

**MONITORING PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PASIEN JKN  
MENGUNAKAN KONSEP RANTAI NILAI DI PUSKESMAS LAU  
BALENG KABUPATEN KARO**

**SKRIPSI**



Oleh :

**SRI RAHAYU SITUMORANG**

**NIM : 0801173252**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

**MONITORING PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PASIEN JKN  
MENGUNAKAN KONSEP RANTAI NILAI DI PUSKESMAS LAU BALENG  
KABUPATEN KARO**

Skripsi ini diajukan sebagai  
Salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat



Oleh :

**SRI RAHAYU SITUMORANG**  
**NIM : 0801173252**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2022**

**MONITORING PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN PASIEN JKN  
MENGUNAKAN KONSEP RANTAI NILAI DI PUSKESMAS LAU BALENG  
KABUPATEN KARO**

**ABSTRAK**

**Sri Rahayu Situmorang**

**NIM : 0801173252**

Sistem rujukan di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo mengatur pemberian tugas serta tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan baik dalam pasca rujukan, proses rujukan, dan setelah prarujukan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan hasil monitoring pelaksanaan sistem rujukan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menggunakan konsep rantai nilai di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo. Jumlah kunjungan di Puskesmas Lau Baleng dalam 2 tahun terakhir mengalami peningkatan, yaitu sekitar 11.783 pasien. Dan diawal 2021 jumlah pasien bertambah dengan jumlah 13.306 pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan berupa pengumpulan data dengan wawancara secara mendalam dan observasi beserta dokumentasi. Hasil penelitian yang didapatkan mulai dari pelaksanaan aktivitas langsung pada saat pra rujukan terjadi beberapa masalah seperti keterlambatan dalam pengantaran berkas, banyak data yang tidak terdaftar, dan beberapa rujukan yang tidak sesuai. Pada saat proses rujukan juga terdapat hambatan yaitu jaringan internet yang tidak memungkinkan sehingga data-data pasien lambat untuk didaftarkan, terlalu lama pasien mendapatkan surat rujukan dari puskesmas untuk mendapatkan pelayanan dengan segera. Dan pada pasca rujukan sudah berjalan dengan baik. Pelaksanaan aktivitas penunjang mulai dari budaya organisasi dan sumber strategik yang dilihat dari komunikasi antara petugas kesehatan dengan sesama petugas kesehatan cukup baik. Dan juga petugas kesehatan dengan pasien juga berkomunikasi dengan cukup baik.

*Kata kunci : Sistem Rujukan, monitoring, Puskesmas Lau Baleng.*

**MONITORING OF THE IMPLEMENTATION OF THE JKN PATIENT REFERRAL  
SYSTEM USING THE VALUE CHAIN CONCEPT IN LAU BALENG PUSKESMAS,  
KARO DISTRICT**

**Sri Rahayu Situmorang**

---

**NIM : 0801173252**

**ABSTRACT**

The referral system at the Lau Baleng Health Center in Karo Regency regulates the assignment of duties and responsibilities in health services both in the post-referral, referral process, and after pre-referral. The purpose of this study was to describe the results of monitoring the implementation of the National Health Insurance (JKN) patient referral system using the value chain concept at the Lau Baleng Health Center, Karo Regency. The number of visits at the Lau Baleng Health Center in the last 2 years has increased, which is around 11,783 patients. And in early 2021 the number of patients increased to 13,306 patients. This type of research is a qualitative research with a descriptive approach. The data analysis used is data reduction, data presentation, and verification or conclusion drawing in the form of data collection with in-depth interviews and observations along with documentation. The results obtained from the implementation of direct activities at the time of pre-referral occurred several problems such as delays in file delivery, a lot of unregistered data, and some inappropriate references. During the referral process, there are also obstacles, namely the internet network that is not possible so that patient data is slow to register, it takes too long for patients to get a referral letter from the puskesmas to get services immediately. And in post-referral has been going well. Implementation of supporting activities ranging from organizational culture and strategic resources seen from communication between health workers and fellow health workers is quite good. And also health workers with patients also communicate quite well.

**Keywords:** Referral system, monitoring, Lau Baleng Health Center.



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama Mahasiswa : Sri Rahayu Situmorang  
NIM : 0801173252  
Tempat/Tgl Lahir : Lau Lebah, 08 Januari 1999  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Judul Skripsi : Monitoring Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien JKN Menggunakan Konsep Rantai Nilai di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya yang asli yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar S1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan

**Medan, Januari 2021**

**Sri Rahayu Situmorang**  
**NIM : 0801173252**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Sri Rahayu Situmorang

NIM : 0801173252

### **Monitoring pelaksanaan sistem rujukan pasien JKN menggunakan konsep rantai nilai di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo**

“Dinyatakan bahwa Skripsi dari Mahasiswa ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”.

Menyetujui,

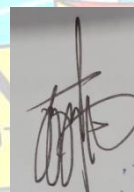
Medan, Kamis, 24 Februari 2022

Disetujui  
Dosen Pembimbing

Pembimbing Integrasi Keislaman



**Fitriani Pramita Gurning, SKM, M.Kes**  
NIP. 110000110



**Dr. Salamuddin. MA**  
NIP. 197407192007011014

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Dengan judul

**Monitoring pelaksanaan sistem rujukan pasien JKN menggunakan konsep rantai nilai  
di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo**

Yang Dipersiapkan dan di Pertahankan Oleh:

**Sri Rahayu Situmorang**  
**NIM: 0801173252**

Telah Diuji dan Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 24 Februari 2022

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**TIM PENGUJI**

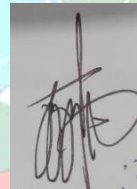
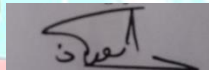
**Ketua Penguji**

**Susilawati, SKM., M.Kes**  
**NIP: 197311131998032004**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Penguji Integrasi**



**Fitriani P Gurning, SKM, M.Kes**  
**NIP: 1100000110**

**Rapotan Hasibuan SKM, M.Kes**  
**NIP: 1990060602019031016**

**Dr. Salamuddin.MA**  
**NIP: 197407192007011014**

**Medan, Januari 2021**

**Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

**Dekan FKM UINSU**



**Prof. Dr. Syafaruddin. MP.Pd**  
**NIP. 19620716199031004**

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Sri Rahayu Situmorang  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tgl/Lahir : Lau Lebah, 08 Januari 1999  
Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia  
Tinggi, Berat badan : 150 cm, 60 kg  
Golongan Darah : O  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Alamat Lengkap : Mardinding Kabupaten Karo  
No. HP : 085761152108  
Email : [sriahayusitumorang38@gmail.com](mailto:sriahayusitumorang38@gmail.com)

### DATA ORANGTUA

Nama Ayah : Hendri Situmorang  
Pekerjaan : Petani  
Nama Ibu : Darnita Ria Br Tumangger  
Pekerjaan : Petani  
Alamat Lengkap : Mardinding, Kabupaten Karo



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Monitoring Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien JKN Menggunakan Konsep Rantai Nilai di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo**”. Shalawat dan juga salam kita hadiahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW sebagai uswatun hasanah dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak **Prof. Dr. H Syahrin Harahap, MA**, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. **Dr. Syafaruddin, M.Pd**, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu **Susilawati, SKM, M.Kes**, Selaku Ketua Program Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak **Watni Marpaung, S.HI, MA**, selaku Dosen pembimbing Akademik.
5. Ibu **Fitriani Pramita Gurning, SKM, M.Kes**, selaku Dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi dan serta ilmu dan segalanya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan sukses.

6. Bapak **Dr. Salamuddin, MA**, selaku Dosen Pembimbing Kajian Integrasi Keislaman yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi saya.
7. Bapak **Rapotan Hasibuan SKM, M.Kes**, selaku penguji sidang skripsi seminar saya.
8. Kepada seluruh Dosen dan Staf Administrasi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
9. Bapak kepala Puskesmas, ibu Staf dan seluruh tenaga kesehatan dan pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian saya di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo.
10. Kepada kedua Orangtua yang sangat saya cintai dan sangat-sangat saya syukuri sekali di anugerahkan dan dititipkan kepada kedua orang tua yang hebat dan dermawan. **My Hero Hendri Situmorang** dan **Mamakku ( my angel) Darnita Ria Br Tumangger** dan juga Pauda, **Saprin Situmorang**, beserta **Mak Uda Monika Br Ginting** yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, memberikan bantuan moril dan materil serta motivasi yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan di kampus yang saya impikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat UINSU Medan.
11. Kepada Kakek ( Laki) dan Nenek ( Iting) **Alm. Deka Situmorang** dan **Cari Ukur Br Ginting Suka**. Oppung saya **Alm. Sitten Tumangger** dan **Mekken Br Berutu** yang memberikan motivasi yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
12. Kepada Itokku yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa **Mitro Situmorang S.Pd** dan **Rikardo Salesman Situmorang**. Sepupuku Harian Syahfitri Nasution, Dinda Pratiwi Br Tarigan, Ima royana Halimah Situmorang, Rodiah Sinaga, Zaki ansyah Sinaga, Safaril Madani Situmorang dan Keluarga besar Situmorang Dan

Tumangger yang ikut serta memotivasi hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

13. Kepada mama dan mami saya Alm. Bahrum Ginting, Dan Rosdiah Bangun beserta adik- adik saya tercinta. Dan juga Bolang Alm. SAS.Harevi Tarigan dan Ribu Merry Yati Br Perangin-angin. Dan juga mama dan mami saya Ichsan Pribadi Ginting dan Siti Chaerany Siregar beserta kakak Siti Rahma Ginting. Saya ucapkan terimakasih sebesar – besarnya dikarenakan memberikan motivasi dalam penyelesaian dalam pendidikan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
14. Kepada Sahabat tercinta SAS Nurhidayati Br Tarigan, Sri Indah Karina Br Karo, Claudya Agita Br Bangun, Yolinda Christin, Fuza br sembiring, Asih permata Ginting family KKN (Kuta – Kuta Nari), keluarga besar HIMMUKA, Karmila, Lajor Ginting (Josin), juli Simbolon ,kk try octari, Rikki Sanjaya Sitepu, Bobi egi guriang, bg jumrih, tri andriansyah yang memberikan tawa dan motivasi yang sangat – sangat memberikan tawa kepada saya disaat proses skripsian hingga selesai.
15. Kepada seluruh teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Angkatan 2017, Khususnya IKM-G terima kasih atas pengalam yang luar biasa dalam masa perkuliahan awal hingga akhir.
16. Kepada teman-teman satu stambuk peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan terima kasih atas pelajaran yang berkesan selama perkuliahan.
17. Diakhir penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu saya dan tidak dapat disebut satu persatu.
18. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memanfaatkannya.
19. Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, Kamis, 24 Februari 2022

SRI RAHAYU SITUMORANG

NIM : 0801173252





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>4</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>5</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>6</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>8</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 LatarBelakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 RumusanMasalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1 TujuanUmum .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2 TujuanKhusus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Jaminan Kesehatan Nasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Prinsip-prinsip jaminan kesehatan nasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Manfaat jaminan kesehatan nasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Pelayanan jaminan kesehatan nasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Sistem Rujukan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian sistem rujukan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Macam-macam rujukan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Prinsip-prinsip Puskesmas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Manfaat Puskesmas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Persyaratan puskesmas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Analisis Rantai Nilai Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Kajian Integrasi Keislaman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.6 Kerangka Pikir Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB III** ..... **Error! Bookmark not defined.**

**METODE PENELITIAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Jenis Dan Desain Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Informan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Metode Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Keabsahan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Metode Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV** ..... **Error! Bookmark not defined.**

**HASIL DAN PEMBAHASAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 karakteristik Informan ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3 Hasil Wawancara ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4. Pembahasan ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.1 Aktivitas Langsung ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.2 Aktivitas Penunjang atau Aktivitas Pendukung **Error! Bookmark not defined.**

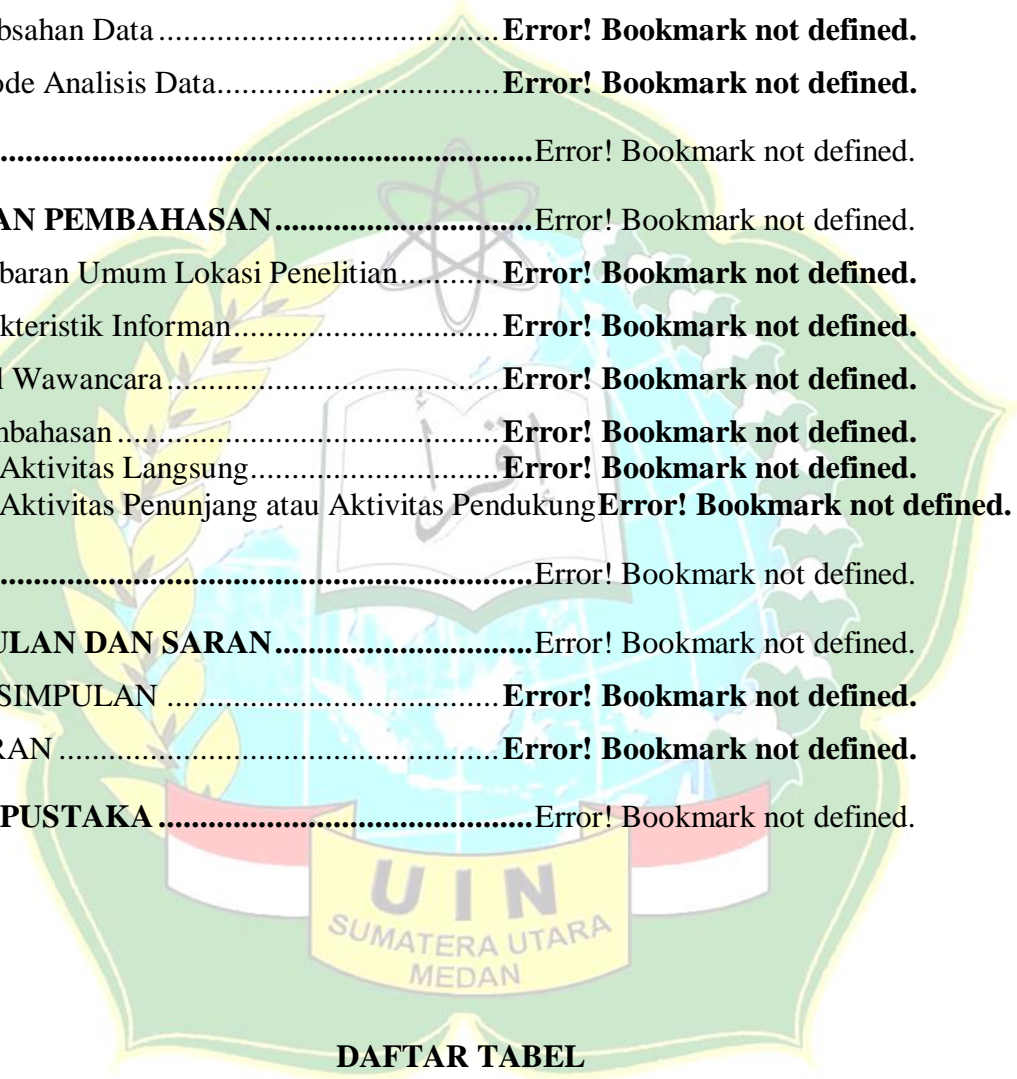
**BAB V** ..... **Error! Bookmark not defined.**

**KESIMPULAN DAN SARAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1. KESIMPULAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2. SARAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA** ..... **Error! Bookmark not defined.**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Standar ketenagaan Puskesmas menurut PERMENKES **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.1.1 Jumlah tenaga Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.1.2 Sarana Prasarana Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 2 Karakteristik Informan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.3 Hasil wawancara aktivitas langsung pra rujukan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.3 Hasil wawancara aktivitas langsung dalam proses rujukan yaitu: **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.4 Hasil wawancara berdasarkan hasil wawancara secara mendalam pasca rujukan adalah Sebagai Berikut..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.5 Hasil wawancara berdasarkan budaya dan komunikasi di Puskesmas Lau Baleng. .... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.6 hasil wawancara tentang aktivitas penunjang pada Sumber daya strategic dan teknologi adalah sebagai berikut:..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Tata cara pelaksanaan sistem rujukan berjenjang **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.4 Alur sistem rujukan nasional pada banyak fasilitas pelayanan kesehatan  
..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.4 Analisis rantai nilai organisasi (Swayne, 2006) **Error! Bookmark not defined.**

