



**Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingginya Angka
Permintaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou
Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023**

**The Factors Correlated With The High Number Of BPJS Patient
Referral Request In Tiuh Tohou Public Health Center
Menggala District Tulang Bawang Regency In 2023**

Dewi Astuti¹, Febria Listina², Nurul Aziza³

¹⁻³Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

ABSTRACT

High referral request impacts on increasing financial burden for BPJS (Social Security Agency of Health) as well as hospital workload, thus decreasing service quality, and causing a long queue in hospital. It potentially worsens patient's health condition. This research aims at finding out any factors which correlate with the high referral number in Tiuh Tohou Public Health Center Menggala District Tulang Bawang Regency in 2023. This research uses quantitative method with cross-sectional approach. The population is all BPJS patients in Tiuh Tohou Public Health Center with a total sample taken is 89 respondents using accidental sampling. Analysis test used is chi-square statistical test. The analysis results of the respondents' characteristics are that they are mostly > 45 years of age (52.81%), have secondary education (), and work (70.79%). Patient's knowledge is mostly less good (60.67%), patient's satisfaction is poor (53.93%), good facilities and infrastructure (60.67%), close distance to the nearest referral hospital (51.69%). There are correlations of patient's knowledge ($p: 0.002$; OR: 4.364), patient's satisfaction ($p: 0.002$; OR: 4.243), facilities and infrastructure ($p: 0.009$ and OR: 3.636), and distance to referral hospital ($p: 0.008$ and OR: 3.488) with the high referral number in Tiuh Tohou Public Health Center Menggala District Tulang Bawang Regency in 2023. Therefore, the party of this Public Health Center should improve some factors related to the high referral number request, such as: giving socialization related to the referral system in the Public Health Center, improving service, and maintaining the existing facilities and infrastructure routinely so that the referral request may decrease more.

Keywords : Knowledge, Satisfaction, Facilities and Infrastructure, Distance, Referral Number.

PUBLISHED BY :

Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Parepare

Address :

Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 6, Lembah Harapan
Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnalmakes@gmail.com

Phone :

+62 853 3520 4999

Article history :

Received 22 Agustus 2023

Received in revised form 29 September 2023

Accepted 20 Januari 2024

Available online 24 Januari 2024

ABSTRAK

Tingginya permintaan rujukan berdampak pada peningkatan beban finansial bagi BPJS serta meningkatkan beban kerja rumah sakit sehingga menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan, panjangnya antrian di rumah sakit, sehingga dapat memperburuk kondisi kesehatan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan tingginya angka rujukan di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang tahun 2023. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi adalah seluruh seluruh pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou dengan jumlah sampel yang diambil 89 responden dengan teknik simple accidental sampling. Uji analisa yang digunakan adalah uji statistik chi square. Hasil analisa karakteristik responden sebagian besar dengan usia > 45 tahun (52,81%), pendidikan menengah (52,81%), dan bekerja (70,79%). Pengetahuan pasien sebagian besar kurang baik (60,67%), kepuasan pasien kurang (53,93%), sarana dan prasarana yang baik (60,67%), jarak ke rumah sakit rujukan yang dekat (51,69%). Ada hubungan pengetahuan pasien (p: 0,002; OR: 4,364), kepuasan pasien (p: 0,002; OR: 4,243), sarana dan prasarana (p: 0,009 dan OR: 3,636), dan jarak ke rumah sakit rujukan (p: 0,008 dan OR: 3,488) dengan tingginya angka rujukan di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang tahun 2023. Sehingga pihak puskesmas untuk dapat lebih meningkatkan beberapa faktor yang terkait dengan tingginya permintaan angka rujukan seperti memberikan sosialisais terkait dengan sistem rujukan di puskesmas, meningkatkan pelayanan, dan melakukan pemeliharaan secara rutin terhadap sarana dan prasarana yang ada sehingga permintaan rujukan dapat lebih menurun.

Kata Kunci : Pengetahuan, Kepuasan, Sarana Prasarana, Jarak, Angka Rujukan

PENDAHULUAN

Dalam pembangunan kesehatan, kementerian kesehatan merancang strategi pada periode 2015-2019, merupakan Program Indonesia Sehat dengan target tingkatan upaya kesehatan serta pemberdayaan masyarakat yang didukung oleh perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Adapun target pokok Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 salah satunya tingkatan akses serta kualitas pelayanan kesehatan dasar paling utama di suatu daerah terpencil, tertinggal serta perbatasan. Program Indonesia sehat dilaksanakan 3 pilar utama ialah paradigma sehat, penguatan pelayanan kesehatan dan jaminan kesehatan nasional. Di mana pilar penguatan pelayanan kesehatan, optimalisasi sistem rujukan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan, menggunakan pendekatan continuum of care serta intervensi berbasis risiko kesehatan (Fany et al., 2018).

Berkaitan dengan permasalahan rujukan, BPJS Kesehatan mengeluhkan masih tingginya puskesmas yang “melakukan tindakan rujukan yang tidak perlu (penyakit nonspesialisasi) ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) ataupun rumah sakit. Tercatat 14,6 juta pengguna program JKN yang dikelola BPJS kesehatan berobat di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), seperti puskesmas, klinik pertama, serta dokter praktik pribadi. Dari total itu, sebanyak 2,2 juta pasien yang berobat di FKTP, khususnya di puskesmas, sekitar 15,3% di antaranya di rujuk ke FKTL. Hasil evaluasi dan monitoring yang dilakukan BPJS Kesehatan, dari total pasien yang dirujuk tercatat, 214.706 kasus di antara lain teruji tidak butuh dirujuk ke Rumah Sakit, cukup diobati di tingkat FKTP (Sinulingga & Silalahi, 2019).

Menurut laporan audited BPJS Kesehatan (2022), jumlah rujukan secara keseluruhan di Indonesia pada tahun 2020 sebesar 69,7 juta dan jumlah kunjungan sebesar 146,1 juta dan pada tahun 2021 jumlah rujukan secara keseluruhan di Indonesia sebesar 72,8 juta dan jumlah kunjungan sebesar 152,1 juta.

(BPJS, 2022) Peningkatan rasio rujukan ini dapat menjadi indikasi bahwa implementasi sistem rujukan belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan puskesmas seharusnya sebagai gate keeper harus mampu menangani 155 diagnosis dan menapis rujukan. Namun pada praktiknya, FKTP masih melakukan rujukan terhadap 155 diagnosa ke FKRTL. Tingginya angka rujukan ini juga akan dapat berdampak ke banyak pihak, salah satunya pada beban yang didapat FKRTL menjadi lebih berat. Selain itu dapat terjadi peningkatan biaya yang harus dibayarkan BPJS kepada FKRTL (Ramadhani, 2020).

Tingginya permintaan rujukan ke rumah sakit karena BPJS memiliki beberapa dampak, antara lain meningkatkan beban finansial bagi BPJS terkait subsidi untuk biaya perawatan pasien di rumah sakit, namun biaya yang ditanggung oleh BPJS terbatas. Tingginya permintaan rujukan ke rumah sakit karena BPJS juga dapat meningkatkan beban kerja rumah sakit. Rumah sakit harus menangani pasien yang jumlahnya semakin meningkat, sehingga dapat berdampak pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Permintaan rujukan ke rumah sakit karena BPJS juga dapat menyebabkan antrian panjang di rumah sakit. Pasien mungkin harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan perawatan dan pelayanan medis, sehingga dapat memperburuk kondisi kesehatan pasien. Bagi puskesmas perannya sebagai layanan kesehatan primer dapat terabaikan. Padahal, puskesmas memiliki peran penting dalam mencegah penyakit dan memberikan perawatan awal sebelum dirujuk ke rumah sakit (Kemenkes, 2014). Terdapat banyak faktor penyebab tingginya angka rujukan di FKTP. Beberapa penelitian sebelumnya melakukan analisis pelaksanaan sistem rujukan di puskesmas menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor penyebab tingginya angka rujukan di puskesmas. Berdasarkan hasil riset yang sebelumnya telah dilakukan Thabrany et al., (2017), terdapat beberapa alasan pasien dilakukan rujukan ke rumah sakit. Sebesar 42% alasan rujukan karena permintaan kontrol, sebesar 29% karena keperluan diagnostik lanjut (non lab), sebesar 19% karena pemeriksaan penunjuang dan sebesar 10% karena pasien meminta. Terlihat bahwa presentase terbesar terdapat pada adanya permintaan kontrol yang merupakan faktor eksternal yang tidak dapat dikontrol oleh FKTP.

Beberapa hasil penelitan yang menganalisis pelaksanaan sistem rujukan di puskesmas yang memiliki rasio rujukannya diatas standar menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingginya angka rujukan di puskesmas diantaranya: ketersediaan sumber daya manusia baik segi kuantitas dan kualitas masih kurang, belum adanya standar operasional prosedur, ketidaklengkapan sarana dan prasarana kesehatan, jenis indikasi medis yang diderita pasien, ketersediaan obat-obatan yang belum mencukupi dan perilaku pasien dapat memicu meningkatnya angka rujukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) terutama puskesmas (Ramadhani, 2020). Selain itu menurut Rinata dkk., (2019) , faktor jarak juga terkait dengan permintaan pasien untuk dirujuk karena banyak ditemukan pada pasien dengan letak puskesmas yang biasa ia berobat yang dekat dengan letak dari rumah sakit sehingga mereka memilih untuk sekalian melakukan pemeriksaan langsung ke rumah sakit yang didukung dengan kelengkapan dari sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit.

Ikatan Dokter Indonesia juga menyebutkan bahwa sistem rujukan pasien yang berjalan saat ini dirasakan masih tidak efektif dan efisien, masih banyak terjadi penumpukan pasien yang luar biasa di rumah sakit besar tertentu. Pemahaman masyarakat tentang alur rujukan sangat rendah sehingga mereka tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Pasien menganggap sistem rujukan birokrasinya cukup rumit, sehingga pasien langsung merujuk dirinya sendiri untuk mendapatkan kesehatan tingkat kedua atau ketiga. Keluhan lain terkait sistem rujukan BPJS yang dirasakan adalah ketidaksiapan tenaga kesehatan dan kurangnya fasilitas di layanan kesehatan primer, kasus yang seharusnya dapat ditangani di layanan primer/sekunder tetapi langsung dirujuk ke rumah sakit tersier.

Hasil pra survei di Puskesmas Tiuh Tohou terkait angka rujukan tahun 2020 sebanyak 2.248 dari total 12.579 kunjungan rawat jalan atau sebesar 17,87%, tahun 2021 sebanyak 1.675 dari total 12.210 kunjungan rawat jalan atau sebesar 13,72%. Angka tersebut menunjukkan adanya penurunan yang berkaitan dengan mulai diberlakukannya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) terkait dengan meningkatnya kasus Covid-19. Sedangkan untuk tahun 2022 kunjungan mulai meningkat kembali sebanyak 10.342 dan jumlah rujukan sebanyak 2.727 atau sebesar 26,37%. Dari beberapa data tersebut terlihat bahwa seperempat kunjungan ke Puskesmas merupakan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat satu yaitu rumah sakit. Hal ini memiliki kesenjangan jika mengacu pada peraturan BPJS Kesehatan tahun 2014 menjelaskan bahwa jumlah rujukan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama tidak boleh melebihi 15% dari total kunjungan pasien BPJS, sedangkan puskesmas Tiuh Toho sudah melebihi 15% dari total kunjungan pasien BPJS.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas maka, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan tingginya angka rujukan di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Subjek penelitian ini adalah pasien seluruh pasien BPJS yang datang ke Puskesmas Tiuh Tuhou Kecamatan Menggala. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 89 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis univariat dan bivariat. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tiuh Tuhou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang pada Juli 2023. Variabel independent yaitu pengetahuan pasien, kepuasan pasien, sarana dan prasarana puskesmas serta jarak dengan rumah sakit rujukan. Variable dependen yaitu angka kejadian rujukan.

HASIL

1. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi pengetahuan pasien tentang kebijakan rujukan di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Pengetahuan pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang	54	60,67%
Baik	35	39,33%
Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa distribusi frekuensi pengetahuan pasien tentang kebijakan rujukan di Puskesmas, dengan pengetahuan yang kurang baik sebanyak 54 pasien (60,67%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Kepuasan pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	48	53,93%
Puas	41	46,07%
Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa distribusi kepuasan pasien di Puskesmas, dengan kepuasan yang kurang sebanyak 48 pasien (53,93%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Sarana dan prasarana di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Sarana dan Prasarana	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang	35	39,33%
Baik	54	60,67%
Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa distribusi sarana dan prasarana di Puskesmas, dengan sarana dan prasarana yang baik sebanyak 54 pasien (60,67%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi jarak puskesmas dengan Rumah Sakit rujukan di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Jarak Puskesmas dengan Rumah Sakit rujukan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Dekat	46	51,69%
Jauh	43	48,31%
Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa distribusi jarak ke rumah sakit rujukan dengan jarak yang dekat dengan rumah sakit sebanyak 46 pasien (51,69%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Permintaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Permintaan Rujukan Pasien BPJS	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Minta Dirujuk	47	52,81%
Tidak dirujuk	42	47,19%
Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa distribusi permintaan rujukan pasien BPJS di Puskesmas, pasien minta di rujuk sebanyak 47 pasien (52,81%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Pengetahuan Pasien dengan Angka Permintaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Pengetahuan pasien	Permintaan Rujukan				Total		P value	OR CI 95%
	Dirujuk		Tidak		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang	36	66,7	18	33,3	54	100	0,002	4,364
Baik	11	31,4	24	68,6	35	100		
Total	47	52,8	42	47,2	98	100		

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa hasil analisis hubungan pengetahuan pasien dengan angka permintaan rujukan pasien BPJS diketahui bahwa dari 54 pasien dengan pengetahuan yang kurang yang minta dirujuk sebanyak 36 orang (66,7%), sedangkan dari 34 pasien dengan pengetahuan yang baik yang minta dirujuk sebanyak 11 orang (31,4%).

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh bahwa *p value*: $0,002 < \alpha: 0,05$ yang berarti ada hubungan pengetahuan pasien dengan angka permintaan rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023. OR: 4,364 yang berarti pasien dengan pengetahuan yang kurang memiliki kecenderungan untuk 4,364 kali lebih tinggi meminta rujukan dibandingkan dengan pasien dengan pengetahuan yang baik.

Tabel 7. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Angka Permintaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Permintaan Rujukan				Total		P value	OR CI 95%
	Dirujuk		Tidak		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak puas	33	68,8	15	31,3	48	100	0,002	4,243
Puas	14	34,1	27	65,9	41	100		
Total	47	52,8	42	47,2	98	100		

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa hasil analisis hubungan kepuasan pasien dengan angka permintaan rujukan pasien BPJS diketahui bahwa dari 48 pasien yang merasa tidak puas yang minta dirujuk sebanyak 33 orang (68,8%), sedangkan pada pasien yang merasa puas yang minta dirujuk sebanyak 14 orang (34,1%).

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh bahwa *p value*: $0,002 < \alpha: 0,05$ yang berarti ada hubungan kepuasan pasien dengan angka permintaan rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023. OR: 4,243 yang berarti pasien yang merasa tidak puas memiliki kecenderungan untuk 4,243 kali lebih tinggi meminta rujukan dibandingkan dengan pasien yang merasa puas.

Tabel 8. Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Angka Permintaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Sarana dan Prasarana	Permintaan Rujukan				Total		P value	OR CI 95%
	Dirujuk		Tidak		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang	25	71,4	10	28,6	35	100	0,009	3,636
Baik	22	40,7	32	59,3	54	100		
Total	47	52,8	42	47,2	98	100		

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa hasil analisis hubungan sarana dan prasarana dengan angka permintaan rujukan pasien BPJS diketahui bahwa dari 35 pasien yang menyatakan sarana dan prasarana kurang yang minta dirujuk sebanyak 25 orang (71,4%), sedangkan pada pasien yang menyatakan sarana dan prasarana baik yang minta dirujuk sebanyak 22 orang (40,7%).

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh bahwa *p value*: $0,009 < \alpha: 0,05$ yang berarti ada hubungan sarana dan prasarana dengan angka permintaan rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023. OR : 3,636 yang berarti pasien yang menganggap sarana dan prasarana kurang memiliki kecenderungan untuk 3,636 kali lebih tinggi meminta rujukan dibandingkan dengan pasien yang menganggap sarana dan prasarana baik.

Tabel 9. Hubungan Jarak ke Rumah Sakit Rujukan dengan Angka Permintaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023

Jarak ke Rumah Sakit Rujukan	Permintaan Rujukan				Total		P value	OR CI 95%
	Dirujuk		Tidak		n	%		
	n	%	n	%				
Dekat	31	97,4	15	32,6	46	100	0,008	3,488
Jauh	16	37,2	27	62,8	43	100		
Total	47	52,8	42	47,2	98	100		

Berdasarkan table 9 diketahui bahwa hasil analisis hubungan jarak ke rumah sakit rujukan dengan angka permintaan rujukan pasien BPJS diketahui bahwa dari 46 pasien dengan jarak ke rumah sakit rujukan dekat dan minta dirujuk sebanyak 31 orang (97,4%), sedangkan pada pasien dengan jarak ke rumah sakit rujukan yang jauh dan minta dirujuk hanya sebanyak 16 orang (37,2%).

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh bahwa *p value*: $0,008 < \alpha: 0,05$ yang berarti ada hubungan jarak ke rumah sakit rujukan dengan angka permintaan rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023. OR: 3,488 yang berarti pasien dengan jarak ke rumah sakit rujukan yang dekat memiliki kecenderungan untuk 3,488 kali lebih tinggi meminta rujukan dibandingkan dengan pasien dengan jarak ke rumah sakit rujukan yang jauh.

PEMBAHASAN

1. Univariat

Hasil analisa data menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dengan pengetahuan tentang sistem rujukan yang kurang baik sebanyak 54 pasien (60,67%). Hasil tersebut menginformasikan bahwa masih banyak pasien yang belum mengetahui bagaimana sistem rujukan di Puskesmas Tiuh Tohou sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat maupun daerah.

Kurangnya pengetahuan pasien tersebut dapat terkait dengan kurangnya informasi yang masyarakat terima tentang sistem rujukan, dimana informasi ini memang kurang disosialisasikan kepada masyarakat sehingga sebagian kecil masyarakat yang mengetahuinya, selain itu juga pengetahuan yang kurang tersebut dapat terkait dengan pendidikan dari pasien serta sumber informasi terkait sistem rujukan yang kurang sampai ke masyarakat baik dari instansi kesehatan maupun dari Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan ke masyarakat (BPJS).

Hasil analisa data menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dengan kepuasan yang kurang sebanyak 48 pasien (53,93%). Hasil tersebut menginformasikan bahwa sebagian besar masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Tiuh Tohou masih belum memenuhi ekspektasi mereka sehingga mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Ketidakpuasan pasien tersebut dapat terkait dengan pelayanan yang mereka terima pada saat melakukan kunjungan ke puskesmas dimana pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan ekspektasi mereka harapkan sehingga menimbulkan kesenjangan dengan harapan mereka yang menjadikan mereka kurang puas atas pelayanan yang mereka terima di puskesmas. Pelayanan yang diberikan menurut pihak puskesmas sudah diupayakan dengan baik oleh pihak puskesmas namun, pelayanan yang diberikan tersebut sih belum memenuhi persepsi keseluruhan masyarakat terkait dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang tidak selengkap seperti di rumah sakit.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menganggap bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Tiuh Tohou sudah cukup baik sebanyak 54 orang (60,67%). Hasil tersebut menginformasikan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Tiuh Tohou sudah dianggap mencukupi bagi sebagian besar masyarakat.

Hasil yang diperoleh terkait dengan kondisi sarana dan prasarana di puskesmas yang masih dianggap kurang oleh sebagian responden tersebut dapat dimungkinkan karena tidak adanya sarana yang diharapkan pasien dengan penyakit-penyakit tertentu yang memerlukan pemeriksaan lebih lengkap untuk penyakit seperti penyakit jantung, ginjal, diabetes mellitus, stroke, dan lain-lain sehingga mereka menganggap sarana dan prasarana yang ada di puskesmas masih kurang lengkap.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dengan tempat tinggal yang juga dekat dengan rumah sakit rujukan sebanyak 46 orang (51,69%). Hasil tersebut menginformasikan

bahwa tempat tinggal pasien yang datang ke Puskesmas Tiuh Tohou juga berdekatan dengan rumah sakit rujukan yaitu rumah sakit Menggala.

Berdasarkan kondisi tersebut maka perlu diberikan penyuluhan kepada masyarakat yang datang berobat terkait dengan jenjang dari sistem rujukan seperti pasien membutuhkan pelayanan kesehatan spesialis atau sub spesialis, pihak puskesmas tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, peralatan dan/atau ketenagaan, kondisi kesehatan yang membutuhkan pelayanan kesehatan di tingkat spesialis atau subspecialis, kondisi kesehatan yang memerlukan tindakan operasi atau intervensi medis lainnya serta pasien dengan kondisi kesehatan yang membutuhkan perawatan intensif atau perawatan jangka panjang, sehingga tidak semua pasien harus dirujuk ke rumah sakit meskipun jarak puskesmas dengan rumah sakit yang berdekatan karena adanya sistem jenjang dari rujukan ke rumah sakit.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa pasien BPJS yang datang ke Puskesmas Tiuh Toho sebagian besar meminta untuk dirujuk ke rumah sakit sebanyak 47 orang (52,91%). Hasil tersebut menginformasikan bahwa masih banyak pasien yang belum mengetahui bagaimana sistem rujukan di Puskesmas Tiuh Tohou. Tingginya angka permintaan rujukan pasien tersebut dapat terkait dengan kondisi pasien yang memang diharuskan untuk dirujuk serta rujukan atas permintaan pasien sendiri yang terkait dengan sebab-sebab lain seperti yang tergambar dalam penelitian ini seperti kurangnya pengetahuan tentang sistem rujukan, ketidakpuasan atas layanan puskesmas atau juga karena ketersediaan sarana dan prasarana yang dianggap kurang lengkap dibandingkan dengan di rumah sakit.

Risiko Status Gizi atau IMT dengan Kejadian Tuberkulosis. Hasil uji chi square didapat 0,189, artinya lebih besar dibandingkan dengan nilai alpha ($0,189 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan secara statistik dengan derajat kepercayaan 95% tidak termasuk sebagai factor risiko antara status gizi atau IMT dengan kejadian tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Bina Karya Utama Kabupaten Lampung Tengah.

Faktor Risiko Perilaku Merokok dengan Kejadian Tuberkulosis. Hasil uji chi square didapatkan p value 0,414, artinya lebih besar dibandingkan dengan nilai alpha ($0,414 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan secara statistik dengan derajat kepercayaan 95% tidak termasuk dalam factor risiko antara perilaku merokok dengan kejadian tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Bina Karya Utama Kabupaten Lampung Tengah.

Faktor Risiko Ventilasi Alami (jendela) dengan Kejadian Tuberkulosis. Hasil uji chi square didapatkan p value 0,645, artinya lebih besar dibandingkan dengan nilai alpha ($0,645 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan secara statistik dengan derajat kepercayaan 95%, tidak termasuk dalam factor risiko antara ventilasi alami dengan kejadian tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Bina Karya Utama Kabupaten Lampung Tengah.

Faktor Risiko Jenis Lantai dengan Kejadian Tuberkulosis. Hasil uji chi square didapatkan p value 0,370 artinya lebih besar dibandingkan dengan nilai alpha ($0,370 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan secara statistic dengan derajat kepercayaan 95% tidak termasuk dalam factor risiko jenis lantai dengan kejadian tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Bina Karya Utama Kabupaten Lampung Tengah. Hal ini sejalan saat melakukan observasi kepemilikan lantai yang memenuhi syarat ke rumah responden, Sebagian besar sudah menggunakan lantai kedap air dan hanya Sebagian kecil yang masih menggunakan lantai yang tidak kedap air.

2. Bivariat

Hasil analisa data menunjukkan bahwa ada hubungan pengetahuan pasien dengan angka rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Tahun 2023 dengan p value: 0,002 dan OR: 4,364 yang berarti pasien dengan pengetahuan yang kurang memiliki kecenderungan untuk 4,364 kali lebih tinggi meminta rujukan dibandingkan dengan pasien dengan pengetahuan yang baik.

Adanya hubungan antara pengetahuan dengan tingginya angka rujukan pasien BPJS tersebut menurut peneliti dapat terkait dengan keputusan dari pasien yang langsung meminta rujukan karena kurangnya pemahaman mereka terkait dengan mekanisme rujukan yang berlaku di puskesmas, sehingga mereka menganggap dapat langsung dirujuk ke rumah sakit meskipun sebenarnya mereka belum memenuhi kriteria untuk dilakukan rujukan.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan angka rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Tahun 2023 dengan p value: 0,002 dan OR: 4,243 yang berarti pasien yang merasa tidak puas memiliki kecenderungan untuk 4,243 kali lebih tinggi meminta rujukan dibandingkan dengan pasien yang merasa puas.

Adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan permintaan rujukan oleh pasien tersebut menurut asumsi peneliti terkait dengan tidak puasan yang terjadi menjadikan pasien bermaksud untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi ke tingkat sarana prasarana yang lebih tinggi yaitu rumah sakit. Ketidakpuasan yang mereka alami menjadikan mereka menganggap bahwa penyakit yang mereka derita tidak ditangani dengan benar sehingga perlu dicarikan tempat pelayanan yang lebih baik lagi.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa ada hubungan sarana dan prasarana dengan angka rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Tahun 2023 dengan p value: 0,009 dan OR: 3,636 yang berarti pasien yang menganggap sarana dan prasarana kurang memiliki kecenderungan untuk 3,636 kali lebih tinggi meminta rujukan dibandingkan dengan pasien yang menganggap sarana dan prasarana baik.

Adanya hubungan antara ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai dengan angka tujuan pada pasien BPJS tersebut menurut asumsi peneliti dapat terkait dengan pertimbangan dari pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan peralatan yang lebih lengkap dibandingkan dengan di puskesmas sehingga mereka mengajukan permohonan untuk dirujuk agar mendapatkan pelayanan kesehatan dengan sarana dan prasarana yang lebih lengkap.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa ada hubungan jarak dengan rumsah sakit rujukan dengan angka rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Tahun 2023 dengan p value: 0,045 dan OR: 6.429 yang berarti pegawai yang merasa pembayaran dana kapitasi sudah sesuai memiliki kecenderungan untuk enam kali lebih termotivasi untuk bekerja dibandingkan dengan pegawai yang merasa pembayaran dana kapitasi tidak sesuai.

Adanya hubungan antara jarak ke rumah sakit rujukan dengan angka permintaan rujukan tersebut menurut peneliti terkait dengan persepsi mereka yang ingin memperoleh layanan yang lebih menyenangkan bagi mereka yaitu ke rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal mereka. Dengan pertimbangan jarak yang sama dan pelayanan yang lebih baik dan lebih lengkap itulah yang menyebabkan mereka minta untuk dapat langsung di rujuk ke rumah sakit terdekat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Karakteristik responden dengan usia > 45 tahun sebanyak pasien (52,81%), pendidikan menengah sebanyak 47 pasien (52,81%), dan bekerja sebanyak 63 pasien (70,79%). Distribusi frekuensi pengetahuan pasien tentang sistem rujukan dengan pengetahuan yang kurang baik sebanyak 54 pasien (60,67%). Distribusi frekuensi kepuasan pasien dengan kepuasan yang kurang sebanyak 48 pasien (53,93%). Distribusi frekuensi sarana dan prasarana puskesmas dengan sarana dan prasarana yang baik sebanyak 54 pasien (60,67%). Distribusi frekuensi jarak ke rumah sakit rujukan dengan jarak yang dekat dengan rumah sakit sebanyak 46 pasien (51,69%). Ada hubungan pengetahuan pasien dengan angka rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou dengan p value: 0,002 dan OR: 4,364. Ada hubungan kepuasan pasien dengan angka rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou dengan p value: 0,002 dan OR: 4,243. Ada hubungan sarana dan prasarana dengan angka rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou dengan p value: 0,009 dan OR: 3,636. Ada hubungan jarak ke rumah sakit rujukan dengan angka rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Tahun 2023 dengan p value: 0,008 dan OR: 3,488. Bagi pihak puskesmas untuk dapat lebih meningkatkan beberapa faktor yang terkait dengan tingginya permintaan angka rujukan seperti memberikan sosialisais terkait dengan sistem rujukan di puskesmas, meningkatkan pelayanan, dan melakukan pemeliharaan secara rutin terhadap sarana dan prasarana yang ada sehingga permintaan rujukan dapat lebih menurun.

DAFTAR PUSTAKA

1. Alawi, Masykur, (2016), Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingginya Rujukan Kasus Non Spesialistik Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Puskesmas di Kabupaten Sukabumi Tahun 2015, <https://journal.fkm.ui.ac.id/jurnal-eki/article/download/1954/645>

2. Arifin, S., et al. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Riau dirujuk dari Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 35-40.
3. Arikunto, (2016), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
4. BPJS, (2022). *Laporan Pengelolaan Program Tahun 2021 dan Laporan Keuangan Tahun 2021 (Audit)*. Jakarta; BPJS Kesehatan.
5. Fany, P. A., Sakka, A., & Jumakil. (2018). Implementasi Sistem Rujukan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Kendari Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 1-9
6. Harahap, J., Lubis, N., & Lubis, H. (2020). Hubungan ketersediaan tenaga kesehatan dan sarana prasarana dengan angka rujukan pasien di Puskesmas Kecamatan Medan Labuhan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 124-133.
7. Hidayat, Alimul, Aziz. (2012). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik. Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
8. Hidayat, Alimul, Aziz. (2012). *Pengantar Ilmu Keperawatan Anak*. Jakarta: Salemba Medika.
9. IDI, (2018), *Penataan Sistem Pelayanan Kesehatan Rujukan*, Jakarta; Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia
10. Junadi dan Latifah, (2016), *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingginya Rujukan Kasus Non Spesialistik Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Puskesmas di Kabupaten Sukabumi*, *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia* 18 Volume 2, Nomor 1.
11. Khairurrozi dkk (2022), *Penyuluhan Kesehatan Masyarakat Tentang Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Era JKN di Desa Tualang Baro Kecamatan Manyak Payed Kabupaten Aceh Tamiang*, *Jurnal Abdimas Darussalam JAD*, 2022, Vol.1 No.1 Hal 28-31.
12. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Kajian Dampak Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
13. Lestari, D. A., Rahayu, R. P., & Laily, R. N. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan rujukan pasien dari puskesmas ke rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 88-96.
14. Muchan dan Mareta (2019). *Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS*. Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed) 2019

15. Notoatmodjo, S., (2017). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
16. Notoatmodjo, Soekidjo., (2017), Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
17. Nurhayani, Suci Rahmadani, (2020), Analisis pelaksanaan sistem rujukan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mamasa, Puskesmas Malabo Dan Puskesmas Balla Kabupaten Mamasa, Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol. 7 No. 2, Agustus 2020.
18. Nurlinawati, dkk., (2019), Gambaran Faktor Penyebab Rujukan di Puskesmas Kota Depok, Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya dan Pelayanan Kesehatan Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan RI.
19. Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. (Ed.4). Jakarta: Salemba Medika.
20. Permata, Parinduri, Fatimah. (2020). 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 Vol. 5 No. 1, Februari 2022
21. Permenkes No.90 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil
22. Ramadhani, (2020), Studi Literatur: Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan di Puskesmas pada Era JKN, Jurnal Media Gizi Kesmas, Vol. 9, No. 2, Desember 2020: Halaman : 57-66.
23. Safitri, dkk., (2021) Faktor-faktor tingginya Angka Rujukan di Puskesmas Sukatani Kota Depok, Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol. 4 No. 4, Agustus 2021.
24. Salman, (2021), Determinan yang Berhubungan dengan Rujukan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)di wilayah kerja puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2021, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
25. Sapriilliani, dkk., (2019), Faktor-faktor yang mempengaruhi angka rujukan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Puskesmas Tanah tinggi Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai, Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Lingkungan Hidup.