



**ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG  
RUMAH SAKIT NASIONAL DIPONEGOROSEMARANG  
( Studi Lingkup Semarang )**

**LAPORAN HASIL PENELITIAN KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana  
mahasiswa Program Studi Kedokteran**

**MARIA PUTRIDALIMA DJATU**

**22010116130194**

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN HASIL KARYATULIS ILMIAH  
ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG DI RUMAH SAKIT  
NASIONAL DIPONEGOROSEMARANG  
( Studi Lingkup Semarang )**

**Disusun oleh  
MARIA PUTRIDALIMA DJATU  
22010116130194**

**Semarang, 15 Desember 2021**

**Telah disetujui**

**Pembimbing 1**

**Dr. Aras Utami, M. P. K. AAK  
NIP. NIP. 198406282010122002**

**Pembimbing 2**

**Dr. Teddy Wahyu Nugroho, M. Kes  
NIP. 197909192015041002**

**Penguji 1**

**dr. Suharto, M. Kes  
NIP. 1957 0816 1988 11 1003**

**Mengetahui,  
a.n Dekan Program Studi Kedokteran**

**Dr.dr. Neni Susilaningsih, M.Si  
NIP.196301281989022001**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Maria Putridalima Djatu  
NIM : 22010116130194  
Program Studi : Program Pendidikan Sarjana Program Studi Pendidikan  
Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro  
Judul KTI : Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang  
di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang  
( studi lingkup Semarang )

### Dengan ini menyatakan bahwa:

- 1) KTI ini ditulis sendiri tulisan asli saya sendiri tanpa bantuan orang lain selain pembimbing dan narasumber yang diketahui oleh pembimbing.
- 2) KTI ini sebagian atau seluruhnya belum pernah dipublikasikan dalam bentuk artikel ataupun tugas ilmiah lain di Universitas Diponegoro maupun di perguruan tinggi lain.
- 3) Dalam KTI ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai rujukan dalam naskah dan tercantum dalam daftar kepustakaan.

**Semarang, 4 Desember 2021 Yang**

**membuat pernyataan,**



**Maria Putridalima Djatu**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kahadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan karunianya-Nya, laporan akhir hasil penelitian karya tulis ilmiah ini dapat selesai. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Bersama ini saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Universitas Diponegoro.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro yang telah menyediakan sarana dan prasarana sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.
3. dr. Aras Utami, MPH, AAK selaku dosen pembimbing 1 dan dr. Teddy Wahyu Nugroho, M. Kes selaku dosen pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dengan sangat baik dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. dr. Suharto, M. Kes selaku penguji seminar hasil saya yang telah memberikan saran dan kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.
5. Kedua orang tua dan keluarga saya yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material.

6. Para sahabat yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
7. Serta pihak lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Karya Tulis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat dan memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 20 Desember 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN HASIL KARYATULIS ILMIAH....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan Penelitian .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum .....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Sistem Rujukan Berjenjang .....	8
2.1.1 Definisi .....	8
2.1.2 Manfaat Rujukan Berjenjang.....	8
2.1.3 Karakteristik Rujukan Medis .....	9
2.1.4 Macam-macam Rujukan Berjenjang.....	10
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Rujukan Berjenjang .....	11
2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	17
2.2.1 Definisi .....	17
2.2.2 Fungsi, Tugas, Wewenang, Hak dan Kewajiban BPJS .....	18
2.2.3 Peserta.....	21
2.2.4 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan .....	22

2.3	Rumah Sakit Nasional Diponegoro (RSND) .....	23
3.2.1.	Definisi .....	23
3.2.2.	Visi dan Misi .....	23
3.2.3.	Fasilitas dan Pelayanan.....	24
2.4	Kerangka Teori .....	26
2.5	Kerangka Konsep .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.2.1.	Tempat Penelitian .....	28
3.2.2.	Waktu Penelitian.....	28
3.3	Jenis dan Rancangan Penelitian .....	28
3.4	Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1.	Populasi Target.....	28
3.4.2.	Sampel Penelitian .....	29
3.4.2.1.	Kriteria Inklusi .....	29
3.4.2.2.	Kriteria Eksklusi.....	29
3.4.3.	Cara Pengambilan Sampel.....	29
3.4.4.	Besar Sampling.....	30
3.4.4.1.	Besar Sampling Kuantitatif.....	30
3.4.4.2.	Besar Sampling Kualitatif.....	31
3.5	Variabel Penelitian.....	31
3.6	Definisi Operasional .....	32
3.7	Cara Pengumpulan Data .....	33
3.7.2.	Jenis Data.....	33
3.7.3.	Cara Kerja .....	33
3.8	Alur Penelitian .....	34
3.9	Analisis Data.....	34
3.10	Etika Penelitian .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>36</b>
4.1.	Gambaran Umum .....	36
4.2.	Pengetahuan Petugas Pendaftaran mengenai Sistem Rujukan Berjenjang .....	44

4.3.	Pengetahuan Perawat mengenai Sistem Rujukan Berjenjang.....	45
4.4.	Pengetahuan Dokter RSND mengenai Sistem Rujukan Berjenjang .....	47
4.5.	Pengetahuan Manajerial RSND mengenai system rujukan berjenjang.....	48
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
5.1	Jumlah Pasien Rujukan Berjenjang .....	50
5.2	Diagnosis Klinis.....	50
5.3	Pengetahuan Petugas Pendaftaran mengenai Sistem Rujukan Berjenjang di RSND .....	51
5.4	Pengetahuan Perawat mengenai Sistem Rujukan Berjenjang di RSND51	
5.5	Pengetahuan Dokter RSND .....	53
5.6	Pengetahuan Manajerial RSND .....	54
5.7	Faktor – faktor yang mempengaruhi adanya pelaksanaan sistem rujukan di RSND Semarang .....	55
5.8	Prosedur Pelaksanaan Rujukan .....	55
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>57</b>
6.1	Simpulan.....	57
6.2	Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>62</b>
	Daftar Pertanyaan untuk Admin Pendaftaran di RSND .....	63
	Daftar Pertanyaan untuk Perawat di RSND.....	64
	Daftar Pertanyaan untuk Dokter di RSND .....	65
	Daftar Pertanyaan untuk Manajer Pelayanan di RSND .....	66
	Daftar Pertanyaan untuk Tim Pengendalin BPJSB di RSND.....	67
<b>Lampiran .....</b>		<b>68</b>
1.	Data Pribadi .....	78



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Daftar Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>5</b>
<b>Table 2. Definisi Operasional.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 3. Data Diagnosis Rujukan Berjenjang.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4. Keterangan Responden .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 5. Tema Penelitian.....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Kuisisioner & Wawancara Mendalam.....	62
Lampiran 2. Ethical Clearance .....	68
Lampiran 3. Izin Penelitian dan Instansi .....	69
Lampiran 4. Surat Pernyataan.....	70
Lampiran 5. Sampel Informerd Consent .....	71
Lampiran 6. Pedoman Wawancara .....	74

## DAFTAR SINGKATAN

FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
PTM	: Penyakit Tidak Menular
INA-CBG's	: <i>Indonesian Case Base Groups</i>
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
RJTL	: Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
WHO	: <i>World Health Organization</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIM RS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
CM	: Catatan Medik
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
RSND	: Rumah Sakit Nasional Diponegoro

## ABSTRAK

**Pendahuluan** : Kesehatan telah menjadi kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat Indonesia. Mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak dari pemerintah menjadi salah satu hak warga negara Indonesia. Sehingga pemerintah mengadakan sistem rujukan berjenjang untuk pasien peserta BPJS Kesehatan yang terlaksanakan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Tujuan : Mengetahui analisis pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang ke Rumah Sakit Lain bagi Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang.

**Metode** : Penelitian ini menggunakan desain kombinasi (*mixed method*) dengan pengambilan data secara *sequential explanatory*. Pengambilan sampel kuantitatif dilakukan dengan *consecutive sampling* yang menyertakan *total sampling* seluruh Catatan Medik (CM) pasien rujukan berjenjang. Sampel kualitatif diambil peneliti menggunakan *purposive sampling* melalui wawancara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan kepada 12 responden pelaksana rujukan berjenjang di RSND Semarang.

**Hasil** : Jumlah total pasien rujukan berjenjang sebanyak 106 pasien pada Bulan Januari 2019-Juni 2021. Diagnosa terbanyak adalah trombositopenia tidak spesifik, gagal ginjal kronik dan hiperglikemia. Secara umum pelaksana sistem rujukan berjenjang sudah memahami dengan baik. Terdapat kendala seperti pasien yang menolak untuk dirujuk tetapi hal ini dapat ditangani oleh perawat dan dokter dengan cara memberikan edukasi lebih kepada pasien. Sosialisasi dilaksanakan apabila ada perubahan peraturan dari pusat. Perawat membutuhkan buku panduan SOP rujukan untuk bisa diberikan kepada pasien yang terkadang menolak untuk dirujuk.

**Kesimpulan** : Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang di Rumah Sakit Nasional Diponegoro telah sesuai dengan prosedur. Pengetahuan semua elemen pelaksana sistem rujukan berjenjang sudah baik.

**Kata kunci**: Sistem Rujukan Berjenjang, BPJS Kesehatan, pengetahuan, sosialisasi

## ABSTRACT

**Introduction** : Health has become a basic need for all Indonesian people. Getting good and proper health services from the government is one of the rights of Indonesian citizens. So that the government holds a tiered referral system for BPJS Health participant patients which is implemented in the National Health Insurance (JKN) program.

**Objective:** To find out the analysis of the implementation of the Tiered Referral System to Other Hospitals for BPJS Health Participants at the Diponegoro National Hospital, Semarang.

**Methods** : This study uses a combination design (mixed method) with sequential explanatory data collection. Quantitative sampling was done by consecutive sampling that included a total sampling of all medical records (CM) of tiered referral patients. Qualitative samples were taken by researchers using purposive sampling through in- depth interviews. In-depth interviews were conducted with 12 respondents implementing tiered referrals at RSND Semarang.

**Results** : The total number of tiered referral patients was 106 patients in January 2019- June 2021. Most diagnoses were non-specific thrombocytopenia, chronic kidney failure, and hyperglycemia. In general, the implementers of the tiered referral system already understand well. There are obstacles such as patients refusing to be referred but this can be handled by nurses and doctors by providing more education to patients. Socialization is carried out if there is a change in regulations from the center. Nurses need a referral SOP manual to be given to patients who sometimes refuse to be referred.

**Conclusion** : The implementation of the Tiered Referral System at the Diponegoro National Hospital was in accordance with the procedure. Knowledge of all elements of implementing the tiered referral system is good.

**Keywords** : Tiered Referral System, BPJS Health, knowledge, socialization.