (34,5%).

Ketersediaan Sarana Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Tabel 8. Hubungan Variabel Ketersediaan Sarana Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan JKN

Ketersediaan Sarana	Pemanfaatan Pengguna Rujukan				Total	P Value
	Rujukan Baru		Rujukan Lama			
	N	%	N	%		
Tidak Lengkap	22	25,3	12	13,8	34	0,022
Lengkap	21	24,1	32	36,8	53	
Total	43	49,4	44	50,6	87	

Merujuk pada tabel 8 terlihat bahwa jawaban responden variabel ketersediaan sarana kategori tidak lengkap sebanyak 34 orang, terdiri dari 22 responden (25,3%) yang memanfaatkan pengguna rujukan baru dan 12 (13,8%) responden pengguna rujukan lama. Sedangkan, ketersediaan sarana yang lengkap sebanyak 53 responden, dengan pemanfaatan pengguna rujukan baru sebanyak 21 (24,1%) responden dan rujukan lama sebanyak 32 responden (36,8%).

Hubungan Informasi Rujukan Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Tabel 9. Hubungan Informasi Rujukan Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan (JKN)

Informasi Rujukan	Pemanfaatan Pengguna Rujukan				Total	P Value
	Rujukan Baru		Rujukan Lama			
	N	%	N	%		
Tidak Lengkap	5	8,7	13	14,9	38	0,007
Lengkap	8	18,6	31	35,6	49	
Total	13	30,0	44	50,6	87	

Merujuk pada tabel 9 terlihat bahwa jawaban responden dari variabel informasi rujukan dengan kategori tidak lengkap sebanyak 38 responden, terdiri dari 25 responden (28,7%) yang memanfaatkan pengguna rujukan baru dan 13 responden (14,9%) pengguna rujukan lama. Sedangkan kategori informasi rujukan yang lengkap sebanyak 49 responden, dengan pemanfaatan pengguna rujukan baru sebanyak 18 responden (20,7%) dan rujukan lama sebanyak 31 responden (35,6%).

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Tabel 10. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pemanfaatan Pengguna Rujukan JKN

Kepuasan Pasien	Pemanfaatan Pengguna Rujukan				Total	P Value
	Rujukan Baru		Rujukan Lama			
	N	%	N	%		
Tidak Puas	18	7	15	17,2	33	0,455
Puas	25	7	29	33,3	54	
Total	43	4	44	50,6	87	

Merujuk pada tabel 10 terlihat bahwa jawaban responden dari variabel kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 33 responden, terdiri dari 18 responden (20,7%) yang memanfaatkan pengguna rujukan baru dan 15 responden (17,2%) pengguna rujukan lama. Sedangkan kategori kepuasan pasien yang lengkap sebanyak 54 responden, dengan pemanfaatan pengguna rujukan baru sebanyak 25 responden (28,7%) dan pengguna rujukan lama sebanyak 29 responden (33,3%).

PEMBAHASAN

Hubungan Pengetahuan Dengan Pengguna Rujukan

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryana, 2020) di UPT Puskesmas Semplak Kota Bogor tahun 2020 menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan rujukan dengan uji *chi square* nilai $p = 0,000 < 0,05$. Tingkat pengetahuan yang baik akan menghasilkan pelayanan rujukan yang positif dan sebaliknya jika pengetahuan kurang akan menghasilkan rujukan yang negatif. Menurut Notoadmodjo 2017 yang dikutip dari (Suryana, 2020), pengetahuan adalah sebuah hasil tahu dan ini terjadi setelah orang-orang memahami sesuatu objek tertentu. Penginderaan terjadi pasca indera manusia seperti indra penglihatan. Berdasarkan hasil uji statistik bahwa ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan rujukan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Teladan Kota Medan dengan nilai $p\text{-value} = 0,014$. Dari hasil uji *chi-square* nilai $p\text{-value} 0,014 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memberikan gambaran bahwa responden memiliki pengetahuan yang buruk tentang rujukan di Puskesmas Teladan Kota Medan.

Hubungan Kepercayaan Dan Keyakinan Dengan Pengguna Rujukan

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hadisusanto et al., 2022) yang menyatakan bahwa variabel kepercayaan dan keyakinan mempunyai hubungan yang signifikan dengan keputusan merujuk. Apabila kepercayaan kesehatan meninggi maka keputusan rujukan cenderung meningkat. Semakin tinggi kepercayaan, maka responden semakin yakin bahwa kondisi kegawatan pada kasus ibu hamil risiko tinggi yang sedang terjadi, jika dirujuk akan segera diatasi. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dapat dilihat dari sejauh mana mereka yakin terhadap kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memenuhi harapannya, dan sejauh mana mereka yakin terhadap kemampuan penyedia

layanan kesehatan. Tingkat kepercayaan pasien terhadap niatbaik, jaminan pelayanan, serta kredibilitas puskesmas menyebabkan munculnya kepercayaan pasien terhadap puskesmas (Rahmadi Hasyim, 2019).

Berdasarkan hasil uji *statistic* bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepercayaan dan keyakinan dengan rujukan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Teladan Kota Medan dengan nilai $p\text{-value} = 0,014 < 0,05$. Dari hasil uji *chi-square* nilai $0,014 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memberikan gambaran bahwa responden memiliki kepercayaan dan keyakinan yang buruk tentang rujukan di Puskesmas Teladan Kota Medan.

Hubungan Ketersediaan Sarana Dengan Pengguna Rujukan

Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Sapriilliani, Ginting, & Girsang, 2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan rujukan pasien peserta KIS dengan diperoleh nilai $p\text{-value}$ ($0,001 < 0,05$). Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan, seperti tersedianya alat untuk mengobati penyakit yang diderita, kebutuhan obat-obatan di masyarakat terpenuhi dan berkelanjutan. Sehingga, semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tersedia setiap saat. Kelengkapan sarana di puskesmas sangat memiliki peran yang penting dalam meningkatkan rujukan peserta BPJS. Ketersediaan fasilitas atau sarana pelayanan kesehatan untuk melakukan pemeriksaan adalah satu hal yang penting dalam mencapai penegakkan diagnosis dan pemberian tindakan yang tepat. Ketersediaan alat kesehatan di puskesmas juga harus diimbangi dengan perawatan yang sesuai agar kualitasnya tetap terjaga (BPJS Kesehatan, 2022). Pada uji statistik bahwa adanya hubungan sarana dengan rujukan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Teladan Kota Medan dengan nilai $p\text{-value}$ ($0,022 < 0,05$). Dari hasil uji *chi square* nilai $0,022 < 0,05$ maka dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hubungan Informasi Rujukan Dengan Pengguna Rujukan

Penelitian yang sejalan juga terdapat dari penelitian yang dilakukan oleh (Dwi Permata et al., 2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara informasi rujukan dengan rujukan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sindang Barang dengan hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{-value}$ 0,003. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang tidak pernah mendapatkan informasi mengenai rujukan. Pasien yang kurang mendapatkan informasi terkait rujukan mengakibatkan pasien cenderung memilih layanan sekunder karena mempunyai kepercayaan diri yang rendah dalam berobat di puskesmas.

Informasi terkait alur pemanfaatan pengguna kartu rujukan yang digunakan pada saat rujukan berjenjang, dimana peserta rujukan mengunjungi fasilitas kesehatan tingkat pertama terlebih dahulu, jika mendapatkan rujukan berdasarkan hasil pemeriksaan maka diperkenankan untuk dirujuk ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut. Selain dalam kondisi gawat darurat, peserta rujukan diharapkan bisa meningkatkan pemanfaatan rujukan JKN ketika sudah bisa memahami mengenai alur yang diberikan (Tyas Purnama, 2022). Berdasarkan hasil penelitian, ada hubungan yang signifikan antara informasi dengan rujukan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di wilayah kerja Puskesmas Teladan Kota Medan dengan nilai $p\text{-value}$ ($0,007 < 0,05$) maka dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pengguna Rujukan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Librianty, 2018) menunjukkan bahwa 36 responden dengan sistem rujukan merasa tidak puas dikarenakan oleh banyaknya alasan yang bersifat tunda menunda rujukan. Dan terdapat 41 responden dengan biaya obat tidak ditanggung oleh BPJS dan tidak merasa puas dengan pelayanan BPJS dikarenakan tidak

tersedianya obat BPJS yang diminta oleh responden dan disuruh membeli obat di apotek lain karena stok obat tidak ada, sedangkan untuk pasien umum mendapatkan obat tersebut sudah membayar BPJS setiap bulannya, responden mengatakan kepada peneliti bahwa responden merasa tidak puas dengan pelayanan BPJS.

Kepuasan pasien merupakan respon ataupun tingkatan perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan di puskesmas dengan membandingkan antara kinerja ataupun hasil yang dirasakan dengan harapan pasien (Irawan & Ainy, 2018). Dari hasil uji *chi square* nilai *p-value* ($0,455 \geq 0,05$) maka H_0 di terima dan H_a ditolak. Hal ini erat kaitannya dengan kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien yang membuat sebagian besar merasa kepuasannya puas dan tidak puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai determinan pemanfaatan rujukan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Teladan Kota Medan dapat ditarik kesimpulan yaitu ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan rujukan pasien dengan nilai $p = 0,014$ pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Teladan Kota Medan. Ada hubungan yang signifikan antara kepercayaan dan keyakinan dengan rujukan pasien dengan nilai $p = 0,014$ pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Teladan Kota Medan. Ada hubungan yang signifikan antara ketersediaan sarana dengan rujukan pasien dengan nilai $p = 0,022$ pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Teladan Kota Medan. Ada hubungan yang signifikan antara informasi rujukan dengan rujukan pasien dengan nilai $p = 0,007$ pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Teladan Kota Medan. Tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan rujukan pasien dengan nilai $p = 0,455$ pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Teladan Kota Medan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih peneliti ucapkan pada seluruh pihak yang memberikan kontribusi pada penelitian ini sehingga artikel penelitian ini bisa diterbitkan dan bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2018). Sistem Rujukan Berjenjang.
- BPJS Kesehatan. (2022). BPJS Kesehatan Peringkat Skema Rujukan untuk Pasien JKN.
- Dwi Permata, E., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Besarnya Angka Rujukan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Sindang Barang Kota Bogor Tahun 2020. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 12-21.
- Irawan, Bambang, Ainy, & Asmaripa. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung Kabupaten Organ Ilir. *Jurnal Kesehatan*, 9(3).
- Kemendes RI. (2019). Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Librianty, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien BPJS (Jamkesda) Terhadap Pelayanan BPJS Di Poliklinik RSUD Taluk Kuantan Tahun 2017. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 55-66.
- Puskesmas Teladan. (2023).

- Rahmadi Hasyim, M. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Diploma Thesis: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Salman, N. H. (2021). Determinan Yang Berhubungan Dengan Rujukan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Wilayah Kerja Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2021. *Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Saprilliani, Ginting, R., & Girsang, E. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Angka Rujukan Pasien Peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Tanah Tinggi Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Lingkungan Hidup, 1(4)*, 1-8.
- Sayuti, M., Anwary, A., & Hadi, Z. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Rujukan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2021. *Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB*.
- Suryana, A. (2020). Hubungan Pengetahuan Tentang Rujukan Dengan Pelayanan Kesehatan Rujukan Berjenjang Secara Online Pada Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Wijaya, 12(9)*, 149 - 159.
- Susiloningtyas, L. (2020). Sistem Rujukan Dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Maternal Perinatal Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pamenang, 6-16*.
- Tyas Purnama, S. (2022). Peningkatan Pengetahuan Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Melalui Sosialisasi di Kelurahan Kampung Dalem Kota Kediri. *Jurnal Abdimas Galuh, 4(2)*, 1283-1291.
- WHO. (2019). The WHO Special Initiative for Mental Health. Universal Health Coverage for Mental Health.