



# APPLICARE JOURNAL

Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026

Halaman 450 - 462

<https://applicare.id/index.php/applicare/index>

## Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tindakan Rujukan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025

Afri Gebi Indika<sup>1✉</sup>, Meyi Yanti<sup>2</sup>, Wilda Tri Yuliza<sup>3</sup>

Universitas Alifah Padang, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [afrigebiindika1904@gmail.com](mailto:afrigebiindika1904@gmail.com)<sup>1</sup>, [meyiyanti5@gmail.com](mailto:meyiyanti5@gmail.com)<sup>2</sup>, [wildatriyuliza@gmail.com](mailto:wildatriyuliza@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam sistem rujukan berjenjang. Namun, data menunjukkan bahwa angka rujukan di Puskesmas Padang Pasir melebihi batas yang ditetapkan BPJS Kesehatan, (15%) yaitu sebesar 33,15% dari angka kunjungan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tindakan rujukan pasien JKN di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain cross sectional, dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2025, pengumpulan data dilakukan pada 19 April - 24 Mei 2025 di Puskesmas Padang Pasir. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner melalui wawancara terhadap 96 responden dengan metode accidental sampling dengan populasi seluruh pasien JKN yang memperoleh rujukan 1 tahun terakhir. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian didapatkan bahwa tindakan rujukan tidak sesuai 29,2%, 33,3% pasien berdasarkan permintaan sendiri rujukan JKN, 12,5% Ketersediaan sarana dan prasarana kurang baik dan 13,5% perilaku petugas kesehatan kurang baik. Terdapat hubungan antara permintaan pasien ( $p=0,001$ ), ketersediaan sarana dan prasarana ( $p=0,036$ ), perilaku petugas kesehatan ( $p=0,049$ ) dengan tindakan rujukan di Puskesmas Padang Pasir. Permintaan pasien, ketersediaan sarana dan prasarana, perilaku petugas kesehatan merupakan faktor yang berhubungan dengan tindakan rujukan pasien JKN di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025. Diharapkan pihak puskesmas dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang alur rujukan serta terus mengoptimalkan mutu pelayanan.

**Kata Kunci :** JKN, Puskesmas, rujukan pasien.

### ABSTRACT

*Puskesmas as a first-level health facility has an important role in the tiered referral system. However, the data shows that the referral rate at the Padang Pasir Health Center exceeds the limit set by BPJS Health, (15%). That is 33.15% of the number of visits. The purpose of this study was to determine the factors associated with the referral of JKN patients at the Padang Pasir Health Center in 2025. This study is a quantitative study with a cross-sectional design, conducted from March to August 2025, with data collection carried out from April 19 to May 24, 2025, at the Padang Pasir Community Health Center. Data were collected using questionnaires through interviews with 96 respondents using accidental sampling with a population of all JKN patients who had received referrals in the past year. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test. The results showed that the referral action was not appropriate 29.2%, 33.3% of patients based on their own JKN referral requests, 12.5% The availability of facilities and infrastructure is not good and 13.5% of health worker behavior is not good. There is a relationship between patient demand ( $p=0.001$ ), availability of facilities and infrastructure ( $p=0.036$ ), health worker behavior ( $p=0.049$ ) with referral actions at the Padang Pasir Health Center. Patient demand, availability of facilities and infrastructure, and health worker behavior are factors associated with referral actions for JKN patients at the Padang Pasir Health Center in 2025. It is hoped that the puskesmas can increase public understanding of the referral flow and continue to optimize service quality.*

**Keywords:** health center, JKN, patient referral.

Copyright (c) 2026 Afri Gebi Indika, Meyi Yanti, Wilda Tri Yuliza

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Alifah Padang

Email : [afrigebiindika1904@gmail.com](mailto:afrigebiindika1904@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.68>

ISSN 3047-5104 (Media Online)

## PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory). Program JKN merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap warga Negara Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan Sejahtera (Kementrian Kesehatan RI, 2023).

Jumlah Penduduk Indonesia pada tahun 2023 tercatat sebanyak 278,69 jiwa, dimana yang menjadi peserta JKN 95,2%, sebagian provinsi memiliki cakupan kepesertaan lebih dari 83,4%, ada beberapa provinsi yang memiliki cakupan kepesertaan lebih dari 100%. Provinsi Sumatera Barat memiliki jumlah kepesertaan JKN sebanyak 88,0% dari jumlah penduduk 5.757.205 jiwa (Kementrian Kesehatan RI, 2023). Sedangkan di Kota Padang jumlah peserta JKN aktif pada awal bulan Januari 2024 sebanyak 704.535 jiwa dan pada bulan Desember 2024 meningkat menjadi 736.835 jiwa (Dinkes Kota Padang, 2024).

Pelayanan kesehatan di Indonesia dilakukan secara berjenjang, dimulai dengan pelayanan kesehatan dasar yang disediakan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama. Jika diperlukan pelayanan lanjutan oleh spesialis, maka pasien dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat kedua atau fasilitas kesehatan sekunder seperti rumah sakit melalui rujukan yang di berikan dari fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas (BPJS Kesehatan, 2016).

Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 75, 2014). Dalam sistem Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Puskesmas berperan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar dan rujukan pasien ke fasilitas kesehatan tingkat lebih tinggi jika diperlukan.

Sistem rujukan pelayanan kesehatan mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal. Rujukan vertikal merupakan rujukan yang dilakukan pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan, dari tingkat pelayanan yang rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Rujukan horizontal merujuk pada rujukan yang dilakukan antar fasilitas pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan, ketika fasilitas yang merujuk tidak dapat memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien akibat keterbatasan fasilitas yang dimiliki. Berdasarkan ketentuan BPJS, standar jumlah rujukan pasien di FKTP tidak boleh melebihi 15% dari total kunjungan pasien BPJS setiap bulannya (BPJS Kesehatan, 2016).

Terdapat berbagai faktor yang dapat menyebabkan tingginya angka rujukan di fasilitas kesehatan primer termasuk puskesmas seperti permintaan pasien, terbatasnya obat-obatan dan peralatan kasus yang

lebih kompleks atau memerlukan perawatan yang lebih spesifik, kualitas pelayanan yang kurang memadai dan perilaku petugas kesehatan. Menurut penelitian Sayuti dkk., (2021), tingginya angka rujukan disebabkan karena banyaknya pasien yang meminta dirujuk, dan pasien yang sudah berobat tapi tidak kunjung sembuh sehingga meminta rujukan, sebagian beranggapan lebih suka berobat kerumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian Sinulingga di Puskesmas Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sarana prasarana terhadap rujukan FKTL di puskesmas,  $p = 0,000 < 0,05$ . Ketersediaan sarana prasarana di rumah sakit memadai sehingga berpeluang memilih untuk dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan seperti rumah sakit (Sinulingga dkk., 2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani berjudul “Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan di Puskesmas pada Era JKN” menunjukkan bahwa puskesmas dengan angka rujukan meningkat dikarenakan oleh rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, sikap petugas kesehatan (Ramadhani, 2020).

Data Dinas Kesehatan Kota Padang didapatkan bahwa pada tahun 2023 terdapat sebanyak 656.937 kunjungan pasien JKN di puskesmas Kota Padang dengan angka rujukan 160.022 atau 24,36% dari total kunjungan pasien JKN, angka ini melebihi standar jumlah rujukan pasien di FKTP (15%). Puskesmas yang memiliki angka rujukan tertinggi di Kota Padang Tahun 2023 yaitu Puskesmas Padang Pasir dengan jumlah rujukan 11.427 atau 33,15% dari total kunjungan sebanyak 34.473, sedangkan angka rujukan tertinggi kedua di Kota Padang yaitu Puskesmas Alai dengan jumlah rujukan 6.756 atau 32,87% dari total kunjungan 20.555 dan angka rujukan tertinggi ketiga yaitu Puskesmas Nanggalo dengan jumlah rujukan 8.049 atau 29,77% dari total kunjungan 27.038 (Dinkes Kota Padang, 2024).

Hasil observasi mengenai sistem rujukan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Padang Pasir, diketahui bahwa proses pelayanan di Puskesmas dimulai dengan kedatangan pasien, kemudian pasien mendaftar kepada petugas di loket yang telah disediakan. Setelah itu, pasien menjalani pemeriksaan. Dokter akan mendiagnosis dan menentukan apakah pasien memerlukan rujukan atau tidak. Jika diperlukan pasien akan diberikan surat rujukan untuk mendapatkan layanan lanjutan. Selain itu pasien yang memerlukan kunjungan rujukan ulang (kontrol) dapat langsung meminta surat rujukan.

Hasil survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 Januari 2025 di Puskesmas Padang Pasir dengan melakukan wawancara terhadap 10 orang pasien JKN yang pernah dirujuk, diketahui bahwa 6 responden menyatakan rujukan didapatkan atas permintaan pasien sendiri dan 4 responden lainnya menyatakan rujukan didapatkan karena alat untuk pengobatan tidak tersedia di Puskesmas Padang Pasir. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa tingginya angka rujukan di Puskesmas bukanlah hal baru, karena telah terjadi di masa lalu dan masih berlangsung hingga saat ini. Fenomena ini dipengaruhi oleh situasi dan kondisi yang berbeda setiap tahunnya. Hal ini harus menjadi perhatian bagi semua pihak yang terlibat dalam sistem.

## METODE

Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan tindakan rujukan pasien JKN di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tindakan rujukan pasien JKN sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah permintaan pasien, ketersediaan sarana dan prasarana, perilaku petugas kesehatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Agustus 2025 di Puskesmas Padang Pasir, waktu pengumpulan data pada tanggal 19 April – 24 Mei 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien JKN yang pernah memperoleh rujukan di Puskesmas Padang Pasir dengan jumlah sampel 96 Orang dimana pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik wawancara. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi masing-masing variabel dan analisis bivariate untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, uji statistic dengan menggunakan uji *chi-square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Univariat

#### 1. Tindakan Rujukan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tindakan Rujukan Pasien di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025

Tindakan Rujukan	frekuensi ( <i>f</i> )	persentase (%)
Tidak Sesuai	28	29,2
Sesuai	68	70,8
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 96 responden sebanyak 28 responden (29,2%) menyatakan tindakan rujukan tidak sesuai prosedur di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025 Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian temuan studi yang dilakukan oleh Azinar (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingginya Angka Rujukan Peserta JKN di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2021” di mana sebanyak 52% responden menilai bahwa sistem rujukan yang diterapkan di Puskesmas tergolong baik, sementara 48% lainnya mengategorikan sistem rujukan tersebut masih kurang baik.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Fachia (2021) yang berjudul “Faktor Yang Berhubungan Dengan Tindakan Rujukan di Puskesmas Andalas Tahun 2021” di mana 57,3% responden menyatakan tindakan rujukan sesuai dan 42,7% responden menyatakan tindakan rujukan tidak sesuai di Puskesmas Andalas Tahun 2021.

Ketidaksesuaian dalam pelaksanaan sistem rujukan dapat menghambat efisiensi pelayanan dan berisiko menurunkan mutu layanan kesehatan secara keseluruhan. Salah satu dampak nyata

- 454 Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tindakan Rujukan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025 – Afri Gebi Indika, Meyi Yanti, Wilda Tri Yuliza  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.68>

dari ketidaksesuaian tersebut adalah keterlambatan penanganan pasien akibat proses rujukan yang tidak terkoordinasi, komunikasi yang tidak optimal antar fasilitas kesehatan, menyebabkan proses rujukan tidak berjalan sebagaimana mestinya, yang pada akhirnya berdampak pada keterlambatan layanan dan beban berlebih di rumah sakit rujukan dan juga menekankan bahwa ketidaksesuaian dalam sistem rujukan dapat memperpanjang alur layanan pasien dan mengganggu kontinuitas pelayanan, terutama pada pasien dengan kondisi kronis atau lanjut usia (Riyanti, 2023).

## 2. Permintaan Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Permintaan Pasien di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025

Permintaan Pasien	frekuensi ( <i>f</i> )	persentase (%)
Ada Permintaan	32	33,3
Tidak ada Permintaan	64	66,7
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa dari 96 responden sebanyak 32 responden (33,3%) menyatakan ada permintaan pribadi dalam pengambilan rujukan di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno dkk (2025) dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rujukan Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Kroya I Kabupaten Cilacap” di mana sebanyak 66,5% responden menyatakan tidak ada permintaan pribadi pasien dalam pengambilan rujukan dan 33,5% responden menyatakan adanya permintaan pribadi pasien terhadap pengambilan rujukan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sayuti dkk (2021) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Rujukan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2021” menyatakan bahwa 80,0% responden tidak ada permintaan pasien sendiri dan 20,0% ada permintaan pasien sendiri di Puskesmas Sungai Ulin, berbeda dengan temuan dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Astuti dkk (2023) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingginya Angka Permintaan Rujukan Pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023” menemukan bahwa 52,8% pasien meminta dirujuk dan 47,19% pasien tidak dirujuk.

Permintaan rujukan yang diajukan oleh pasien tanpa mempertimbangkan hasil diagnosis medis merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan sistem rujukan yang ideal. Pada dasarnya, sistem rujukan tidak dapat dilakukan secara mandiri oleh pasien, melainkan harus melalui petugas kesehatan yang memiliki kompetensi dan didasarkan atas diagnosis medis yang telah ditegakkan oleh dokter. Pasien dengan tingkat pemahaman yang rendah terhadap mekanisme rujukan cenderung lebih sering mengajukan permintaan rujukan secara langsung. Salah satu alasan yang melatarbelakangi hal tersebut adalah adanya anggapan bahwa layanan yang tersedia di puskesmas

- 455 Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tindakan Rujukan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025 – Afri Gebi Indika, Meyi Yanti, Wilda Tri Yuliza  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.68>

belum memadai atau terbatas, sehingga mereka merasa perlu untuk dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan lanjutan (Suriati, 2023).

### 3. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Ketersediaan Sarana dan Prasarana di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025

Ketersediaan Sarana dan Prasarana	frekuensi ( <i>f</i> )	persentase (%)
Kurang Baik	12	12,5
Baik	84	87,5
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa dari 96 responden 12 responden (12,5%) menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana kurang baik di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Astuti dkk (2023) yang berjudul “Faktor-Faktor yang berhubungan dengan tingginya angka permintaan rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2025” bahwa sebanyak 39,33% menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana kurang baik dan 60,67% menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Tiuh Tohou baik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Harahap (2025) yang berjudul “Determinan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) di Puskesmas Teladan Kota Medan” di mana 60,9% ketersediaan sarana dan prasarana lengkap, 39,1% menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Teladan Kota Medan kurang kelengkapan sarana dan prasarana juga memengaruhi proses rujukan. Jika alat kesehatan yang diperlukan tidak tersedia atau tidak memadai di suatu fasilitas, dokter cenderung merujuk pasien ke fasilitas lain yang memiliki peralatan lebih lengkap untuk menunjang penanganan yang optimal (Ramadhani, 2020). Ketersediaan sarana dan prasarana mencakup fasilitas seperti alat kesehatan, obat-obatan, serta tenaga medis yang mendukung kelancaran pelayanan kesehatan. Pemenuhan sarana dan prasarana sangat penting dalam menjalankan prosedur pemeriksaan kesehatan, karena hal ini berperan vital dalam menentukan diagnosa yang tepat serta tindakan medis yang sesuai (Azinar, 2021).

### 4. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4. Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku Petugas Kesehatan di Puskesmas Paadang Pasir Tahun 2025

Perilaku Petugas Kesehatan	frekuensi ( <i>f</i> )	persentase (%)
Kurang Baik	13	13,5
Baik	83	86,5
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwadari 96 responden sebanyak 13 responden (13,5%) menyatakan perilaku petugas kesehatan kurang baik di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Handayani dan Oliva (2024) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingginya Angka Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Wonogiri 1 Kabupaten Wonogiri” bahwa sebanyak 33% menyatakan peran petugas kesehatan kurang baik, dan 68% peran petugas kesehatan di Puskesmas Wonogiri 1 Kabupaten Wonogiri sudah baik dan hasil penelitian Fitria dkk (2024) yang berjudul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kurangnya Pemahaman Pasien BPJS Terhadap Sistem Rujukan Rawat Jalan” bahwa sebanyak 47,2% menyatakan bahwa petugas kesehatan baik di UPT Puskesmas Sawit Seberang.

Perilaku petugas yang baik memberikan hubungan yang besar dalam sistem rujukan pasien. Selain itu sikap petugas juga berpengaruh terhadap psikologi pasien. Hal ini karena pasien yang datang berobat ke puskesmas berharap penyakit yang dideritanya cepat sembuh, dengan sikap petugas yang ramah maka pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga secara tidak langsung kepuasan mereka berpengaruh terhadap kesembuhan pasien dan kualitas pelayanan di puskesmas (Simanjuntak,2017). Sebagian besar petugas kesehatan kemampuan komunikasi interpersonal yang terbilang kurang, seperti minimnya empati, keterbukaan, dan sikap suportif, buruknya interaksi interpersonal berpotensi memperlemah pemahaman pasien terhadap layanan rujukan, sehingga berdampak negatif pada kesadaran dan kepatuhan pasien dalam mengikuti prosedur rujukan secara benar (Barus dan Rajagukguk, 2023).

## B. Analisis Bivariat

### 1. Hubungan Permintaan Pasien dengan Tindakan Rujukan di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025.

Tabel 5. Hubungan Permintaan Pasien dengan tindakan rujukan pasien di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025

Permintaan Pasien	Tindakan Rujukan				Total	$\rho$ -value
	Tidak Sesuai		Sesuai			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Ada Permintaan	17	53,1%	15	46,9%	32	100
Tidak Ada Permintaan	11	17,2%	53	82,8%	64	100
Total	28		68		96	100

Berdasarkan tabel 5. dapat dilihat bahwa proporsi responden yang menyatakan tindakan rujukan yang tidak sesuai lebih banyak ditemukan pada responden yang menyatakan ada permintaan pasien, yaitu 53,1% dibandingkan dengan responden yang tidak ada permintaan pasien, yaitu sebanyak 17,2% di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025. Berdasarkan hasil uji *Chi-*

*square* didapatkan  $p$  -value = 0,001 ( $p \leq 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan permintaan pasien dengan tindakan rujukan di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno dkk (2025) dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rujukan Pasien BPJS di UPTD Puskesmas Kroya I Kabupaten Cilacap” menyatakan adanya kesamaan didalam hasil penelitian bahwa adanya hubungan permintaan pasien terhadap rujukan dengan  $p$ -value 0,000 di Puskesmas Kroya I Kabupaten Cilacap. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sayuti (2021) yang berjudul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2021” menyatakan adanya kesamaan didalam hasil penelitian bahwa adanya hubungan permintaan pasien sendiri dengan rujukan dengan  $p$ -value 0,001 pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sungai Ulin dan penelitian yang dilakukan oleh Magfirah (2023) yang berjudul “Faktor Yang Berhubungan Dengan Rujukan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala Kota Makassar Tahun 2023” menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara permintaan pasien sendiri dengan rujukan pasien BPJS  $p$ -value 0,000 di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala Kota Makassar Tahun 2023.

Permasalahan dalam pelaksanaan sistem rujukan salah satunya adalah adanya permintaan rujukan yang diajukan langsung oleh pasien tanpa mempertimbangkan indikasi medis dari kondisi kesehatannya, proses rujukan seharusnya dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kewenangan dan kompetensi sesuai dengan standar pelayanan. Prosedur rujukan, termasuk rujukan balik, harus mengikuti pedoman sistem rujukan pelayanan medis di tingkat daerah. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2013 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan, pasien tidak memiliki kewenangan untuk meminta rujukan secara pribadi. Proses rujukan hanya dapat dilakukan jika terdapat indikasi medis atau diagnosis yang jelas dari tenaga medis, khususnya dokter. Rendahnya tingkat pengetahuan dan pemahaman pasien terhadap sistem rujukan berjenjang dapat menyebabkan pasien cenderung meminta dirujuk tanpa alasan medis yang jelas (Ramadhani, 2020).

## 2. Hubungan Ketersediaan Sarana dan Prasarana di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025.

Tabel 6. Hubungan Ketersediaan Sarana dan Prasarana di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025

Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Tindakan Rujukan				Total	$p$ -value
	Tidak Sesuai		Sesuai			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	
Kurang Baik	7	58,3%	5	41,7%	12	100
Baik	21	25,0%	63	75,0%	84	100
Total	28		68		96	100

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa proporsi responden yang menyatakan tindakan rujukan tidak sesuai lebih banyak ditemukan pada responden yang mengatakan ketersediaan sarana dan prasarana kurang baik yaitu 58,3% dibandingkan responden yang menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana baik yaitu 25,0% di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025. Berdasarkan hasil uji *Chi-square* didapatkan  $p$ -value = 0,036 ( $p \leq 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan ketersediaan sarana dan prasarana dengan tindakan rujukan di puskesmas Padang Pasir tahun 2025. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Astuti dkk (2023) yang berjudul “Faktor-Faktor yang berhubungan dengan tingginya angka permintaan rujukan pasien BPJS di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2025” bahwa sebanyak 39,33% menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana kurang baik dan 60,67% menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Tiuh Tohou baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Harahap (2025) yang berjudul “Determinan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) di Puskesmas Teladan Kota Medan” di mana 60,9% ketersediaan sarana dan prasarana lengkap, 39,1% menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Teladan Kota Medan kurang lengkap dan penelitian yang dilakukan oleh Azinar (2021) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingginya Angka Rujukan Peserta JKN Di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2021” menyatakan bahwa 59% pasien menyatakan baik, 41% pasien menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana tidak baik.

Kelengkapan sarana dan prasarana juga memengaruhi proses rujukan. Jika alat kesehatan yang diperlukan tidak tersedia atau tidak memadai di suatu fasilitas, dokter cenderung merujuk pasien ke fasilitas lain yang memiliki peralatan lebih lengkap untuk menunjang penanganan yang optimal (Ramadhani, 2020). Ketersediaan sarana dan prasarana mencakup fasilitas seperti alat kesehatan, obat-obatan, serta tenaga medis yang mendukung kelancaran pelayanan kesehatan. Pemenuhan sarana dan prasarana sangat penting dalam menjalankan prosedur pemeriksaan kesehatan, karena hal ini berperan vital dalam menentukan diagnosa yang tepat serta tindakan medis yang sesuai (Azinar, 2021).

### 3. Hubungan Perilaku Petugas Kesehatan di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025

Tabel 7. Hubungan Perilaku Petugas Kesehatan dengan Tindakan Rujukan di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025

Perilaku Petugas Kesehatan	Tindakan Rujukan				Total	$p$ -value
	Tidak Sesuai		Sesuai			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Kurang Baik	7	53,8%	6	46,2%	13	$p = 0,049$
Baik	21	25,3%	62	74,7%	83	
Total	28		68		96	

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa proporsi responden yang menyatakan tindakan rujukan tidak sesuai lebih banyak ditemukan pada responden yang mengatakan perilaku petugas kesehatan kurang baik sebesar 57,1% dibandingkan dengan perilaku petugas kesehatan yang baik, yaitu 25,6% di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025. Berdasarkan hasil uji *Chi-square* didapatkan  $p\text{-value} = 0,027$  ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan perilaku petugas kesehatan dengan tindakan rujukan di Puskesmas Padang Pasir tahun 2025.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitria dkk (2024) yang berjudul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kurangnya Pemahaman Pasien BPJS Terhadap Sistem Rujukan Rawat Jalan” menyatakan adanya kesamaan didalam hasil penelitian bahwa ada hubungan perilaku petugas kesehatan terhadap rujukan dengan  $p\text{-value}$  0,025. Hasil Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Handayani dan Oliva (2024) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingginya Angka Rujukan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Wonogiri 1 Kabupaten Wonogiri” menyatakan adanya kesamaan didalam hasil penelitian bahwa ada hubungan peran perilaku petugas kesehatan terhadap rujukan dengan  $p\text{-value}$  0,032 di Puskesmas Wonogiri 1 Kabupaten Wonogiri.

Petugas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Namun, berdasarkan hasil temuan, diketahui bahwa dalam praktiknya, petugas belum sepenuhnya menjalankan komunikasi yang efektif dengan pasien, khususnya dalam proses skrining awal sebelum tindakan rujukan dilakukan. Salah satu bentuk ketidakefektifan tersebut terlihat dari tidak dilakukannya wawancara yang mendalam terkait keluhan utama pasien, yang semestinya menjadi dasar utama dalam menentukan kelayakan rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan (Handayani, 2024)

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan permintaan pasien dengan tindakan rujukan pasien JKN dengan ( $p\text{-value}$  0,001). Ada hubungan ketersediaan sarana dan prasarana dengan tindakan rujukan pasien JKN dengan ( $p\text{-value}$  0,036). Ada hubungan perilaku petugas kesehatan dengan tindakan rujukan pasien JKN di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025 ( $p\text{-value}$  0,049). Oleh karena itu diharapkan Puskesmas Padang Pasir dapat menjaga kualitas pelayanan kesehatan, dengan memberikan alur dan mekanisme rujukan, pelaksanaan yang lebih menyeluruh sebelum merujuk pasien, bertujuan untuk kenyamanan terhadap pasien, untuk mengurangi angka rujukan yang tidak sesuai indikasi medis serta memperkuat sistem rujukan berjenjang kepada pasien terkait prosedur rujukan di puskesmas.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi pada proses pelaksanaan dan pelaporan hingga publikasi penelitian ini.

## REFERENSI

- Alawi, Masykur, Purnawan Junadi, And Siti Nur Latifah. 2017. “Analisis Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingginya Rujukan Kasus Non Spesialistik Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Puskesmas Di Kabupaten Sukabumi Tahun 2017.” *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia* 2(1).
- Azinar,A. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingginya Angka Rujukan Peserta Jkn Di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2021*. Skripsi (Tidak Dipublikasi). Universitas Andalas
- Astuti, D., Listina, F., & Aziza, N. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingginya Angka Permintaan Rujukan Pasien Bpjs Di Puskesmas Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 7(1), 83–95.
- Bpjs Kesehatan (“Badan Penyelenggara “Jaminan Sosial Kesehatan). (2014). Panduan Praktis Sistem “Rujukan Berjenjang. Bpjs Kesehatan
- Bpjs Kesehatan. (2016). Sistem Rujukan Berjenjang Bpjs Kesehatan. *Bpjs Kesehatan*, 5–16.
- Bpjs Kesehatan. (2022). *Bpjs Kesehatan Peringkat Skema Rujukan Untuk Pasien Jkn*. Jakarta: Bpjs Kesehatan.
- Barus, D. J., & Rajagukguk, D. L. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Terhadap Pengetahuan Pasien Bpjs Mengenai Rujukan Di Puskesmas Pb Selayang 2 Medan. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 107–116. <https://doi.org/10.51544/Jmkm.V8i2.4773>
- Dinkes Kota Padang. (2024). Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang. <https://dinkes.padang.go.id>.
- Dwi Permata, E., Khodijah Parinduri, S., & Fathimah, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Besarnya Angka Rujukan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Sindang Barang Kota Bogor Tahun 2020. *Promotor*, 5(1), 12–21. <https://doi.org/10.32832/Pro.V5i1.6124>
- Firdiah Mr. Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Studi Kasus Di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang). *J Kesehat Masy*. 2017;5(3):19–25.
- Fitria, D., Sulisna, A., & Dermawan Br. Kaban, R. P. (2024). *Factors Influencing Bpjs Patients' Lack Of Understanding Of The Outpatient Referral System*. *Jurnal Perilaku Kesehatan Terpadu*, 3(2), 108–120. <https://doi.org/10.61963/Jpkt.V3i2.125>
- Friedman. (2013). *Buku Ajar Keperawatan Keluarga : Riset, Teori, Dan Praktek*.Ecg.
- Handayani, O. V. P. (2024). *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingginya Angka Rujukan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Wonogiri 1 Kabupaten*.

- 461 Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tindakan Rujukan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025 – Afri Gebi Indika, Meyi Yanti, Wilda Tri Yuliza  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.68>
- Harahap, M., & Agustina, D. (2023). Determinan Pemanfaatan Pengguna Rujukan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Teladan Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4690–4698.
- Kementrian Kesehatan Ri. (2016). Jaminan Kesehatan Nasional. *Hasanuddin Law Review*, 3(2), 104–116.
- Kemenkes.Ri. Pedoman Sistem Rujukan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan Ri; 2013. 139 P.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Kesehatan Ri. (2017). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Bagi Populasi Kunci*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Ri
- Magfirah, M. (2023). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Rujukan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala Kota Makassar Tahun 2023 (Tesis Magister, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia)*. Repository Umi. <https://Repository.Umi.Ac.Id/4075/>
- Notoatmodjo, S., 2014, *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2020). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), 60–69. <https://doi.org/10.36051/jiki.v13i2.92>
- Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas (2014). Permenkes. Jakarta.
- Riyanti, Y. (2023). *Kendala Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 162–173. <https://Researchhub.Id/Index.Php/Jikki/Article/View/1720>
- Ramadhani, S. N. (2020). Analysis Of Factors Causing High Referral Rates At Primary Health Center In The Jkn Era: A Literature Review. *Media Gizi Kesmas*, 9(2), 57. <https://doi.org/10.20473/mgk.v9i2.2020.57-66>
- Sayuti, M., Anwary, A. Z., & Hadi, Z. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Rujukan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2021. *Naskah Publikasi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari*.
- Sinulingga, D., Silalahi, L., & Ginting, S. B. (2019). Faktor Yang Memengaruhi Rujukan Pasien Pengguna Jkn-Pbi Ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut Di Puskesmas Pancur Batu.
- Suriati, D. (2023). Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan Di Puskesmas Bangun Purba. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Indonesia*, 1(1), 79–86.
- Suriati, D. (2023). Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan Di Puskesmas Bangun Purba. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Indonesia*, 1(1), 79–86.
- Sutrisno, G. B., & Heriyawan, T. (2025). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rujukan Pasien Bpjs Di Uptd Puskesmas Kroya I Kabupaten Cilacap*. *Xxi*(1), 135–145.

462 Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tindakan Rujukan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Padang Pasir Tahun 2025 – Afri Gebi Indika, Meyi Yanti, Wilda Tri Yuliza  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.68>

Wiasa, I. N. D. (2022). *Jaminan Kesehatan Nasional Yang Berkeadilan Menuju Kesejahteraan Sosial*

Yunias Simanjuntak. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rujukan Pasien Bpjs Di Puskesmas Medan Johor Tahun 2017*. Skripsi (Tidak Diduplikasi). Universitas Sumatera Utara.