

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGGINYA ANGKA RUJUKAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS SANGKRAH KOTA SURAKARTA

ABSTRAK

Arista Putri Edlyn¹, Anggi Putri Aria Gita*

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Kusuma Husada Surakarta

E-mail Penulis : aristaputri.ap13@gmail.com

*Dosen Pengampu Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada
Surakarta

Sistem Rujukan pelayanan kesehatan merupakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal (Permenkes no 001 2012 pasal 3) Pada Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nomer 2 Tahun 2015 menetapkan bahwa standar ideal mengenai rujukan puskesmas ke rumah sakit tidak boleh melebihi dari 15% dan untuk rasio mengenai rujukan non spesialisik pada zona aman yaitu kurang dari 5% . Peneliti mendapatkan hasil dengan populasi pasien rujukan umum sebanyak 11.118 pasien serta pasien rujukan yang termasuk peserta BPJS Kesehatan sebanyak 10.924 dan setelah itu dikalikan 100 dari kunjungan pasien yaitu 23,41%. Hal ini menunjukkan bahwa angka rujukan pasien tersebut tergolong tinggi maka dari itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan tingginya angka rujukan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sangkrah.

Metodologi Penelitian: penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling serta jumlah sampel 100 responden. Analisis data menggunakan Uji chi square.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa responden yang dirujuk sebanyak 87 orang dan yang tidak dirujuk sebanyak 13 orang. Selain itu dilihat dari data analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pengetahuan dengan tingginya angka rujukan pasien. Sedangkan antara sikap, akses informasi, akses pelayanan kesehatan dan peran tenaga kesehatan terdapat hubungan dengan tingginya angka rujukan pasien.

Kata Kunci : Sistem Rujukan Pasien, Pasien BPJS.

ANALYSIS OF FACTORS ASSOCIATED WITH THE HIGH REFERRAL RATE OF PATIENTS OF BPJS PARTICIPANTS AT THE SANGKRAH CITY HEALTH CENTER SURAKARTA CITY

ABSTRACT

Arista Putri Edlyn¹, Anggi Putri Aria Gita*

¹Students Of Health Administration Study Program In The Undergraduate Program Of The Faculty Of Health Sciences

Kusuma Husada University, Surakarta

Author E-mail : aristaputri.ap13@gmail.com

*Lecturer In Undergraduate Program In Health Administration At Kusuma Husada University, Surakarta

The Health Service Referral System is the implementation of health services that regulates the delegation of duties and responsibilities of health services reciprocally both vertically and horizontally (Permenkes no 001 2012 article 3) The BPJS Regulation Number 2 of 2015 stipulates that the ideal standard regarding referrals from puskesmas to hospitals should not exceed 15% and for the ratio regarding non-specialist referrals to the safe zone, that is less than 5%. Researchers got the results with a general referral patient population of 11,118 patients and referral patients who included BPJS Health participants as many as 10,924 and then multiplied by 100 from patient visits, namely 23.41%. This shows that the patient referral rate is relatively high, therefore the purpose of this study is to determine the factors associated with the high referral rate for BPJS participating patients at the Sangkrah Health Center.

Research Methodology: this study used a quantitative method with a cross-sectional design. Sampling using random sampling technique and the number of samples 100 respondents. Data analysis used the chi square test.

The results of the study showed that the number of respondents who were referred was 87 people and those who were not referred were 13 people. In addition, the data analysis shows that there is no relationship between knowledge and high patient referral rates. Meanwhile, between attitude, access to information, access to health services and the role of health workers there is a relationship with high patient referral rates.

Keywords : System Referral Patient, Patients BPJS.

PENDAHULUAN

Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Selain itu di dalam permenkes tersebut juga menjelaskan mengenai sistem rujukan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik baik vertikal maupun horizontal.

Sistem rujukan juga dapat mengatur mengenai alur kepada calon pasien untuk melakukan pemeriksaan dari mana dan harus kemana sesuai dengan masalah kesehatan yang dialami setiap pasien. Sistem rujukan dapat dilakukan dengan cara berjenjang sesuai dengan tingkatan yang ada serta kebutuh medis yang tersedia. Pada pelayanan kesehatan tingkat pertama pasien dapat melakukan pemeriksaan ke fasilitas kesehatan primer yang meliputi puskesmas, klinik, ataupun dokter keluarga maupun praktek mandiri yang sudah tercantum dan

sesuai dengan kartu peserta BPJS. Tetapi jika pasien membutuhkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan yang ditangani oleh dokter spesialis, maka pasien dapat melakukan pemeriksaan ke fasilitas kesehatan tingkat kedua ataupun dapat dikatakan fasilitas kesehatan sekunder.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta. Waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu pada Bulan Maret – Juni tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Populasi yang terdapat pada penelitian ini sebanyak 10.924 dari Pasien Rujukan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Data primer pada penelitian ini yaitu dari jawaban yang diberikan oleh responden pada saat mengisi lembar kuesioner yang diberikan. Data sekunder penelitian ini adalah data yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Surakarta, BPJS Kesehatan Kota Surakarta, dan Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta.

HASIL

A. Gambaran Umum Puskesmas Sangkrah

Gambaran wilayah kerja pada puskesmas Sangkrah Kota Surakarta yaitu jumlah kelurahan terdapat 4 kelurahan dengan jumlah penduduk 55.431 jiwa serta luas wilayah 2,67 km. Selain itu juga mempunyai data kepadatan penduduk sebanyak 20.760 jiwa/km dengan jumlah posyandu balita sebanyak 51 posyandu. Jaringan pada puskesmas Sangkrah yaitu terdapat 2 pustu dan 1 pusling dengan status akreditasi Paripurna tahun 2019.

B. Karakteristik Responden

1. Usia

Karakteristik	Hasil Penelitian	N	%
Usia	17 – 25	12	12
	26 – 35	16	16
	36 – 45	14	14
	46 – 55	30	30
	56 – 65	20	20
	>65	8	8
	Total	100	100

Berdasarkan pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak pada usia 46 – 55 tahun sebanyak 30 orang (30%) dan paling sedikit pada usia > 65 tahun sebanyak 8 orang (8%).

2. Jenis Kelamin

Karakteristik	Hasil Penelitian	N	%
Jenis Kelamin	Laki - Laki	29	29
	Perempuan	71	71
	Total	100	100

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden paling banyak yaitu perempuan sebanyak 71 orang (71%).

3. Pekerjaan

Karakteristik	Hasil Penelitian	N	%
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	7	7
	Wirausaha	5	5
	Wiraswasta	31	31
	Buruh	7	7
	Ibu Rumah Tangga	40	40
	Lainnya / Tidak Bekerja	10	10
	Total	100	100

Berdasarkan pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden paling banyak yaitu ibu rumah tangga sebanyak 40 orang (40%) dan paling sedikit wirausaha sebanyak 5 orang (5%).

C. Analisis Univariat

1. Sikap

Kategori	N	%
Kurang	39	39
Baik	61	61
Total	100	100

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden bersikap baik sebanyak 61 orang (61%) dan bersikap kurang baik sebanyak 39 orang (39%).

2. Pengetahuan

Kategori	N	%
----------	---	---

Rendah	65	65
Tinggi	35	35
Total	100	100

Berdasarkan tabel di atas diketahui sebagian besar responden mempunyai pengetahuan tinggi sebanyak 35 orang (35%) dan responden dengan pengetahuan rendah sebanyak 65 orang (65%).

3. Akses Informasi

Kategori	N	%
Tidak Dapat	40	40
Dapat	60	60
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa sebagian besar responden mendapatkan informasi sebanyak 60 orang (60%) dan responden yang tidak mendapatkan informasi sebanyak 40 orang (40%).

4. Akses Pelayanan Kesehatan

Kategori	N	%
Sulit	39	39
Mudah	61	61
Total	100	100

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden mudah dalam mengakses pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 61 orang (61%) dan responden yang sulit untuk mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 39 orang (39%).

5. Peran Tenaga Kesehatan

Kategori	N	%
Kurang	50	50
Baik	50	50
Total	100	100

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui bahwa peran tenaga kesehatan yang kurang baik dan baik sebanyak 50 orang (50%).

6. Rujukan Pasien

Kategori	N	%
Tidak Dirujuk	13	13
Dirujuk	87	87
Total	100	100

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang

tidak dirujuk sebanyak 13 orang (13%) dan dirujuk sebanyak 87 orang (87%).

D. Hasil Bivariat

1. Variabel Sikap

Sikap	Rujukan Pasien	Total	P Value
Kurang Baik	11	28	0,000
Baik	2	59	
Total	13	87	100

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa 39 responden yang bersikap kurang baik terdapat 11 orang (11%) yang tidak dirujuk dan 28 orang (28%) dirujuk. Sedangkan dari 61 responden yang bersikap baik terdapat 13 orang (13%) tidak dirujuk dan 87 orang (87%) dirujuk. Berdasarkan uji statistic diperoleh nilai $p\text{ value } 0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara sikap dengan tingginya angka rujukan pasien.

2. Variabel Pengetahuan

Pengetahuan	Rujukan Pasien		Total	P Value
	Tidak Dirujuk	Dirujuk		
Rendah	10	55	65	0,934
Tinggi	3	32	35	
Total	13	87	100	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari responden yang memiliki pengetahuan rendah sebanyak 65 responden (65%) dari 10 orang (10%) yang tidak dirujuk dan 55 orang dirujuk (55%). Sedangkan responden dengan pengetahuan tinggi sebanyak 35 orang yang diantaranya 3 orang (3%) tidak dirujuk dan 32 orang (32%) dirujuk. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *p value* 0,934 > 0,05 yang artinya tidak terdapat hubungan antara pengetahuan dengan tingginya angka rujukan pasien.

3. Variabel Akses Informasi

Akses Informasi	Rujukan Pasien		Total	P Value
	Tidak Dirujuk	Dirujuk		
Sulit	13	26	39	0,000
Mudah	0	61	61	
Total	13	87	100	

Akses Informasi	Rujukan Pasien		Total	P Value
	Tidak Dirujuk	Dirujuk		
Tidak Dapat	11	29	40	0,000
Dapat	2	58	60	
Total	13	87	100	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden tidak mendapatkan informasi sebanyak 40 responden yang diantaranya 11 orang (11%) tidak dirujuk dan 29 orang (29%) dirujuk. Sedangkan responden mendapatkan informasi sebanyak 60 responden yang diantaranya 2 orang (2%) tidak dirujuk dan 58 orang (58%) dirujuk. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *p value* 0,000 < 0,05 yang artinya terdapat hubungan antara akses informasi dengan tingginya angka rujukan pasien.

4. Variabel Akses Pelayanan Kesehatan

Akses Pelayanan Kesehatan	Rujukan Pasien		Total	P Value
	Tidak Dirujuk	Dirujuk		
Sulit	13	26	39	0,000
Mudah	0	61	61	
Total	13	87	100	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang

sulit untuk mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 39 responden diantaranya 13 orang (13%) tidak dirujuk dan 26 orang (26%) dirujuk. Sedangkan responden dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan sebanyak 61 responden diantaranya tidak ada pasien yang dirujuk dan 61 orang (61%) dirujuk. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara akses pelayanan kesehatan dengan tingginya angka rujukan pasien.

5. Variabel Peran Tenaga Kesehatan

Peran Tenaga Kesehatan	Rujukan Pasien Tidak Dirujuk	Total	<i>P Value</i>
Kurang	11	39	50
Baik	2	48	50
Total	13	87	10
			0

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan peran tenaga kesehatan yang kurang sebanyak 50 responden diantaranya 11 orang (11%) tidak dirujuk dan 39 orang (39%) dirujuk. Sedangkan responden dengan peran tenaga

kesehatan yang baik sebanyak 50 responden diantaranya 2 orang (2%) tidak dirujuk dan 48 orang (48%) dirujuk. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *p value* $0,007 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara peran tenaga kesehatan dengan tingginya angka rujukan pasien.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Antara Sikap Dengan Tingginya Angka Rujukan Pasien

Berdasarkan dari data penelitian yang sudah diolah menunjukkan bahwa sebagian besar responden bersikap baik (61%) dibandingkan pada responden yang bersikap kurang baik (39%). Terdapat hasil *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$ sehingga terdapat hubungan antara sikap dengan rujukan pasien. Mereka tidak mematuhi persyaratan maupun proses terkait system rujukan, hal ini dapat mempermudah tingginya angka rujukan pasien. Selain itu pada saat penyakit pasien harus dirujuk tetapi lebih memilih untuk diperiksa di puskesmas saja. Dalam hal ini pasien harus memenuhi maupun patuh

terhadap syarat dan proses tentang system rujukan yang telah ditetapkan.

2. Hubungan Antara Pengetahuan Dengan Tingginya Angka Rujukan Pasien

Berdasarkan data penelitian sebagian besar responden mempunyai pengetahuan tinggi (35%) dibandingkan responden yang dengan pengetahuan rendah (65%). Terdapat hasil *chi square* nilai *p value* $0,934 > 0,05$ sehingga menunjukkan tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan tingginya angka rujukan pasien. Pada variabel ini yang dimaksud yaitu pengetahuan pasien mengenai system rujukan pasien yang terkait pada proses maupun syarat pasien dirujuk atau tidak dirujuk. Walaupun responden mempunyai pengetahuan tinggi terkait rujukan pasien tetapi mereka lebih memilih melakukan pengobatan atau pengecekan kesehatan terlebih dahulu di puskesmas, karena jika pelayanan di puskesmas sudah mampu mengobati maka pasien sudah cukup puas.

3. Hubungan Antara Akses Informasi Dengan Tingginya Angka Rujukan Pasien

Berdasarkan data penelitian menunjukkan sebagian besar responden mendapatkan informasi (60%) dibandingkan responden yang tidak mendapat informasi (40%). Terdapat hasil *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$ sehingga terdapat hubungan antara akses informasi dengan tingginya angka rujukan pasien. Pada variabel ini dimaksud yaitu pasien tidak selalu mendapatkan informasi terkait proses rujukan pasien, dan kurangnya sosialisasi dari petugas puskesmas tentang system rujukan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana *et al* (2019) yang dimana terdapat *p value* 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara informasi dengan tingginya angka rujukan pasien.

4. Hubungan Antara Akses Pelayanan Kesehatan Dengan Tingginya Angka Rujukan Pasien

Berdasarkan data penelitian menunjukkan sebagian besar responden mudah mengakses pelayanan kesehatan (61%) dibandingkan responden yang sulit untuk mengakses pelayanan kesehatan (39%). Terdapat hasil *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$ sehingga terdapat hubungan antara akses pelayanan kesehatan dengan tingginya angka rujukan pasien. Pada variabel di penelitian ini terdapat rata – rata jarak < 5 km dan waktu yang ditempuh < 7 menit menunjukkan bahwa responden mudah untuk menjangkau puskesmas tersebut serta tidak membutuhkan waktu yang lama dalam perjalanannya. Selain itu menurut responden tidak membutuhkan antrian lama jika datang pada waktu pagi (saat puskesmas baru saja buka pelayanan).

5. Hubungan Antara Peran Tenaga Kesehatan Dengan Tingginya Angka Rujukan Pasien

Berdasarkan data penelitian menunjukkan keseimbangan hasil

antara pasien yang berpendapat bahwa peran dari tenaga kesehatan sudah baik. Terdapat hasil *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,007 < 0,05$ sehingga terdapat hubungan antara peran tenaga kesehatan dengan tingginya angka rujukan pasien. Berdasarkan dari penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa petugas kesehatan tidak selalu berkomunikasi baik dengan para pasiennya, bahkan terdapat kasus saat pasien dalam kondisi badan yang lemas dan ingin pingsan tetap melakukan antrian dengan situasi antri pada saat itu sedang banyak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana *et al* (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara peran tenaga kesehatan dengan tingginya angka rujukan pasien dengan *p value* $0,042 < 0,05$.

KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan antara sikap dengan tingginya angka rujukan pasien yang diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$..
2. Tidak terdapat hubungan antara pengetahuan dengan

- tingginya angka rujukan pasien yang diperoleh nilai *p value* $0,934 > 0,05$.
3. Terdapat hubungan antara akses informasi dengan tingginya angka rujukan pasien yang diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$.
 4. Terdapat hubungan antara akses pelayanan kesehatan dengan tingginya angka rujukan pasien yang diperoleh nilai *p value* $0,000 < 0,05$.
 5. Terdapat hubungan antara peran tenaga kesehatan dengan tingginya angka rujukan pasien yang diperoleh nilai *p value* $0,007 < 0,05$.
2. Bagi Institusi Pendidikan Universitas Kusuma Husada Surakarta
Diharapkan dapat memberikan dukungan dengan menambah sumber referensi terkait penelitian.
 3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan bagi peneliti yang selanjutnya dapat mengembangkan terkait penelitian tentang tingginya angka rujukan pasien dengan teori yang berbeda.

SARAN

1. Bagi Tenaga Kesehatan Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta
Pihak puskesmas dapat meningkatkan sosialisasi terkait system rujukan dengan melalui berbagai media seperti leaflet, brosur, poster, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ratnasari D. Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta JKN di Puskesmas X Kota Surabaya. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;5(2):145.
2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peratur Menteri Kesehat RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. 2019;Nomor 65(879):2004–6.
3. Nurhayani, Rahmadani S. Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Mamasa, Puskesmas Malabo Dan Puskesmas Balla Kabupaten Mamasa. *J Publ Kesehat Masy*. 2019;7(2):15–22.
4. Rodrigo Garcia Motta, Angélica Link, Viviane Aparecida Bussolaro G de NJ, Palmeira G, Riet-Correa F, Moojen V, Roehle PM, Weiblen R, et al. ANALISIS PEMAHAMAN PASIEN TERHADAP SISTEM RUJUKAN BERJENJANG PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) Donna. *Pesqui Vet Bras*. 2021;26(2):173–80.
5. TEMA 11. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ANGKA RUJUKAN PASIEN PESERTA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS TANAH TINGGI KECAMATAN BINJAI TIMUR KOTA BINJAI TAHUN 2018 1Saprilliani,. *J Mater Process Technol* 2018;1(1):1–8.
6. BPJS Kesehatan. Sistem Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan. *BPJS Kesehat*. 2016;5–16.
7. Maisyarah, Fitria F, Adriani. *Buku Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Media Sains Indonesia. 2021. 1–452 p.
8. Hulu H. *Aksesibilitas Pelayanan*

- Kesehatan. 2019;(January 2016). Puskesmas. 2019;Nomor 65(879):2004–6.
9. Notoadmodjo S. Promosi Kesehatan & Prilaku Kesehatan. Jakarta: EGC. 2012.
 10. Rahayu S, Nurmalasari M. Gambaran Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk. ... Isbn 978-623-6566-34-3
 11. Fabiana Meijon Fadul. BUKU METODOLOGI PENELITIAN. 2019.
 12. Ratnasari D. Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta JKN di Puskesmas X Kota Surabaya. J Adm Kesehat Indones. 2018;5(2):145.
 13. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Peratur Menteri Kesehat RI No 43 tahun 2019 tentang
 14. Nurhayani, Rahmadani S. Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Mamasa, Puskesmas Malabo Dan Puskesmas Balla Kabupaten Mamasa. J Publ Kesehat Masy. 2019;7(2):15–22.
 15. Rodrigo Garcia Motta, Angélica Link, Viviane Aparecida Bussolaro G de NJ, Palmeira G, Riet-Correa F, Moojen V, Roehe PM, Weiblen R, et al. ANALISIS PEMAHAMAN PASIEN TERHADAP SISTEM RUJUKAN BERJENJANG PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) 2021;26(2):173–80.