

**GAMBARAN PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PADA  
PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI PUSKESMAS CIAWI**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**Disusun Oleh:**

**AYU CAHYATI**

**P2.06.37.0.20.045**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIK DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI  
KESEHATAN TASIKMALAYA  
2023**

**HALAMAN JUDUL**  
**GAMBARAN PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PADA**  
**PASIEAN RAWAT JALAN BPJS DI PUSKESMAS CIAWI**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan**  
**Pendidikan Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan**



**AYU CAHYATI**

**P2.06.37.0.20.045**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA**  
**JURUSAN REKAM MEDIK DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI**  
**KESEHATAN TASIKMALAYA**  
**2023**

## UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Karya Tulis ilmiah (KTI) dengan judul “Gambaran Pelaksanaan Sistem Rujukan Pada Pasien Rawat Jalan BPJS Di Puskesmas Ciawi” ini dapat diselesaikan. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) tentunya tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hj. Yunike Rosdiana H, M.KM, selaku Kepala UPTD Puskesmas Ciawi;
2. Hj. Ani Radiati R, S.Pd., M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kementerian Kesehatan Tasikmalaya;
3. Idan Hamdani, Amd.RMIK, selaku Koordinator Pelayanan Rawat Jalan;
4. H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan;
5. Andi Suhenda, SKM, MPH, selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Staf yang ada di Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan ilmu, bimbingan serta dukungan selama perkuliahan;
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamiin.

Tasikmalaya, 31 Maret 2023



Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia**  
**Politeknik Kesehatan Tasikmalaya**  
**Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan**  
**Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya**  
**2023**

**AYU CAHYATI**

**GAMBARAN PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PADA PASIEN RAWAT JALAN  
BPJS DI PUSKESMAS CIAWI**  
**70 Halaman, V BAB, 9 Tabel, 6 Gambar, 23 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) wajib menerapkan sistem rujukan. Pelaksanaan sistem rujukan yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi rujukan Vertikal, berdasarkan hasil observasi ke lapangan didapatkan bahwa terdapat kasus terpaut *informed consent* yang belum sesuai, serta penggunaan surat rujukan yang belum di cetak sebanyak 2 rangkap.

**Tujuan:** Mengetahui Pelaksanaan Sistem Rujukan pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Ciawi.

**Metodologi Penelitian:** Jenis penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Informan pada Penelitian ini Petugas yang bertanggung jawab terhadap rujukan, dan Kepala Puskesmas. Teknik Sampling yang digunakan *Purposive Sampling*.

**Hasil Penelitian:** Pelaksanaan sistem rujukan di puskesmas ciawi sudah dikatakan baik jika dilihat dari aspek 4M (*Man, Material, Machine, Method*) akan tetapi harus lebih dimaksimalkan kembali dan disesuaikan dengan pedoman rujukan nasional.

**Kesimpulan:** Pelaksanaan sistem rujukan di puskesmas ciawi perlu dimaksimalkan dari segi lembar *informed consent*, Sebaiknya pada lembar *informed consent* rujukan berisi pembubuhan tanda tangan provider yang berwenang dalam merujuk, dan pihak pasien serta penambahan format yang menyatakan bahwa pasien bersedia atau menolak untuk dirujuk.

**Kata Kunci:** Fasilitas Kesehatan, Pelaksanaan Sistem Rujukan, Peserta BPJS, Rujukan Vertikal

Daftar Pustaka: 33 (2009-2020)

*Ministry of Health Indonesian Republic  
Health Polytechnic of Tasikmalaya  
Departement of Medical Record and Health Information  
Study Program of Medical Record and Health Information in Tasikmalaya  
2023*

**AYU CAHYATI**

**REFERRAL SYSTEM IMPLEMENTATION DESCRIPTION ON BPJS OUTPATIENT PATIENTS AT CIAWI HEALTH CENTER**

*70 Pages, V CHAPTER, 9 Tables, 6 Figures, 23 Attachments*

**ABSTRACT**

**Background:** *First Level Health Facilities (FKTP) and Advanced Referral Health Facilities (FKRTL) are required to implement a referral system. The implementation of the referral system carried out in this study included vertical referrals. Based on the results of field observations, it was found that there were cases related to inappropriate informed consent, as well as the use of referral letters that had not been printed in 2 copies.*

**Objective:** *To find out the Implementation of the Referral System for BPJS Outpatient Patients at the Ciawi Health Center.*

**Research Methodology:** *The type of research used is qualitative with a case study approach. Data collection methods used are interviews and observation. Informants in this study Officers who are responsible for referrals, and the Head of the Health Center. The sampling technique used is purposive sampling.*

**Research Results:** *The implementation of the referral system at the Ciawi Health Center has been said to be good when viewed from the 4M aspect (Man, Material, Machine, Method) but it must be further maximized and adapted to national referral guidelines.*

**Conclusion:** *The implementation of the referral system at the Ciawi Health Center needs to be maximized in terms of an informed consent sheet. Preferably the referral informed consent sheet contains the signature of the provider who is authorized to refer, and the patient's side and the addition of a form stating that the patient is willing or refusing to be referred.*

**Keywords:** *Health Facilities, Referral System Implementation, BPJS Participants, Vertical Referrals*

*Bibliography: 33 (2009-2020)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
<b>D. Manfaat penelitian</b> .....	<b>5</b>
1. Manfaat bagi Puskesmas.....	5
2. Manfaat bagi peneliti.....	5
3. Manfaat bagi Prodi Rekam Medis.....	5
<b>E. Keaslian Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>A. Telaah Pustaka</b> .....	<b>8</b>
1. Sistem Rujukan.....	8
2. Rawat Jalan.....	28
3. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	29
4. Puskesmas.....	31
<b>B. Kerangka Teori</b> .....	<b>36</b>
<b>C. Kerangka Konsep</b> .....	<b>37</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
<b>A. Jenis dan Desain Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>B. Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>C. Subjek dan Objek Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Variabel penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>E. Definisi Operasional .....</b>	<b>39</b>
<b>F. Keabsahan Data .....</b>	<b>40</b>
<b>G. Triangulasi Data .....</b>	<b>40</b>
<b>H. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....</b>	<b>40</b>
<b>I. Pengolahan Data .....</b>	<b>41</b>
<b>J. Analisis Data .....</b>	<b>42</b>
<b>K. Etika Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>L. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>M. Jalannya Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>N. Jadwal Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
<b>A. Gambaran Umum Puskesmas .....</b>	<b>46</b>
1. Letak Geografis Puskesmas Ciawi .....	46
2. Visi dan Misi Puskesmas Ciawi .....	47
3. Sumber daya Puskesmas Ciawi .....	48
4. Jenis Pelayanan di UPTD Puskesmas Ciawi .....	49
5. Prasarana kesehatan di UPTD Puskesmas Ciawi .....	49
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>50</b>
1. Gambaran Informan .....	50
2. Gambaran pelaksanaan sistem rujukan pada pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Ciawi .....	50
a. <i>Aspek Method</i> .....	50
b. <i>Aspek Man</i> .....	51
c. <i>Aspek Material</i> .....	53
d. <i>Aspek Machine</i> .....	58
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>59</b>
a. <i>Aspek Method</i> .....	59
b. <i>Aspek Man</i> .....	60
c. <i>Aspek Material</i> .....	61
d. <i>Aspek Machine</i> .....	65

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
1. Kesimpulan.....	68
2. Saran.....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	6
Tabel 2.1.....	21
Tabel 3.1.....	45
Tabel 4.1.....	48
Tabel 4.2.....	49
Tabel 4.3.....	53
Tabel 4.4.....	55
Tabel 4.5.....	56
Tabel 4.6.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	36
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	37
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas .....	47
Gambar 4.2 Pengisian Identitas Pasien .....	66
Gambar 4.3 Pelayanan Pasien Rujukan .....	66
Gambar 4.4 Cetak Rujukan Pasien.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan
- Lampiran 3 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 7 Surat Izin Kesbangpol
- Lampiran 8 Surat Balasan Kesbangpol
- Lampiran 9 Lembar Kaji Etik
- Lampiran 10 Lembar Informed Consent Informan 1
- Lampiran 11 Lembar Informed Consent Informan 2
- Lampiran 12 Lembar Informed Consent Informan 3
- Lampiran 13 Lembar Penjelasan Sebeleum Penelitian
- Lampiran 14 Lembar Persetujuan Menjadi Informan
- Lampiran 15 Pedoman Wawancara
- Lampiran 16 Lembar Observasi Pelaksanaan Rujukan
- Lampiran 17 Lembar Observasi Ketersediaan Dokumen
- Lampiran 18 Lembar Bimbingan KTI
- Lampiran 19 Surat Rekomendasi Ujian KTI
- Lampiran 20 Informed Consent Kesediaan di Rujuk
- Lampiran 21 Lembar Penolakan Rujukan
- Lampiran 22 Lembar SOP Rujukan
- Lampiran 23 Surat Rujukan BPJS