EFTPI Volume 2 No. 1, Bulan 10 (2026)
E-ISSN: 3123-7991

ANALISIS PEMAHAMAN SISTEM RUJUKAN ONLINE PESERTA BPJS DI PUSKESMAS RIMBO TENGAH

Milawati[*], Raya Rizki Windari[2]
Universitas Muhammadiyah Muara Bungo[123]
E-mail: milaw2945@gmail,com[1*], rayarizkiwindari23[2]

Abstrak

Sistem rujukan online BPJS Kesehatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan berjenjang yang mengatur proses rujukan peserta dari fasilitas kesehatan tingkat pertama ke fasilitas kesehatan lanjutan sesuai indikasi medis dan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman peserta BPJS terhadap sistem rujukan online di Puskesmas Rimbo Tengah Tahun 2025. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan Kepala Puskesmas dan petugas pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pemahaman peserta BPJS terhadap sistem rujukan online sudah baik. Namun, masih terdapat peserta yang belum memahami secara menyeluruh mengenai alur rujukan, pemeriksaan sebelum rujukan, persyaratan administrasi, serta ketentuan bahwa surat rujukan tidak dapat diminta langsung tanpa pemeriksaan dokter. Peserta berusia 50 tahun ke atas cenderung membutuhkan penjelasan dan pendampingan lebih lanjut. Upaya petugas dalam meningkatkan pemahaman dilakukan melalui edukasi, penjelasan alur pelayanan, dan pendampingan secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan agar pemahaman peserta terhadap sistem rujukan online semakin merata

Kata Kunci: Pemahaman ; BPJS Kesehatan ; Rujukan Online ; Puskesmas Rimbo Tengah.

Abstract

The BPJS Health online referral system is part of a tiered healthcare service system that regulates the referral process of participants from first-level health facilities to advanced healthcare facilities based on medical indications and applicable regulations. This study aimed to analyze BPJS participants' understanding of the online referral system at Rimbo Tengah Community Health Center in 2025. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, involving the Head of the Community Health Center and administrative service staff as informants. The results showed that, in general, BPJS participants' understanding of the online referral system was good. However, some participants still did not fully understand the referral process, examinations required before referral, administrative requirements, and the provision that a referral letter cannot be requested directly without a doctor's examination. Participants aged 50 years and over tended to require further explanation and assistance. Efforts made by healthcare staff to improve participants' understanding included education, explanations of the service procedures, and direct assistance. Therefore, continuous education and socialization are needed to ensure that participants' understanding of the online referral system becomes more evenly distributed.

Keywords: *Understanding; BPJS Health; Online Referral; Rimbo Tengah Community Health Center*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara melalui penyelenggaraan sistem kesehatan yang berkualitas dan merata. Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Dalam pelaksanaan program JKN, pelayanan kesehatan dilakukan melalui sistem rujukan berjenjang, yaitu peserta terlebih dahulu memperoleh pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti puskesmas sebelum mendapatkan pelayanan lanjutan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Sistem rujukan tersebut bertujuan untuk memastikan pelayanan kesehatan diberikan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan medis pasien.

Sebagai bagian dari transformasi digital, BPJS Kesehatan mengembangkan sistem rujukan online. Sistem rujukan online merupakan inovasi berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengintegrasikan proses rujukan antara FKTP dan FKRTL. Melalui sistem ini, proses rujukan dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan transparan. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi kendala, salah satunya adalah pemahaman peserta terhadap prosedur rujukan. Peserta yang kurang memahami prosedur sering mengalami kebingungan dalam mengakses layanan kesehatan.

Puskesmas Rimbo Tengah sebagai salah satu FKTP di Kabupaten Bungo memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan dan menyampaikan informasi mengenai sistem rujukan online. Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Rimbo Tengah memiliki latar belakang pendidikan dan sosial ekonomi yang beragam, sehingga tingkat pemahaman terhadap sistem rujukan online bervariasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman peserta BPJS terhadap sistem rujukan online di Puskesmas Rimbo Tengah Tahun 2025

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang dilaksanakan di Puskesmas Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo, Jambi. Penelitian berfokus pada analisis pemahaman peserta BPJS Kesehatan terhadap sistem rujukan online. Subjek penelitian ditentukan secara *purposive* yang terdiri dari 7 informan:

1. Informan Kunci: Kepala Puskesmas Rimbo Tengah (Informan 1).
2. Informan Utama: Petugas Pelayanan Administrasi (Informan 2).
3. Informan Pendukung: 5 orang peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan rujukan online (Informan 3–7).

Teknik pengumpulan data meliputi data primer yang diperoleh dari wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi pelaksanaan rujukan online di loket pendaftaran, serta data sekunder berupa profil puskesmas dan dokumen rekapitulasi data pasien rujukan. Penguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan

Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap Informan informan, temuan penelitian dikelompokkan berdasarkan indikator pemahaman peserta sebagai berikut:

1. **Pemahaman Hak Peserta BPJS Terhadap Sistem RujukanOnline**
   Secara umum, peserta telah memahami hak mereka dalam memperoleh pelayanan rujukan online. Peserta mengetahui bahwa hak rujukan diperoleh setelah melalui tahapan pemeriksaan medis oleh dokter di puskesmas.
   "*Paham secara umum ya, mereka datang berobat terlebih dahulu, diperiksa oleh dokter, kemudian jika memang ada indikasi medis baru akan dibuatkan surat rujukan melalui sistem online sesuai aturan BPJS."* (Informan 1 / Kepala Puskesmas)

2. **Pemahaman Kewajiban Peserta Sistem Rujukan Online**
   Sebagian besar peserta telah memahami kewajiban mematuhi alur dan membayar iuran rutin. Namun, pada awalnya masih ada peserta yang mengira surat rujukan bisa langsung diminta tanpa pemeriksaan dokter.
   "Dulu sebelum tau caranya kami kira langsung minta surat rujukan bisa, ternyata ada prosedur rujukan secara online... kami menggunakan BPJS ini ada kewajiban juga kan untuk bayar biayanya..." (Informan 6 / Peserta BPJS)

3. **Pemahaman Prosedur Pelayanan Berdasarkan Faktor Usia**
   Peserta lansia (usia 50–60 tahun ke atas) adalah kelompok yang paling sering mengalami kesulitan memahami prosedur berbasis aplikasi digital. Kelompok ini membutuhkan penjelasan rinci dan pendampingan dari petugas loket.
   "Memang peserta yang sudah lanjut usia tu memang lebih banyak membutuhkan pendampingan. Apalagi kadang dak ada anak atau saudara yang ikut jadi perlu petugas kami bantu..." (Informan 1 / Kepala Puskesmas)

4. **Pemahaman Manfaat Sistem Rujukan Online**
   Peserta memberikan tanggapan positif dan merasa sangat terbantu dengan adanya sistem rujukan online. Sistem ini dinilai mempermudah proses penanganan medis lanjutan di rumah sakit tanpa prosedur yang rumit
   "Kalau rujukan online ini kami merasa terbantu karena mudah dipahami dan tindakan yang kami dapatkan juga baik." (Informan 3 / Peserta BPJS)

5. **Pemahaman Administrasi Kepesertaan**
   Peserta yang telah memahami alur mampu memanfaatkan layanan secara mandiri pada kunjungan berikutnya. Pihak puskesmas juga tidak menerima keluhan sistemik terkait hambatan penggunaan aplikasi rujukan online

"Awal-awal kami mengalami kesulitan mulai dari daftar melalui akun dan alur yang harus dilalui... setelah dibantu oleh petugas kami sudah bisa daftar." (Informan 7 / Peserta BPJS)

6. **Pemahaman Memanfaatkan Layanan BPJS Secara Tepat**
   Peserta yang telah memahami alur mampu memanfaatkan layanan secara mandiri pada kunjungan berikutnya. Pihak puskesmas juga tidak menerima keluhan sistemik terkait hambatan penggunaan aplikasi rujukan online
   "Sejauh ini kami menggunakan aplikasi aman dan mudah diakses, jadi belum ada masukan untuk sejauh ini." (Informan 3 / Peserta BPJS)

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rimbo Tengah, dapat dipahami bahwa secara keseluruhan tingkat pemahaman peserta BPJS Kesehatan terhadap sistem rujukan online sudah tergolong baik. Kendati demikian, temuan di lapangan memperlihatkan bahwa pemahaman tersebut belum sepenuhnya merata pada seluruh lapisan peserta. Ketidakpahaman yang masih ditemukan umumnya berkaitan dengan prosedur pemeriksaan medis awal, kelengkapan administrasi digital, serta pemahaman bahwa penerbitan surat rujukan mutlak didasarkan pada indikasi medis, bukan atas permintaan pribadi pasien. Kondisi ini menegaskan bahwa pembentukan pemahaman peserta merupakan proses dinamis yang dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan kontinuitas edukasi dari petugas fasilitas kesehatan.

1. **Pemahaman Hak Peserta BPJS**

   Pemahaman peserta terhadap hak-haknya dalam sistem rujukan online di Puskesmas Rimbo Tengah menunjukkan capaian yang positif. Peserta menyadari bahwa mereka berhak mendapatkan pelayanan kesehatan berjenjang dan rujukan lanjutan ke rumah sakit apabila kondisi medisnya membutuhkan penanganan dokter spesialis. Tingginya pemahaman hak ini didorong oleh pengalaman langsung peserta saat berobat serta penjelasan yang disampaikan oleh petugas puskesmas. Pembentukan pemahaman mengenai hak ini sangat krusial agar peserta tidak merasa dibatasi dalam mengakses layanan kesehatan, melainkan memahami bahwa alur berjenjang dirancang untuk memastikan mereka menerima perawatan yang tepat sesuai tingkat keparahan penyakitnya.

2. **Pemahaman Kewajiban Peserta BPJS**

   Terkait indikator kewajiban, hasil penelitian mengungkapkan adanya kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi awal peserta dengan regulasi yang berlaku. Pada awal penerapan, sejumlah peserta beranggapan bahwa surat rujukan dapat diperoleh secara instan hanya dengan mendatangi loket pendaftaran. Pemahaman ini perlahan bergeser setelah petugas memberikan edukasi bahwa peserta memiliki kewajiban untuk mengikuti alur pemeriksaan fisik oleh dokter FKTP terlebih dahulu. Selain kewajiban mematuhi alur medis, peserta juga memahami kewajiban administratif seperti memastikan keaktifan status kepesertaan melalui pembayaran iuran rutin. Kesadaran

peserta dalam menjalankan kewajiban ini menjadi kunci utama dalam menjaga efektivitas peran Puskesmas sebagai *gatekeeper*.

3. **Pemahaman Prosedur Pelayanan**

   Hasil penelitian mengindikasikan bahwa hambatan utama dalam memahami prosedur rujukan online dialami oleh kelompok peserta berusia lanjut (50 hingga 60 tahun ke atas). Kelompok usia ini menghadapi kendala *digital literacy* atau keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi teknologi kesehatan. Dalam menghadapi kondisi tersebut, intervensi petugas puskesmas melalui pendekatan interpersonal, edukasi langsung, dan bimbingan teknis terbukti sangat efektif. Sebaliknya, kelompok peserta usia muda cenderung lebih cepat mengadaptasi prosedur rujukan berbasis aplikasi digital secara mandiri. Temuan ini menekankan pentingnya segmentasi strategi komunikasi di puskesmas, di mana kelompok lansia memerlukan bantuan langsung serta media informasi visual yang lebih mudah dicerna.

4. **Pemahaman Manfaat Sistem Rujukan Online**

   Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Rimbo Tengah memberikan persepsi yang sangat positif terhadap manfaat sistem rujukan online. Setelah memahami mekanisme kerja rujukan digital, peserta merasakan kemudahan nyata, seperti kepastian rujukan yang terintegrasi secara *real-time* ke rumah sakit tujuan tanpa perlu membawa dokumen fisik berulang kali. Pemahaman yang baik mengenai manfaat ini berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap transformasi digital pelayanan BPJS Kesehatan. Ketika peserta merasakan dampak positif dari efisiensi waktu dan kejelasan alur, tingkat kepatuhan mereka terhadap prosedur pelayanan berjenjang pun mengalami peningkatan.

5. **Pemahaman Administrasi Kepesertaan**

   Pemahaman administrasi merupakan fondasi penting dalam kelancaran pendaftaran rujukan online. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada tahap awal pendaftaran, banyak peserta mengalami kesulitan teknis dalam pemenuhan berkas maupun proses verifikasi akun digital. Namun, pendampingan aktif dari petugas administrasi puskesmas mampu mengatasi hambatan tersebut secara bertahap. Proses pendampingan ini secara tidak langsung berfungsi sebagai sarana pembelajaran bagi peserta, sehingga pada kunjungan medis berikutnya peserta telah mengetahui dokumen persyaratan yang harus disiapkan sebelum berobat.

6. **Memanfaatkan Layanan BPJS Secara Tepat**

   Kemampuan peserta dalam memanfaatkan layanan rujukan secara tepat mencerminkan keberhasilan proses edukasi di Puskesmas Rimbo Tengah. Peserta yang telah teredukasi tidak lagi melakukan kesalahan prosedur, seperti langsung mendatangi rumah sakit tanpa surat rujukan dari FKTP. Selain itu, tidak ditemukannya keluhan berarti dari peserta terkait kendala sistem menunjukkan bahwa infrastruktur pelayanan administrasi di puskesmas telah berjalan optimal. Petugas puskesmas tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan aktif

sebagai edukator yang membangun kesadaran dan kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan berbasis teknologi

KESIMPULAN

1. Pemahaman peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Rimbo Tengah terhadap sistem rujukan online secara umum sudah dalam kategori baik, di mana peserta telah mengikuti alur pemeriksaan dokter sebelum penentuan rujukan.
2. Masih terdapat hambatan pemahaman pada sebagian peserta, terutama terkait anggapan bahwa surat rujukan dapat diminta secara langsung tanpa indikasi medis.
3. Peserta kelompok usia lanjut (50–60 tahun ke atas) memerlukan perhatian dan pendampingan lebih intensif akibat keterbatasan pemahaman alur dan akses aplikasi digital.
4. Peran aktif petugas administrasi dan dokter di Puskesmas Rimbo Tengah sangat efektif dalam membantu dan mengarahkan peserta selama proses pelayanan rujukan online.

DAFTAR PUSTAKA

Kurniawati, A. T. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 88-95.

Maharani, A. D. (2020). Analisis Faktor Ketidaktepatan Rujukan Berjenjang pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 45-54.

Muchsam, Y. M. (2015). Hubungan Pemahaman Prosedur BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pelayanan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 12-20.

Nadilla F, S. A. (2021). Pelayanan Sistem Rujukan Online Bagi Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 110-118.

Nire S, W. S. (2022). Kepatuhan Peserta dan Pelaksanaan Rujukan Berjenjang Program JKN. *Jurnal Kesehatan Global*, 30-38.

P, R. N. (2021). Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 75-83.

Prasetiawan D, R. A. (2019). Indikator Pemahaman Peserta dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional di Tingkat Pelayanan Primer. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 210-210.

Trisnawati R, A. S. (2022). Dampak Ketidakpahaman Prosedur Rujukan Terhadap Penumpukan Pasien di FKRTL. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 15-23.