

ANALISIS PELAYANAN RUJUKAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM Prof. Dr. H. M. CHATIB  
QUZWAIN KABUPATEN SAROLANGUN PROVINSI JAMBI

HARTINI – 25010114140371

(2016 - Skripsi)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bidang kesehatan dengan konsep *Universal Health Coverage* yang mengharuskan pesertanya mengikuti sistem rujukan berjenjang yang mengarahkan proses pelayanan rujukan lebih berkualitas, memuaskan secara efektif dan efisien. Belum optimalnya pelayanan sistem rujukan, berdampak pada penumpukan pasien di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan dan menurunnya mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, bertujuan untuk menganalisis pelayanan rujukan pasien BPJS ditinjau dari lima karakteristik rujukan di RSUD Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun. Informan utama dalam penelitian ini berjumlah lima orang dan informan triangulasi sebanyak tujuh orang. Hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan rujukan ditinjau dari lima karakteristik rujukan, tiga di antaranya sudah dilaksanakan memenuhi karakteristik rujukan sesuai Pedoman Sistem Rujukan Nasional, yaitu aspek kelengkapan formulir rujukan, kepatuhan petugas kesehatan terhadap SOP rujukan dan pelaksanaan rujuk balik. Sedangkan dua aspek yang belum dilaksanakan yaitu komunikasi antar fasilitas kesehatan perujuk dan penerima rujukan, pencatatan dan pelaporan sistem rujukan. Dibutuhkan kerja sama dan koordinasi yang baik antara semua pihak terkait dalam upaya mengoptimalkan pelayanan rujukan. Sangat diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan bagi pihak rumah sakit dan instansi terkait dalam memperbaiki berbagai aspek yang terkait dengan pelayanan rujukan agar dapat berjalan secara optimal.

**Kata Kunci:** JKN, Sistem rujukan, Pelayanan rujukan, BPJS