



Analisis Implementasi Sistem Rujukan Online BPJS Kesehatan Pada Puskesmas Nusukan Surakarta

Sri Nurul Kur'aini ^{1*}, Anggi Napida Anggraini ¹, Nella Tri Surya ²

¹ Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

² Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

³ Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

*Email (Corresponding author): srinurulkuraini@ukh.ac.id

Abstrak

Pasien di Puskesmas Nusukan Surakarta sering mengeluhkan proses pembuatan surat rujukan yang begitu lama, terkadang pasien rujukan harus menunggu beberapa jam karena sering terjadi gangguan jaringan internet saat proses penginputan surat rujukan. Hal ini dapat mempegaruhi mutu pelayanan di Puskesmas Nusukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi sistem rujukan online BPJS Kesehatan pada Puskesmas Nusukan Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 3 orang yang terdiri dari Kepala Puskesmas Nusukan, Dokter Fungsional, dan Petugas Pelayanan Rujukan. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan pelayanan sistem rujukan online pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Nusukan telah dilakukan dengan cukup baik. Namun masih ditemukan kendala seperti pemadaman listrik dan gangguan wi-fi sering terjadi, yang secara langsung memengaruhi proses pelayanan. Selain itu, ditemukan juga masalah pada kemampuan implementor, seperti penempatan petugas yang tidak sesuai dengan latar belakang keahlian mereka, yang menyulitkan analisis terhadap surat keterangan rujukan manual dari dokter kepada petugas rujukan.

Kata kunci: Sistem rujukan online, BPJS kesehatan, puskesmas

1. Pendahuluan

Setiap warga negara Indonesia berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Guna mendukung hal tersebut, maka pada tanggal 1 Januari 2014 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mulai diberlakukan. Terdapat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam SJSN yang merupakan bentuk komitmen terhadap pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat Indonesia seluruhnya. Berlakunya JKN per tanggal 1 Januari 2014, semua program jaminan kesehatan yang pernah diberlakukan pemerintah dialihkan ke dalam satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) (BPJS Kesehatan, 2014).

Aturan dalam program JKN yaitu peserta harus mendapatkan pelayanan kesehatan awal di FKTP terlebih dahulu, apabila FKTP tidak mampu memfasilitasi dan memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan indikasi medis, maka peserta dapat dirujuk ke FKTL.

Pengecualian khusus untuk keadaan darurat tertentu, peserta dapat langsung menggunakan pelayanan kesehatan di FKTL. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan harus menyesuaikan dengan sistem berjenjang. Pasien tidak bisa langsung mendapatkan pelayanan di FKTL, namun harus melewati proses berjenjang dengan sistem rujukan (Erlely, 2021).

Sejak tanggal 21 Juni 2018, pemerintah mewajibkan peserta BPJS menggunakan sistem rujukan bersifat online yang disebut dengan nama *Health Facilities Information System* (HFIS). Sistem ini mendukung semua kebutuhan peserta BPJS, terutama dalam sistem rujukan. Sistem rujukan online ini ditampung dalam aplikasi bernama Primary Care BPJS Kesehatan. Primary care adalah aplikasi yang digunakan oleh petugas maupun dokter fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) seperti puskesmas dan klinik untuk pengecekan data peserta yang mendaftar berbasis website (Hartini et al., 2016). Keunggulan dari sistem ini ialah penggunaan sistem online ini bisa membuat peserta mengetahui berada di antrian berapa dan jadwal dokter yang akan memberikan pengobatan. Selain itu, petugas juga bisa memberi tau jika suatu rumah sakit tidak bisa dijadikan lagi tujuan rujukan karena telah penuh antrian. Proses rujukan ini juga dinilai bisa lebih baik karena adanya data lengkap dari rumah sakit tujuan rujukan. Sehingga, proses rujukan antara rumah sakit A,B,C dan D bisa lebih terukur dan tepat sasaran (Muchsam & Mareta, 2019).

Puskesmas memiliki peran penting dalam proses rujukan. Puskesmas berperan sebagai gatekeeper atau kontak pertama pelayanan kesehatan formal dan penakis rujukan sesuai standar pelayanan medis (Rahmadani et al., 2020). Puskesmas harus dapat memberikan penanganan awal kasus medis yang masih dapat di tangani di Puskesmas sebelum dilakukan rujukan kepada pasien. Puskesmas Nusukan merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan kesehatan di kota Surakarta yang turut bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan program sistem rujukan online.

Hasil survey yang dilakukan di Puskesmas Nusukan menunjukkan bahwa pasien sering mengeluhkan proses pembuatan surat rujukan yang begitu lama, terkadang pasien rujukan harus menunggu beberapa jam karena sering terjadi gangguan jaringan internet saat proses penginputan surat rujukan. Berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada sistem rujukan bagi peserta JKN pada FKTP masih berada pada persentase 65-80%. Banyak peserta yang mengeluhkan bahwa pelayanan masih kurang baik seperti waktu tunggu yang terlalu lama. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama et al. (2021) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa kendala yang terjadi saat proses pelaksanaan rujukan online yaitu kendala dari sistem jaringan saat proses rujukan berlangsung yang dapat mengganggu peserta saat proses rujukan yang mengakibatkan peserta harus menunggu cukup lama, selain itu kendala dari masyarakat yang agak susah merubah pola pikir mereka tentang rujukan online sehingga sering menyepelkan pada saat meminta dirujuk oleh pihak Puskesmas sesuai keinginan mereka padahal Puskesmas harus merujuk pasien dengan sistem berjenjang dan secara online sehingga pasien tidak bisa memilih tempat rujukan secara langsung karena rujukan ditentukan oleh aplikasi.

Permasalahan yang terjadi pada pelayanan rujukan yakni sosialisasi ketentuan umum bahwa pasien harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar kepada masyarakat masih sangat terbatas. Tidak adanya mekanisme alur rujukan dan prosedur tetap dalam pelaksanaan rujukan (Novita, 2019). Menurut hasil penelitian Adawiyah (2019) pihak Puskesmas Panyabungan Jae perlu meningkatkan sosialisasi dan pemberian informasi terkait dengan alur dan sistem rujukan

yang telah ditetapkan pemerintah serta melakukan peningkatan kinerja dan profesionalismenya untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terutama untuk mendapatkan pelayanan rujukan. Penelitian Hartini et al. (2019) juga menyebutkan bahwa pelayanan rujukan ditinjau dari lima karakteristik rujukan, dua aspek yang belum dilaksanakan yaitu komunikasi antar fasilitas kesehatan perujuk dan penerima rujukan, pencatatan dan pelaporan sistem rujukan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis implementasi sistem rujukan online BPJS Kesehatan pada Puskesmas Nusukan Surakarta. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Puskesmas Nusukan untuk meningkatkan pelayanan secara optimal agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksana sesuai fungsi puskesmas sebagai gatekeeper.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pihak pelaksana layanan kesehatan yang berkaitan dengan system rujukan online BPJS yang merupakan petugas kesehatan yaitu Kepala Puskesmas Nusukan, Dokter Fungsional dan Petugas Pelayanan Rujukan. Sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Nusukan, Dokter Fungsional, dan Petugas Pelayanan Rujukan, dengan total 3 orang. Sampel diambil dengan menggunakan metode purposive sampling. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif (Sugiyono, 2021). Adapun kriteria inklusi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Petugas Kesehatan Puskesmas Nusukan
 - b. Bersedia mengisi kuesioner dan/atau diwawancarai
- Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
- a. Bukan petugas kesehatan Puskesmas Nusukan

Data pada penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Petugas Kesehatan di Puskesmas Nusukan menggunakan daftar pertanyaan. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang peneliti peroleh dari Dewan Jaminan Sosial Nasional, BPJS Kesehatan dan Puskesmas Nusukan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Adapun tahap dan proses dari analisis data pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Analisis data dimulai dengan reduksi data. Reduksi data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan untuk lebih mempertajam, mempertegas, menyingkat, membuang bagian yang tidak diperlukan dan mengatur data agar dapat menarik kesimpulan secara tepat. Tahap kedua adalah penyajian data. Penyajian data yang dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam melihat hasil penelitian. Banyaknya data yang diperoleh menyulitkan dalam melihat gambaran hasil penelitian maupun proses pengambilan kesimpulan, sebab itu hasil penelitian masih berupa data-data yang berdiri sendiri. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat

sementara dan akan dirubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data.

3. Hasil dan Pembahasan

Sistem rujukan merupakan salah satu permasalahan pada penerapan sistem kesehatan yang belum terselesaikan. Hal ini menjadi salah satu kelemahan dalam pelayanan kesehatan karena pelaksanaannya yang kurang cepat dan tepat sehingga berdampak pada pelayanan kesehatan serta pencapaian kinerja petugas kesehatan (Mustainah, 2017). Pelaksanaan sistem rujukan rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mengalami perkembangan dari sistem rujukan berbasis manual kemudian berkembang menjadi sistem rujukan berbasis online. Kebijakan Sistem Rujukan Online diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2018 sebagai pengganti sistem rujukan manual sebelumnya. Evaluasi menunjukkan bahwa sistem rujukan manual tidak efektif dalam mendukung administrasi di FKTP dan FKRTL. Sebagai solusi, BPJS Kesehatan memutuskan untuk mengadopsi Sistem Rujukan Online untuk meningkatkan kemudahan dan kepastian bagi peserta dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem rujukan online memberikan kemudahan dalam penerapannya bagi petugas yaitu memudahkan dalam penginputan data rujukan pasien sehingga manajemen waktu yang dibutuhkan lebih cepat dan efisien. Serta bagi pasien mendapatkan kemudahan dalam kelengkapan syarat administrasi yang lebih sederhana dan efektif. Namun, dibalik kemudahan, tidak terlepas dari berbagai kendala yang dihadapi dalam proses implementasi sistem rujukan online pasien BPJS Kesehatan. Peneliti mengkaji terkait implementasi sistem rujukan online dengan melihat dua aspek yakni kondisi lingkungan dan kemampuan implementor kebijakan.

3.1. Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan menjadi hal penting dalam proses implementasi sistem rujukan online pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Nusukan mulai dari input, proses hingga outputnya. Oleh karena itu, tentunya perlu didukung oleh kondisi yang memungkinkan dalam penerapannya. Kondisi lingkungan yang dimaksud seperti ketersediaan infrastruktur teknologi dan aksesibilitas.

Faktor-faktor lingkungan memiliki dampak yang signifikan terhadap implementasi sistem rujukan online bagi pasien BPJS Kesehatan. Salah satu dampaknya adalah kehandalan jaringan internet, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai kondisi lingkungan seperti cuaca, infrastruktur telekomunikasi, dan gangguan teknis. Selain itu, keandalan pasokan listrik juga menjadi pertimbangan penting, karena sistem rujukan online memerlukan koneksi internet yang stabil. Di daerah-daerah yang sering mengalami pemadaman listrik atau gangguan jaringan internet, implementasi sistem rujukan online bisa menjadi lebih sulit dan tidak efisien (Sawitri et al., 2020).

Tingkat literasi digital dan keterampilan teknologi di lingkungan sekitar juga dapat memengaruhi implementasi sistem ini. Masyarakat yang kurang terbiasa atau tidak terampil dalam menggunakan teknologi mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem rujukan online. Hal ini bisa menjadi hambatan dalam upaya menyediakan layanan kesehatan yang merata bagi semua peserta BPJS Kesehatan. Secara keseluruhan, kondisi lingkungan seperti ketersediaan infrastruktur teknologi, stabilitas jaringan, dan tingkat literasi digital dapat mempengaruhi kemudahan dan efektivitas

implementasi sistem rujukan online bagi pasien BPJS Kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi sistem rujukan online di Puskesmas Nusukan telah berjalan efektif dan sesuai prosedur. Namun, memang masih ada kebutuhan yang penting untuk mendukung dalam proses penerapan sistem tersebut, terkhususnya dari aspek kondisi lingkungan. Informasi baik Kepala Puskesmas, petugas pelayanan rujukan dan Dokter fungsional sepakat menyatakan bahwa kondisi gangguan wifi dan pemadaman listrik yang seringkali terjadi merupakan kendala utama dalam pelayanan rujukan di Puskesmas Nusukan.

3.2. Kemampuan Implementor Kebijakan

Implementor merupakan salah satu aspek penting dalam proses implementasi sistem rujukan online pasien BPJS Kesehatan agar prosesnya dapat berjalan dengan baik. Kemampuan petugas dalam menerapkan sistem rujukan online pasien BPJS Kesehatan mencakup beberapa aspek kunci yang dapat mempengaruhi efektivitas implementasi sistem tersebut. Aspek-aspek tersebut meliputi kemampuan teknis petugas, yakni mereka harus mampu menggunakan platform atau aplikasi sistem rujukan online dengan baik. Mereka harus dapat mengoperasikan sistem, mengisi formulir dengan benar, dan memahami fitur-fitur yang tersedia. Kemudian kemampuan administratif, yakni untuk memastikan bahwa proses rujukan berjalan lancar. Ini meliputi kemampuan dalam mengelola data pasien, melacak rujukan yang sudah dilakukan, dan mengelola jadwal kunjungan pasien. Selanjutnya kemampuan komunikasi, yakni petugas harus mampu berkomunikasi yang baik dengan pasien, dokter, dan pihak lain yang terlibat dalam proses rujukan. Kemampuan untuk menjelaskan prosedur rujukan, memberikan informasi yang jelas, dan merespons pertanyaan atau kekhawatiran pasien secara efektif sangat penting.

Selain itu, juga tidak terlepas dari kemampuan pelatihan dan edukasi yakni petugas juga harus mampu memberikan pelatihan dan edukasi kepada pasien tentang cara menggunakan sistem rujukan online. Mereka perlu menjelaskan cara membuat rujukan, memilih fasilitas layanan kesehatan yang sesuai, dan mengikuti prosedur yang ditetapkan. Serta yang terakhir kemampuan evaluasi dan peningkatan, yakni petugas harus memiliki kemampuan untuk mengevaluasi proses rujukan yang dilakukan melalui sistem online. Mereka perlu dapat mengidentifikasi masalah atau hambatan yang muncul dan mengusulkan perbaikan atau peningkatan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem. Oleh karena itu dibutuhkan seorang implementor yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik akan pemahaman mengenai implementasi sistem tersebut yang sesuai dengan peraturan atau kebijakan yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kemampuan implementor dalam menerapkan sistem rujukan online di Puskesmas Nusukan sudah cukup baik. Namun, masih dibutuhkan penambahan sumber daya manusia, terutama tenaga medis, sebagai pendukung di unit pelayanan rujukan. Mereka perlu memiliki kemampuan untuk memahami kode diagnosa yang diberikan, sebagaimana yang disampaikan oleh para informan dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian ini mengkaji implementasi sistem rujukan online pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Nusukan. Implementasi tersebut diukur dengan menggunakan dua aspek yakni kondisi lingkungan dan kemampuan implementor kebijakan dalam menerapkan sistem rujukan online tersebut. Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan wawancara

dengan informan, mengatakan bahwa memang kondisi lingkungan sangat mempengaruhi implementasi sistem tersebut. Kondisi lingkungan di Puskesmas Nusukan juga belum secara maksimal dapat mendukung penerapan tersebut diakibatkan kendala atau hambatan yang dialami, misalnya gangguan internet sehingga tentunya memperlambat pelayanan kepada pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Wulandari et al. (2022) yang menyatakan bahwa kendala atau hambatan dalam penerapan sistem rujukan online yakni sering terjadinya gangguan internet atau jaringan sehingga memperlambat pelayanan sehingga memaksa untuk melakukan pembatalan pelayanan. Begitupun dengan hasil penelitian Putri & Frinaldi (2019) yang menunjukkan bahwa kendala yang seringkali dialami yakni jaringan internet yang terganggu saat proses rujukan berlangsung sehingga mengakibatkan peserta harus menunggu beberapa waktu.

Sementara kemampuan implementor kebijakan sudah dianggap cukup oleh informan, namun ada informan lain mengatakan bahwa memang perlu adanya penambahan petugas layanan rujukan dari kalangan medis agar memudahkan dalam pembacaan data diagnosa yang memiliki bahasa medis sehingga memberikan kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan sistem rujukan online pasien BPJS Kesehatan. Hasil penelitian Wulandari et al. (2022) menunjukkan bahwa kendala lain yang diperoleh yakni terdapat pada petugas dan pasien yang belum terlalu memahami alur pelayanan sistem rujukan online sehingga menghambat pelayanan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

Sumber Daya Manusia adalah suatu proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari segi penempatan, tanggung jawab yang harus disesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki. Penempatan yang belum merata menjadi penyebab munculnya masalah belum tercapainya kualitas dan kuantitas SDM sesuai dengan standar yang berlaku (Permana et al., 2019).

Pelaksanaan sistem rujukan online memberikan kemudahan bagi petugas rumah sakit dan bagi pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan baik secara input dan proses. Namun, disisi lain penerapan aturan sistem rujukan online mengalami perubahan yang berbeda dengan rujukan manual. Perubahan ini kemudian menimbulkan kendala yang menjadi halangan atau faktor yang membatasi petugas dan pasien dalam sistem rujukan online. Kendala tersebut adalah bagian dari input yang terjadi dalam pemenuhan ketentuan dan syarat administrasi, kekeliruan pada FKTP, kesalahan pada pasien, dan kondisi jaringan dimana kendala ini memberikan kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan sistem rujukan (Wulandari et al., 2022).

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kondisi lingkungan memiliki dampak signifikan terhadap pelayanan rujukan online, dan untuk menjalankan pelayanan tersebut diperlukan kemampuan khusus dari para implementor. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kendala-kendala seperti pemadaman listrik dan gangguan wi-fi sering terjadi, yang secara langsung memengaruhi proses pelayanan. Selain itu, ditemukan juga masalah pada kemampuan implementor, seperti penempatan petugas yang tidak sesuai dengan latar belakang keahlian mereka, yang menyulitkan analisis terhadap surat keterangan rujukan manual dari dokter kepada petugas rujukan. Penerapan pelayanan sistem rujukan online pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Nusukan telah dilakukan

dengan cukup baik. Keberhasilan ini tentunya tidak terlepas dari peranan penting kemampuan para implementor. Selain itu, hasil wawancara dari informan penelitian, terungkap bahwa ada faktor lain yang mempengaruhi implementasi sistem rujukan online ini, yakni faktor anggaran yang mendukung kondisi lingkungan (seperti pengadaan jaringan data selular dan penambahan honor untuk petugas).

Adapun saran dan rekomendasi bagi Puskesmas Nusukan ialah terus mempertahankan pelayanan bahkan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kecepatan dan kemudahan pelayanan yang diperoleh masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas jaringan internet dan penambahan anggaran untuk membeli alat sambungan listrik (genset) agar tidak terkendala ketika ada pemadaman listrik serta penambahan petugas pelaksana rujukan guna meningkatkan pelaksanaan pelayanan rujukan online.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Nusukan Surakarta yang telah memberikan dukungan berupa partisipasi dan izin penelitian dan Universitas Kusuma Husada Surakarta yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Adawiyah, R. (2019). *Analisis Rujukan Puskesmas Panyabungan Jae Kabupaten Mandailing Natal Dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2017*. Universitas Sumatera Utara.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan*. BPJS Kesehatan.
- Erlely, G. N. (2021). *Implementasi Pelayanan Sistem Rujukan Online Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Rimba Jaya Distrik Merauke*. Universitas Muhammadiyah Merauke.
- Hartini, Arso, S. ., & Sariatmi, A. (2016). Analisis Pelayanan Rujukan Pasien BPJS di RSUD Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(4), 49–59.
- Hartini, H., Arso, S., & Sariatmi, A. (2019). Analisis Pelayanan Rujukan Pasien Bpjs Di Rsud X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 1(1), 1–10.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Modul Pelatihan Teknis Implementasi Sistem Rujukan Berbasis Elektronik (SRBE) bagi Petugas Kesehatan di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Muchsam, Y., & Mareta, F. (2019). Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS. *Jurnal UII*, 5(1), 34–39.
- Mustainah. (2017). *Implementasi Sistem Rujukan Jkn Di Rumah Sakit Stella Maris*. Universitas Hasanuddin.
- Novita, W. (2019). *Analisis Pelaksanaan Rujukan Kia Di Puskesmas Hamparan Perak Dan Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2015*. Universitas Sumatera Utara.
- Permana, I., Rohman, A., & Rohita, T. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Penurunan Fungsi Kognitif Pada Lansia. *Bina Generasi: Jurnal Kesehatan*, 11(01), 55–62.
- Putri, F. Z., & Frinaldi, A. (2019). Efektifitas Rujukan Online Bagi Pasien Rawat Jalan Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kota Solok. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 28–38.
- Rahmadani, S., Nasrah, N., Nurhayani, N., Abadi, M. Y., Marzuki, D. S., & Fauziah, A. B. (2020). Implementasi Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pulau

-
- Barrang Lompo Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 6(2), 223. <https://doi.org/10.29241/jmk.v6i2.459>
- Sawitri, I. A. A. ., Januraga, P. ., & Nopiyani, N. M. . (2020). The impact of National Health Insurance online referral system on the access and quality of health services in Gianyar District, Bali, Indonesia. *Public Health and Preventive Medicine Archive (PHPMA)*, 8(1), 32–40.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Utama, T., Andriati, R., & Ambarsari, F. (2021). Tinjauan Sistem Rujukan Online Pasien BPJS Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Rengas Tahun 2021. *EDU RMIK: Jurnal Edukasi Rekam Medis Informasi Kesehatan*, 1(1), 1–10.
- Wulandari, T., Indar, Aripa, L., & Kurniawan, R. (2022). Sistem Rujukan Online Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Promotif Preventif*, 4(2), 100–106.