

ABSTRAK

Latar belakang: Salah satu program yang dibentuk oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) ialah pelayanan Program Rujuk Balik (PRB) yang memberikan pelayanan kesehatan kepada penderita penyakit kronis dengan kondisi stabil dan masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang di Faskes Tingkat Pertama (FKTP). Namun demikian, tingkat persepsi terhadap program tersebut dinilai masih rendah. Terdapat tiga faktor kepatuhan terhadap PRB ini, yaitu pasien sebagai pengguna jaminan, dokter sebagai pemberi pengobatan, dan manajemen selaku penyedia layanan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat serta hubungan persepsi Pasien, Dokter Spesialis, dan Manajemen terhadap Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan dan mengidentifikasi upaya yang dapat meningkatkan optimalisasi Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan di RS Jantung Jakarta.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mixed-method sequential explanatory* dimana pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan tahap kedua dilakukan dengan metode kualitatif. Untuk mengembangkan teori-teori, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data kuesioner atau angket terhadap Subjek Penelitian, hasil tersebut diteruskan dengan metode kualitatif. Dimana peneliti menggunakan metode pengambilan data secara *Focus Group Discussion* (FGD). Diskusi dilakukan secara sistematis dan terarah dengan Manajemen RS Jantung Jakarta berdasarkan hasil penelitian kuantitatif yang didapatkan.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) persepsi pasien, dokter dan manajemen terhadap tingkat pelaksanaan program rujuk balik memiliki hubungan yang bermakna, (2) persepsi pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan layanan, (3) persepsi dokter spesialis dipengaruhi oleh waktu dan sumberdaya, (4) Upaya yang ideal ialah melakukan pengembangan SOP, otomatisasi sistem pada kategori stabil pasien, serta fungsionalitas pojok PRB.

Kesimpulan: persepsi pasien dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan layanan, persepsi dokter spesialis dikarenakan waktu dan ketersediaan sumber daya, manajemen menghadapi tantangan dalam hal sumber daya manusia dan administrasi, opini partisipan menyoroti pentingnya pemahaman, Peran PPA, fungsionalitas Pojok PRB dan ketersediaan obat, terdapat hubungan yang bermakna pada persepsi pasien, dokter spesialis dan manajemen terhadap tingkat program rujuk balik, upaya yang ideal dilakukan pengembangan SOP, otomatisasi parameter pasien stabil serta pengawasan dan evaluasi terhadap pojok PRB.

Kata Kunci: Persepsi, Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan, Efisiensi.

ABSTRACT

Background: One of the programs established by the National Health Insurance of Indonesia (BPJS) is the Refer-Back Program (PRB) service, which provides health services to chronic disease sufferers who are in a stable condition and still require treatment or long-term nursing care at First Level Health Facilities (FKTP). However, the level of perception with the program is still considered low. There are three factors for compliance with this PRB: patients as insurance users, doctors as treatment providers, and management as service providers.

Objective: This research aims to identify the relationship between patient, specialist doctor, and management perception with the BPJS Health Refer-Back Program and identify efforts that can increase the optimization of the BPJS Health Refer-Back Program at the Jakarta Heart Hospital.

Method: This research uses a mixed-method sequential explanatory approach, wherein in the first stage the research was carried out using quantitative methods and in the second stage it was carried out using qualitative methods. The collection method used was through questionnaires and Focus Group Discussions (FGD).

Results: The results of this study indicate that (1) the perceptions of patients, doctors, and management towards the implementation level of the referral program have a significant relationship, (2) patients' perceptions are greatly influenced by communication and services, (3) the perceptions of specialist doctors are influenced by time and resources, (4) the ideal effort is to develop SPO, automate the system for stable patient categories, and improve the functionality of the PRB corner.

Conclusion: The level of patient perception is influenced by the quality of communication and services they receive. Specialist doctors tend to be skeptical about the program's effectiveness due to time constraints and resource availability. Hospital management faces challenges in terms of human resources and administration. Participant opinions highlight the importance of understanding, the role of PPA, the functionality of the PRB corner, and the availability of medication. There is a significant relationship between the perceptions of patients, specialist doctors, and management regarding the level of the referral program. Several ideal efforts include developing SOPs, automating stable patient parameters in the hospital information system, and monitoring and evaluating the PRB corner.

Keywords: Perception, BPJS health referral program, efficiency