

Pengaruh Akses Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Peran Tenaga Kesehatan Terhadap Efektivitas Sistem Penerimaan Rujukan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

Elin Sulasmin^{1*}, Suhadi², Jafrianti³

^{*1,2,3}Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo

Alamat: Jalan H.E.A. Mokodompit, Anduonohu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Corresponding: elinsulasmin6@gmail.com

Abstract. *An integrated and responsive health service referral system is crucial in supporting the success of Universal Health Coverage (UHC). However, in practice, various obstacles are still frequently encountered, such as long waiting times, unclear information, and administrative issues that hinder the effectiveness of BPJS patient services. This study aims to analyze and empirically prove the partial and simultaneous influence of access to information, service quality, and the role of healthcare workers on the effectiveness of the BPJS patient referral acceptance system at Bhayangkara Level III Hospital Kendari. The type of research used is quantitative with an analytical observational design through a cross-sectional approach. The population in this study includes all BPJS referral patients, with a sample size of 240 respondents determined using the Slovin formula. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using classical assumption tests and multiple linear regression analysis assisted by SPSS software. The results of the bivariate analysis showed a p-value of 0.00 ($p < 0.05$) for the three independent variables, confirming a statistically highly significant relationship with the effectiveness of the referral acceptance system. Furthermore, the F-test results proved that access to information ($F = 380.762$), service quality ($F = 394.506$), and the role of healthcare workers ($F = 394.506$) simultaneously have a very strong and significant influence on the effectiveness of the BPJS patient referral acceptance system with a significance level of 0.000. The conclusion of this study indicates that access to information, service quality, and the role of healthcare workers are the main determinant factors that significantly affect the success and performance effectiveness of the referral system in the hospital. The hospital is advised to continuously optimize the integration of information technology, improve staff responsiveness, and strengthen the coordination function of healthcare workers to minimize administrative errors and shorten patient waiting times.*

Keywords : *Access to Information, Quality of Service, Role of Health Workers, Effectiveness of Referral System, BPJS Health.*

Abstrak.: Sistem rujukan pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan responsif sangat krusial dalam mendukung keberhasilan *Universal Health Coverage* (UHC). Namun, dalam praktiknya masih sering ditemukan berbagai kendala seperti lamanya waktu tunggu, ketidakjelasan informasi, serta permasalahan administratif yang menghambat efektivitas pelayanan pasien BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan baik secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rancangan observasional analitik melalui pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien rujukan BPJS dengan jumlah sampel sebanyak 240 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji asumsi klasik serta analisis regresi linear berganda berbantuan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,00 ($p < 0,05$) pada ketiga variabel bebas, yang mengonfirmasi adanya hubungan yang sangat signifikan secara statistik dengan efektivitas sistem penerimaan rujukan. Selanjutnya, hasil uji F membuktikan bahwa akses informasi ($F = 380,762$), kualitas pelayanan ($F = 394,506$), dan peran tenaga kesehatan ($F = 394,506$) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS dengan tingkat signifikansi 0,000. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan merupakan faktor determinan utama yang secara nyata memengaruhi keberhasilan dan kinerja efektivitas sistem rujukan di rumah sakit tersebut. Rumah sakit disarankan untuk terus mengoptimalkan integrasi teknologi informasi, meningkatkan daya tanggap petugas, serta memperkuat fungsi koordinasi tenaga kesehatan guna menekan kesalahan administrasi dan mempersingkat waktu tunggu pasien.

Kata Kunci : Akses Informasi, Kualitas Pelayanan, Peran Tenaga Kesehatan, Efektivitas Sistem Rujukan, BPJS Kesehatan.

1. LATAR BELAKANG

Sistem rujukan merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bertujuan menjamin pasien memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan medis secara berjenjang dan berkesinambungan. Menurut World Health Organization (WHO), keberhasilan sistem rujukan dipengaruhi oleh kesiapan sarana dan prasarana kesehatan serta kompetensi tenaga kesehatan pada setiap tingkat pelayanan. Sistem rujukan yang efektif mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, memperkuat koordinasi antar fasilitas kesehatan, serta mendukung efisiensi penggunaan sumber daya kesehatan. Namun, berbagai negara masih menghadapi tantangan dalam pelaksanaan sistem rujukan, seperti keterlambatan pelayanan, ketidakefisienan koordinasi, dan kesenjangan akses layanan kesehatan.

Di Indonesia, pelaksanaan sistem rujukan semakin penting sejak diberlakukannya Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Jumlah peserta JKN terus meningkat dari tahun ke tahun dan telah mencapai lebih dari 98% penduduk Indonesia pada tahun 2025. Untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efektif, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2024 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perseorangan. Regulasi tersebut menekankan pentingnya integrasi sistem rujukan, pemanfaatan teknologi informasi, serta koordinasi antar fasilitas kesehatan agar pasien memperoleh pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai kebutuhan medis. Meskipun demikian, berbagai permasalahan dalam proses rujukan masih sering ditemukan, seperti keterlambatan pelayanan, kendala administrasi, dan penolakan rujukan oleh fasilitas kesehatan tujuan.

Permasalahan sistem rujukan tersebut tidak terlepas dari faktor akses informasi yang belum optimal. Ketersediaan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu sangat diperlukan dalam mendukung kelancaran proses penerimaan rujukan pasien BPJS. Integrasi data pasien antar fasilitas kesehatan melalui sistem informasi yang terhubung dapat mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan kesehatan. Sebaliknya, keterbatasan akses informasi dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, ketidakjelasan status rujukan, serta meningkatnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Data di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari menunjukkan bahwa jumlah pasien rujukan mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hasil wawancara awal terhadap pasien rujukan BPJS juga menunjukkan adanya variasi penilaian

terhadap akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan dalam proses penerimaan rujukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sistem penerimaan rujukan masih perlu mendapat perhatian untuk menjamin pelayanan yang optimal bagi pasien BPJS. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai pengaruh akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025, sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan penguatan sistem rujukan kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan observasional analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari pada bulan Februari–Maret 2026 dengan tujuan menganalisis pengaruh akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang menjalani proses rujukan rawat jalan maupun rawat inap sebanyak 600 orang. Sampel penelitian berjumlah 240 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan, sedangkan variabel dependen adalah efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas, dengan seluruh item pertanyaan dinyatakan valid (r hitung $>$ r tabel 0,3610) dan reliabel (Cronbach's Alpha $>$ 0,60).. Analisis data dilakukan secara bertahap, meliputi analisis univariat untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden dan variabel penelitian, analisis bivariat menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan, serta analisis multivariat menggunakan regresi linear berganda untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen secara simultan. Sebelum dilakukan analisis regresi, data diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi hasil penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Karakteristik Responden

Tabel 1, Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur		
11–20 tahun	61	25,4
21–30 tahun	70	29,2
31–40 tahun	37	15,4
41–50 tahun	32	13,3
51–60 tahun	40	16,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	113	47,1
Perempuan	127	52,9
Pendidikan Terakhir		
SD	44	18,3
SMP	42	17,5
SMA	89	37,1
D3	17	7,1
S1	48	20,0
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	75	31,3
PNS/TNI/POLRI	13	5,4
Wiraswasta	47	19,6
Guru	24	10,0
Pensiun	9	3,8
Petani	28	11,7
Lainnya (Ibu Rumah Tangga)	44	18,3
Jenis Layanan		
Rawat Jalan	105	43,8
Rawat Inap	135	56,3

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik 240 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok umur 21–30 tahun sebanyak 70 orang (29,2%), sedangkan proporsi paling sedikit berada pada kelompok umur 41–50 tahun sebanyak 32 orang (13,3%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 127 orang (52,9%), sementara responden laki-laki berjumlah 113 orang (47,1%).

Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 89 orang (37,1%), diikuti S1 sebanyak 48 orang (20,0%), SD sebanyak 44 orang (18,3%), SMP sebanyak 42 orang (17,5%), dan D3 sebanyak 17 orang (7,1%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 75 orang (31,3%), diikuti wiraswasta sebanyak 47 orang

(19,6%), ibu rumah tangga sebanyak 44 orang (18,3%), petani sebanyak 28 orang (11,7%), guru sebanyak 24 orang (10,0%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 13 orang (5,4%), dan pensiunan sebanyak 9 orang (3,8%).

Berdasarkan jenis layanan yang diterima, mayoritas responden merupakan pasien rawat inap sebanyak 135 orang (56,3%), sedangkan pasien rawat jalan berjumlah 105 orang (43,8%). Secara umum, karakteristik responden didominasi oleh kelompok usia dewasa muda, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan SMA, berstatus sebagai pelajar/mahasiswa, serta memperoleh layanan rawat inap.

2) Analisis Univariat

a) Akses Informasi

Tabel 2. Distribusi Kejelasan Informasi dan Ketepatan Waktu Penyampaian Informasi di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kejelasan Informasi		
Baik	229	95,4
Kurang Baik	11	4,6
Ketepatan Waktu Penyampaian Informasi		
Baik	203	84,6
Kurang Baik	37	15,4

Berdasarkan Tabel 2, penilaian responden terhadap kejelasan informasi menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 229 responden (95,4%), sedangkan hanya 11 responden (4,6%) yang menilai kejelasan informasi dalam kategori kurang baik. Sementara itu, berdasarkan ketepatan waktu penyampaian informasi, mayoritas responden juga memberikan penilaian baik, yaitu sebanyak 203 responden (84,6%), sedangkan 37 responden (15,4%) menilai ketepatan waktu penyampaian informasi masih kurang baik.

b) Kualitas Pelayanan

Tabel 3. Distribusi Kehandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
Berkualitas	203	84,6
Kurang Berkualitas	37	15,4
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Berkualitas	203	84,6
Kurang Berkualitas	37	15,4

Berdasarkan Tabel 3, penilaian responden terhadap dimensi kehandalan

(*reliability*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan berada pada kategori berkualitas, yaitu sebanyak 203 responden (84,6%), sedangkan sebanyak 37 responden (15,4%) menilai kehandalan pelayanan masih kurang berkualitas. Demikian pula pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), mayoritas responden memberikan penilaian berkualitas sebanyak 203 responden (84,6%), sementara 37 responden (15,4%) menilai daya tanggap pelayanan masih kurang berkualitas.

c) Peran Tenaga Kesehatan

Tabel 4. Distribusi Koordinasi dan Peran sebagai Advokat Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Koordinasi		
Berperan	204	85,0
Kurang Berperan	36	15,0
Advokat Pasien		
Berperan	204	85,0
Kurang Berperan	36	15,0

Berdasarkan Tabel 4, penilaian responden terhadap aspek koordinasi menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai koordinasi petugas berada pada kategori berperan, yaitu sebanyak 204 responden (85,0%), sedangkan sebanyak 36 responden (15,0%) menilai koordinasi masih kurang berperan. Hasil yang sama juga diperoleh pada aspek peran sebagai advokat pasien, di mana mayoritas responden menilai petugas telah berperan sebagai advokat pasien sebanyak 204 responden (85,0%), sementara sebanyak 36 responden (15,0%) menilai peran tersebut masih kurang berperan.

d) Efektivitas Sistem Penerimaan Rujukan Pasien BPJS

Tabel 5. Distribusi Kecepatan Waktu Tunggu, Tingkat Kepatuhan Prosedur, dan Tingkat Kesalahan Administrasi di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kecepatan Waktu Tunggu		
Efektif	226	94,2
Tidak Efektif	14	5,8
Tingkat Kepatuhan Prosedur		
Efektif	207	86,3
Tidak Efektif	33	13,8
Tingkat Kesalahan Administrasi		
Efektif	228	95,0

Tidak Efektif	12	5,0
---------------	----	-----

Berdasarkan Tabel 5, penilaian responden terhadap kecepatan waktu tunggu menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai waktu tunggu pelayanan berada pada kategori efektif, yaitu sebanyak 226 responden (94,2%), sedangkan sebanyak 14 responden (5,8%) menilai waktu tunggu masih tidak efektif. Pada aspek tingkat kepatuhan prosedur, mayoritas responden juga memberikan penilaian efektif, yaitu sebanyak 207 responden (86,3%), sementara sebanyak 33 responden (13,8%) menilai kepatuhan terhadap prosedur masih tidak efektif. Adapun pada aspek tingkat kesalahan administrasi, sebagian besar responden menilai pelayanan administrasi berada pada kategori efektif, yaitu sebanyak 228 responden (95,0%), sedangkan sebanyak 12 responden (5,0%) menilai aspek tersebut masih tidak efektif. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap efektivitas pelayanan, terutama pada aspek ketepatan administrasi, kecepatan waktu tunggu, dan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari.

3) Analisis Bivariat

a) Akses Informasi

Tabel 6. Hubungan Kejelasan Informasi dan Ketepatan Waktu Penyampaian Informasi dengan Efektivitas Sistem Penerimaan Rujukan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

Variabel	Efektivitas sistem Penerimaan Rujukan Pasien BPJS				Jumlah		P- value
	Efektif		Tidak Efektif				
	n	%	N	%	n	%	
Kejelasan Informasi							
Baik	217	95,6	10	4,4	227	100	0,000
Kurang Baik	8	61,5	5	38,5	13	100	
Ketepatan Waktu Penyampaian Informasi							
Baik	197	97,5	5	2,5	202	100	0,000
Kurang Baik	28	73,7	10	26,3	38	100	

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 227 responden (100%) yang menilai kejelasan informasi baik, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif sebanyak 217 responden (95,6%) dibanding pasien yang menyatakan tidak efektif sebanyak 10 responden (4,4%). Sedangkan dari 13 responden (100%) yang menilai kejelasan informasi kurang baik, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif yaitu sebanyak 8 responden (61,5%) di banding responden yang

menyatakan tidak efektif yaitu sebanyak 5 responden (38,5%). Hasil analisis bivariat dengan uji *fisher exact test* diperoleh nilai signifikan, $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara kejelasan informasi dengan efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025.

Berdasarkan ketepatan waktu penyampaian informasi menunjukkan bahwa dari 202 responden (100%) yang menilai ketepatan waktu penyampaian informasi baik, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif sebanyak 197 responden (97,5%) dibanding pasien yang menyatakan tidak efektif sebanyak 5 responden (2,5%). Sedangkan dari 38 responden (100%) yang menilai ketepatan waktu penyampaian informasi kurang baik, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif sebanyak 29 responden (73,3%) dibanding responden yang menyatakan tidak efektif yaitu sebanyak 10 responden (26,3%).

Hasil analisis bivariat dengan uji *fisher exact test* diperoleh nilai signifikan, $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara ketepatan waktu penyampaian informasi dengan efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025.

b) Kualitas Pelayanan

Tabel 7. Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Efektivitas Sistem Penerimaan Rujukan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

Variabel	Efektivitas sistem Penerimaan Rujukan Pasien BPJS				Jumlah		P- value
	Efektif		Tidak Efektif		n	%	
	n	%	N	%			
Kehandalan (<i>Reliability</i>)							
Berkualitas	198	97,5	5	2,5	203	100	0,000
Kurang Berkualitas	27	73,0	10	27,0	37	100	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
Berkualitas	198	97,5	5	2,5	203	100	0,000
Kurang Berkualitas	27	73,0	10	27,0	37	100	

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 203 responden (100%) yang menilai kehandalan berkualitas, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif sebanyak 198 responden (97,5%) dibanding pasien yang menyatakan tidak

efektif sebanyak 5 responden (2,5%). Sedangkan dari 37 responden (100%) yang menilai kehandalan kurang berkualitas, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif yaitu sebanyak 27 responden (73,0%) dibanding responden yang menyatakan tidak efektif yaitu sebanyak 10 responden (27,0%). Hasil analisis bivariat dengan uji *fisher exact test* diperoleh nilai signifikan, *p-value* $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara kehandalan dengan efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025.

Berdasarkan daya tanggap menunjukkan bahwa dari 203 responden (100%) yang menilai daya tanggap berkualitas, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif sebanyak 198 responden (97,5%) dibanding pasien yang menyatakan tidak efektif sebanyak 5 responden (2,5%). Sedangkan dari 37 responden (100%) yang menilai daya tanggap kurang berkualitas, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif yaitu sebanyak 27 responden (73,0%) dibanding pasien yang menyatakan tidak efektif yaitu sebanyak 10 responden (27,0%). Hasil analisis bivariat dengan uji *fisher exact test* diperoleh nilai signifikan, *p-value* $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025.

c) Peran Tenaga Kesehatan

Tabel 8. Hubungan Koordinasi dan Peran sebagai Advokat Pasien dengan Efektivitas Sistem Penerimaan Rujukan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

Variabel	Efektivitas sistem Penerimaan Rujukan Pasien BPJS				Jumlah		P- value
	Efektif		Tidak Efektif				
	n	%	N	%	n	%	
	Koordinasi						
Berperan	199	97,5	5	2,5	204	100	0,000
Kurang Berperan	26	72,2	10	27,8	36	100	
Advokat Pasien						0,000	
Berperan	198	97,1	6	2,9	204		100
Kurang Berperan	27	75,0	9	25,0	36		100

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 204 responden (100%) yang menilai koordinasi berperan, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan

efektif sebanyak 199 responden (97,5%) dibanding pasien yang menyatakan tidak efektif sebanyak 5 responden (2,5%). Sedangkan dari 36 responden (100%) yang menilai koordinasi kurang berperan, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif yaitu sebanyak 26 responden (72,2%) dibanding pasien yang menyatakan tidak efektif yaitu sebanyak 10 responden (27,8%). Hasil analisis bivariat dengan uji *fisher exact test* diperoleh nilai signifikan, $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara koordinasi dengan efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025.

Berdasarkan Advokat pasien menunjukkan bahwa dari 204 responden (100%) yang menilai advokat pasien berperan, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif sebanyak 198 responden (97,1%) dibanding pasien yang menyatakan tidak efektif sebanyak 6 responden (2,9%). Sedangkan dari 36 responden (100%) yang menilai advokat pasien kurang berperan, terdapat lebih banyak responden yang menyatakan efektif yaitu sebanyak 27 responden (75,0%) dibanding pasien yang menyatakan tidak efektif yaitu sebanyak 9 responden (25,0%). Hasil analisis bivariat dengan uji *fisher exact test* diperoleh nilai signifikan, $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara advokat pasien dengan efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025

4) Analisis Multivariat

a) Uji Parsial (Uji T)

Tabel 10 Hasil Uji T

Aspek	T	Sig,
Akses Informasi	4,021	0,00
Kualitas Pelayanan	5,075	0,00
Peran Tenaga Kesehatan	4,563	0,00

Berdasarkan tabel 10 hasil uji T menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS. Variabel akses informasi memiliki nilai t sebesar 4,021 dengan signifikansi 0,00, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t sebesar 5,075 dengan signifikansi 0,00, dan variabel peran tenaga kesehatan memiliki nilai t sebesar 4,563 dengan signifikansi 0,00. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 pada ketiga variabel menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki pengaruh

yang signifikan secara individual terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS. Dari nilai t tersebut, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t tertinggi (5,075), yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling kuat secara parsial terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari.

b) Uji Simultan (Uji F)

Tabel 11 Hasil Uji F

Aspek	F	Sig,
Akses Informasi	380,762	0,00
Kualitas Pelayanan	394,506	0,00
Peran Tenaga Kesehatan	394506	0,00

Berdasarkan tabel 11 uji F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh ketiga variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel akses informasi memiliki nilai F sebesar 380,762 dengan signifikansi 0,00, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai F sebesar 394,506 dengan signifikansi 0,00, dan variabel peran tenaga kesehatan memiliki nilai F sebesar 394,506 dengan signifikansi 0,00. Nilai F yang sangat tinggi dan signifikansi 0,00 pada ketiga variabel menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS. Model regresi yang dihasilkan dari analisis ini dapat menjelaskan variasi dalam efektivitas sistem rujukan dengan sangat baik. Temuan ini secara kuat mendukung hipotesis penelitian bahwa akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan merupakan faktor-faktor determinan utama yang mempengaruhi efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari.

b. Pembahasan

Akses informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari. Tingginya persentase responden yang menilai baik aspek kejelasan informasi (95,4%) dan ketepatan waktu penyampaian informasi (84,6%) menunjukkan bahwa rumah sakit telah mampu menyediakan informasi yang mudah dipahami dan tepat waktu bagi pasien. Kondisi ini sangat penting dalam sistem rujukan BPJS karena pasien membutuhkan informasi yang jelas mengenai alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta prosedur yang harus ditempuh sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Informasi yang mudah diakses

akan membantu pasien memahami proses penerimaan, mengurangi kesalahan administrasi, serta mempercepat proses pelayanan sehingga efektivitas sistem penerimaan pasien dapat meningkat. Hasil uji statistik yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,021 dengan signifikansi 0,00 ($p < 0,05$) mengindikasikan bahwa semakin baik akses informasi yang diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi pula efektivitas penerimaan pasien BPJS di rumah sakit.

Temuan penelitian ini didukung oleh teori komunikasi kesehatan yang menyatakan bahwa informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap layanan kesehatan serta mendorong kelancaran proses pelayanan. Selain itu, nilai F hitung sebesar 380,762 dengan tingkat signifikansi 0,00 menunjukkan bahwa akses informasi memberikan kontribusi yang kuat dalam model efektivitas penerimaan pasien BPJS. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Syamsuddin et al. (2025) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara kemudahan akses informasi melalui aplikasi Mobile JKN dengan peningkatan kualitas pelayanan di tempat penerimaan pasien, dengan nilai $p = 0,001$ ($< 0,05$). Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa akses informasi, baik melalui media langsung maupun digital, merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas penyampaian informasi melalui berbagai media komunikasi yang mudah dijangkau pasien agar proses penerimaan pasien BPJS dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pasien.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penerimaan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,075 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dibandingkan variabel independen lainnya dalam memengaruhi efektivitas sistem penerimaan pasien BPJS. Tingginya penilaian responden terhadap aspek kehandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) yang mencapai 84,6% mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Kondisi ini memperlihatkan bahwa petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan konsisten dalam proses penerimaan pasien rujukan BPJS. Menurut teori Parasuraman, kualitas pelayanan yang baik akan tercermin melalui kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta efektivitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi besar terhadap keberhasilan sistem rujukan BPJS secara keseluruhan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 394,506 dengan signifikansi 0,000. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien sehingga proses penerimaan rujukan menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Randebunga, Yuniar, dan Ahmad (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN dengan tingkat korelasi yang kuat ($r=0,804$). Kesamaan hasil tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek efektivitas, ketepatan waktu, efisiensi, dan orientasi pada kebutuhan pasien, merupakan faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari perlu terus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada aspek kehandalan dan daya tanggap petugas, agar efektivitas penerimaan pasien BPJS dapat terus ditingkatkan serta memberikan kepuasan yang optimal bagi pasien.

Peran tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari. Temuan ini dibuktikan melalui hasil uji t yang memperoleh nilai t hitung sebesar 4,563 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa semakin baik peran tenaga kesehatan, maka semakin efektif pula proses penerimaan pasien BPJS. Sebagian besar responden (85%) menilai tenaga kesehatan telah menjalankan perannya dengan baik, terutama dalam aspek koordinasi pelayanan, pemberian informasi, pendampingan pasien, serta advokasi selama proses rujukan dan penerimaan pasien. Peran tersebut sangat penting karena tenaga kesehatan merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan pasien dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur administrasi, persyaratan BPJS, dan alur pelayanan yang harus ditempuh. Ketika tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, dan responsif, maka pasien akan lebih mudah memahami proses yang ada sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Selain itu, hasil uji F sebesar 394,506 dengan nilai signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa peran tenaga kesehatan memberikan kontribusi yang kuat terhadap efektivitas sistem penerimaan pasien BPJS. Kompetensi profesional, kemampuan komunikasi interpersonal, sikap empati, serta kesiapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien menjadi faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan. Temuan

penelitian ini sejalan dengan penelitian Barus dan Rajagukguk (2023) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal petugas kesehatan dengan pengetahuan pasien BPJS mengenai sistem rujukan ($p = 0,031$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi yang dibangun tenaga kesehatan dengan pasien memiliki pengaruh terhadap pemahaman dan penerimaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, peran tenaga kesehatan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana pelayanan medis, tetapi juga sebagai edukator dan fasilitator yang membantu pasien memahami prosedur BPJS, sehingga dapat meningkatkan efektivitas penerimaan pasien serta menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari. Nilai *p-value* sebesar 0,00 pada ketiga variabel menunjukkan bahwa semakin baik akses informasi yang diterima pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, serta semakin optimal peran tenaga kesehatan dalam proses pelayanan, maka semakin efektif pula sistem penerimaan rujukan pasien BPJS. Akses informasi yang memadai membantu pasien memahami prosedur rujukan, persyaratan administrasi, serta alur pelayanan yang harus dilalui sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan keterlambatan dalam proses penerimaan. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sedangkan peran tenaga kesehatan yang profesional dan responsif berkontribusi dalam memperlancar koordinasi pelayanan serta memastikan pasien memperoleh penanganan yang tepat sesuai kebutuhan kesehatannya.

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas penerimaan rujukan pasien BPJS tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari sinergi antara akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dalam menciptakan sistem rujukan yang cepat, tepat, dan efisien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pakpahan et al. (2025) yang menemukan bahwa kualitas layanan dan kualitas pelayanan rujukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kombinasi kualitas layanan dan kualitas rujukan mampu menjelaskan 77,8% variasi kepuasan pengguna, yang mengindikasikan pentingnya mutu pelayanan dan kelancaran proses rujukan dalam meningkatkan keberhasilan pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari perlu terus meningkatkan penyediaan informasi yang mudah diakses, mempertahankan kualitas pelayanan yang prima, serta memperkuat kompetensi dan peran tenaga kesehatan agar efektivitas penerimaan rujukan pasien BPJS dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas sistem penerimaan rujukan pasien BPJS. Variabel kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan efektivitas sistem rujukan, diikuti oleh peran tenaga kesehatan dan akses informasi. Selain itu, hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara akses informasi, kualitas pelayanan, dan peran tenaga kesehatan dengan efektivitas penerimaan rujukan pasien BPJS. Oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel moderator maupun mediator, seperti literasi kesehatan, status sosial ekonomi, kepuasan pasien, dan kepatuhan pengobatan, serta menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif seperti Structural Equation Modeling (SEM) untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas sistem rujukan pasien BPJS.

DAFTAR REFERENSI

- Afrilani, N., Ruwiah, & Rahman. (2024). Analisis Kemampuan Sistem Penerimaan Rujukan Pada Pasien Peserta Bpsj Di Rsud Kota Kendari Tahun 2024. *Jurnal Administrasi Kebijakan ...*, 5(3), 379–385.
- Andalia Roza, N., Ns Leli Herawati, Mk., Farah Dhiba, Mk., Ns Wirda Faswita, Mk., Purwaningsih, Mk., Deni Susyanti, M., Nina Olivia, Mk., Kipa Jundapri, Mb., Ns Sri Wahyuni, Mk., Ns Zakiah Rahman, Mk., & Erita Gustina, Mk. (2023). *Tahta Media Group*.
- Anjula, E. (2022). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Palang Biru Kutoarjo (Studi Kasus Pada Pasien Poli Anak). *Prospect (Stiera)*.
- Asmara, I., Saimi, S., Putri, F., & Swandayana, P. (2024). Analisis Hubungan Kemampuan Pelayanan Kesehatan Dengan Rate Rujukan Puskesmas Di Wilayah Kerja Bpjs Kesehatan Cabang Mataram Tahun 2024. *Bioscientist: Jurnal Ilmiah Biologi*, 12(2), 2072–2088.
- Astiti, N. K. A., & Kusumawati, H. I. (2023). Analisis Data Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Infeksi Rsup Dr. Sardjito. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal Of Health Service Management)*, 26(1), 1–7.

- Bachruddin, S., Efendy, I., & Yuniati. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Mercusuar*, 7(1), 069–076.
- 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.
- Cangara, H., Ibrahim, M. R., & Amar, M. Y. (2020). Aksesibilitas Informasi Global Di Kalangan Masyarakat Pada Dua Desa Di Kecamatan Belopa, Kabupaten Luwu (Studi Tentang Penggunaan Media Online Di Daerah Pedesaan). *Kareba: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 282–291.
- Daud, I.M., Naue,A.K., I. W. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit Di Rsud Toto Kabila. *Journal Of Hulonthalo Service Society*, 2(2), 2–7.
- Dr. Salim Al Idrus., M. M. M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep Danteari*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Dwi, I. N., Atmaja, J., Virginia, F., Dewi, S., Pande, I. K., Putra, P. W., Putra, A. S., Pebriana, I., & Metha, P. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Mataram. *Empiricism Journal*, 5(2), 195–213.
- Effendy, C. A., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Peran Teknologi Informasi,Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Dan Sistem Informasi Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit (Kajian Literatur). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(4), 13479–13489.
- Firdaus, R., Khaerani, S., & Wijaya, N. (2025). Transformasi Digital Sistem Informasi Kesehatan Menuju Layanan Kesehatan Yang Terkoneksi Dan Berpusat Pada Pasien. *Journal Economics And Digital Business Review*, 6(2), 1045–1055.
- Hanifah, L., Widjasena, B., & Wahyuni, I. (2023). Analisis Tingkat Keluhan Musculoskeletal Disorders (Msds) Pada Pekerja Pabrik Roti Di Jakarta. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 22(3), 189–197.
- Irbantoro, D., Dewanto, A., & N, A. T. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen (Jam)*, 13(1), 158–165.
- Junaedi, J., & Wahab, A. (2023). Hipotesis Penelitian Dalam Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 6(2), 142–146.
- Kafrawi, A. P., & Agung, J. T. (2024). Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien Bpjs Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Referral System Of The Bpjs Patient At The Halmahera Community Health Center , Semarang City Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 7(2), 92–100.
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. In *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 4, Issue 2, Pp. 727–735).
- Kurnia, E. (2023). Penggunaan Sistem Rujukan Online Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Kota Kediri. *Jurnal Administrasi Rs Indonesia*, 2, 67–71.
- Laia, B. A. (2024). Analisis Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu Dikelurahan Kwala Bekala. *Publik*

Reform, 11(1), 32–44.

- Larasati, R. A., & Safitri, D. (2023). Gambaran Kepuasan Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2022. *Muhammadiyah Journal Of Geriatric*, 4(1), 90.
- Lesmana, I., Tasya, I., Dewi, J., & Siahaan, S. (2025). Tinjauan Literatur Tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Sebagai Kebijakan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(12), 264–277.
- Mahsun. (2018). Akuntansi Sektor Publik. In Akuntansi Sektor Publik. In *Umsida Press* (Issue October). Erlangga.
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25.
- Nababan, A. H., & Roito, A. A. (2024). *Efektivitas Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Masyarakat Tahun 2024*. 10, 100–104.
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., Fathonah, R., Administrasi, A. M., & Gunungkidul, K. (2022). Pengaruhkualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Saptosari Gunung Kidul Yogyakarta. *Journal :Manise “Manajemen, Bisnis, Dan Ekonomi,”* 1(1), 35–44.
- Ningsih, L. A. (2025). Analysis Of Patient Compliance With The Social Security Administering Agency For Health In Referral Service Procedures At Arifin Achmad Regional Hospital , Riau Province In 2023 Analisis Kepatuhan Pasien Bpjs Kesehatan Dalam Prosedur Pelayanan Rujukan Di. *Journal Of Hospital Administration And Management*, 6(1), 11–18.
- Nurfadillah, K., Hikmah B, N., & Andayanie, E. (2025). Faktor Yang Berhubungan Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Seko Desa Padang Raya. *Window Of Public Health Journal*, 6(2), 330–341.
- Ode Arli, R. S., Syamsu, R. F., & Makmun, A. (2023). Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Era Jkn: Literature Review. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16594–16611. <https://doi.org/10.31004/Prepotif.V7i3.20704>
- Pakpahan, I., Rossevelt, F. A., Aisyah, D., Azzahra, S., Munthe, J. B. B., Sitompul, G. U., & Prayoga, M. A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Bpjs Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Khususnya Pada Pelayanan Rujukan Di Kota Medan. *Cendekia: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah*, 2(12), 2005–2019.
- Patty, H. R., & Prananingrum, D. H. (2022). Nilai kemanusiaan dan fungsi sosial: Penyelenggaraan Rumah Sakit Berbentuk Perseroan Terbatas. *Jurnal Ilmu Hukum: Alethea*, 5(1), 21–38.
- Plummer, M. L., Hynes, E. C., Fogarty, J., Polanco, N. T., & Reynolds, T. (2025). *Optimizing People ' S Movement Across The Health System : A Scoping Review Of Referral Systems Within A Primary Health Care Approach*. 1–17. <https://doi.org/10.1017/S1463423625100546>
- Prihatin, T., Subuh, M., & Zaharudin, Z. (2025). Efektivitas Rujukan Dan Rujukan Balik Di Rsud Suryah Khairuddin Kabupaten Tanjung Jabung Barat Jambi. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 3378–3393.

- Putri, K. A., & Sonia, D. (2021). Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan Di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Agustus*, 2(3).
- Putri, S. S., Suryati, C., & Nandini, N. (2022). Pelaksanaan Nasional Health Insurance Pada Aspek Kepesertaan Untuk Mencapai Universal Health Coverage. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 4(2), 222–230.
- Profil Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat Iii Kendari. (2025).
- Rahayu, P., Siauta, V. A., & Januarista, A. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Bpjs Di Puskesmas Bangkir Dampal Selatan. 9, 7611–7617.
- Rahmawati, I., Sa'adah, L., & Chabib, M. N. (2020). Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.
- Rahmawati, N. (2024). Studi Literatur Analisis Implementasi Sistem Rujukan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskemas. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 9(1), 56–63.
- Randebuga, K. N., Yuniar, N., & Ahmad, L. O. A. I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jkn Di Puskesmas Poasia Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238–247.
- Riyanti. (2023). Kendala Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 162–173.
- Rosidah N., A. S. (2025). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Efektivitas Pendaftaran Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Sekapuk. *Optimal Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(3), 623–637.
- Ruslang, R., & Puspendari, D. A. (2023). Korelasi Disparitas Tenaga Kesehatan Puskesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Primer Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kabupaten Poso. 3(2), 121–133.
- Saing, S. N. M. D., Rosyidah, R., & Rulyandari, R. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Sistem Rujukan Elektronik : Literature Review. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 3185–3187.
- Salsabila, C., Hidayani, K. R., & Subagio, Y. P. (2022). Kesehatan Di Indonesia Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan , Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Diterima : Abstrak Direvisi : Disetujui : Gambaran Pelaksanaan Kesehatan Di Indonesia Rujukan Berjenjang Bpjs Glosains : *Jurnal Global Indonesia Pend.* 3(2), 42–48.
- Satria, M. A. (2023). Legality Of Refusal To Provide Bpjs Patients Health Facilities Based On Fatwa Of The Indonesian Ulema Council (Mui). *Jurnal Ilmiah Mizani*, 10(01), 69–79.
- Siregar, R. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien. *The Journal Of Health Administration*, 1(1), 2025.
- Suhadah, A., Shinta M. L., & Damayanti, R. (2023). Hubungan Pengetahuan, Peran Tenaga Kesehatan, Dan Dukungan Suami Terhadap Kunjungan Anc Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Cikalong Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(10), 4251.

- Sukatemin, S. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Ekonomi Holistik (Ecoholic)*, 1(1), 93–100.
- Supadmo, D., & Prasetyo, H. (2024). Peran Organisasi Profesi Kedokteran Dalam Menyelesaikan Sengketa Medis. *Jurnal Global Ilmiah*, 1(10), 489–493. <https://doi.org/10.55324/Jgi.V1i10.97>
- Suprajitno. (2023). *Analisis Rekam Medis Elektronik Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Di Unit Rekam Medis Di Rumah Sakit Hermina Pasteur*. 7, 2597–7776.
- Surya, W. S., Waworuntu, M. Y., Lumi, W. M. E., Taher, M. R., Rumengan, R. M. T., & Lumadja, C. E. A. (2024). Analisis Tingkat Partisipasi Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Mobile Jkn Di Rsu Gmim Bethesda Tomohon. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(September), 6116–6125.
- Syamsuddin, S., Jayadie, A., Kamaruddin, M., & Asmi, A. (2025). Analisis Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Peningkatkan Kualitas Pelayanan Di Tempat Penerimaan Pasien Rsia Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2024. *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan Dan Teknologi*, 7, 74–81.
- Tambahani, Y. O., & Walangitan, O. (2021). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara*. 2(2).
- Wardani, E., Putra, D. H., Sonia, D., Yulia, N., & Abstrak, K. K. (2024). Keamanan Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. *Jurnal Rekam Medik Dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 3(2), 2829–4777.
- Wisudawati, W. (2024). Kesetaraan Gender Dalam Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Kebidanan Di Wilayah Kecamatan Kadugede. *Jurnal Ilmu Kesehatan Karya Bunda Husada*, 10(2), 1–6.
- Wulandari, W., Yuliza, E., & Herlina, I. (2022). Health Literacy Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Covid-19. *Journal Of Public Health Education*, 1(2), 48–56.
- Yasa, I. G., Studi, P., Administrasi, M., Kesehatan, F., Badaruddin, Q. H., Badaruddin, J. H., Tengah, L., Barat, N. T., Studi, P., Masyarakat, K., Ilmu, F., Mandalika, U. P., Nomor, J. P., & Barat, N. T. (2024). Analisis Pelaksanaan Rujukan Pasien Peserta Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Mataram. *Jurnal Ilmiah Biologi*, 12(1), 317–329