

Abstrak

Latar Belakang : BPJS Kesehatan bertugas melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh pesertanya. Salah satu program yang dilaksanakan adalah Program Rujuk Balik (PRB) yang berperan dalam menjamin pelayanan kesehatan bagi penderita penyakit kronis yang terdaftar dalam kriteria PRB. Dengan meningkatnya pasien PRB dari tahun ke tahun mendorong program ini untuk terus melakukan peningkatan kualitas dari berbagai aspek. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi pelaksanaan program untuk menilai keberhasilan program rujuk balik.

Tujuan : Menganalisis efektivitas program rujuk balik terhadap kendali mutu pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan pada bulan Juli hingga Oktober tahun 2023. Peneliti melakukan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil dan Pembahasan : Hasil penelitian menunjukkan 3 dari 6 (50%) rumah sakit di Kabupaten Karanganyar telah memenuhi indikator ketercapaian program, sedangkan 3 rumah sakit lainnya masih belum memenuhi target. Apotek PRB juga sudah memenuhi kepatuhan kerja sama yang ditetapkan dengan menyediakan obat PRB bagi pasien PRB. Pasien PRB cukup mengetahui prosedur program rujuk balik dan mematuhi ketentuan yang berlaku. Hasil analisis kualitatif terdiri dari 8 kategori yaitu kebijakan PRB, kebutuhan pelayanan PRB, kondisi pelaksanaan di lapangan, capaian PRB, implementasi prosedur PRB, kendala pelaksanaan PRB, dampak program, dan rencana perbaikan program.

Kesimpulan : Implementasi pelaksanaan program rujuk balik di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar sudah berjalan sesuai dengan ketentuan. Aspek yang perlu ditingkatkan dari pelaksanaan program rujuk balik tertuju pada sistem informasi yang perlu dilakukan upgrade melalui *bridging* sistem serta edukasi berjenjang kepada peserta PRB.

Kata Kunci— evaluasi, program rujuk balik, kendali mutu

Abstract

Background : BPJS Kesehatan is tasked with implementing the Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) program for all its participants. One of the programs implemented is the Refer Back Program (PRB) which guarantees health services for chronic disease sufferers who are registered under the PRB criteria. The increase in PRB patients from year to year encourages this program to continue to improve quality from various aspects. Therefore, it is necessary to evaluate program implementation to assess the success of the refer back program.

Purpose : Analyzing the effectiveness of the referral program on health service quality control at BPJS Kesehatan Karanganyar Regency.

Method : This research uses a qualitative descriptive research method which was carried out from July to October 2023. Researchers took samples using a purposive sampling technique.

Result : The research results show that 3 out of the 6 (50%) hospitals in Karanganyar Regency have met the program achievement indicators. Meanwhile, 3 other hospitals still have not met the target. PRB pharmacies have also fulfilled the established cooperation compliance by providing PRB medicines for PRB patients. It is sufficient for PRB patients to know the referral program procedures and comply with applicable regulations. PRB patients were sufficiently aware of the refer back program procedures and complied with the applicable provisions. The results of the qualitative analysis consisted of 8 categories, namely PRB policies, PRB service needs, implementation conditions in the field, PRB achievements, implementation of PRB procedures, obstacles to PRB implementation, program impacts, and program improvement plans.

Conclusion : The implementation of the refer back program in the Karanganyar Regency BPJS Kesehatan work area has been running in accordance with the provisions. Some aspects that need to be improved in implementing the refer back program are focused on the information system which needs to be upgraded through a bridging system and educating PRB patients about the program thoroughly.

Keyword— *evaluation, refer back program, quality control*