

TINJAUAN PENGETAHUAN PASIEN DENGAN MASA BERLAKU SURAT RUJUKAN BALIK PUSKESMAS AMBACANG PADANG TAHUN 2021

KHALILUL RAHMAN¹, YULFA YULIA², ADE WISANDRA³

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Dharma Landbouw Padang^{1,2,3}

Email: Khalilul@stikeslandbouw.ac.id¹, yulfayuliayy@gmail.com²,
ade@stikeslandbouw.ac.id³

Abstract: *The implementation of the referral system is held with the aim of providing quality health services, so that the objectives of the service are achieved without having to incur expensive costs. The purpose of this study was to determine the relationship between patient knowledge and the validity period of a referral letter at the Ambacang Padang Health Center in 2022. This type of research was quantitative with a cross sectional research design. This research was carried out at the Ambacang Health Center in July 2022. The population in this study was 400 patients per month. While the sampling using the slovin formula amounted to 80 respondents. Data were analyzed by univariate and bivivariate by using Chi-square test. The results showed that more than half (51.3%) of respondents had a low level of knowledge, more than half (67.5%) of respondents had an invalid reference letter. There is a relationship between knowledge and the validity period of the referral letter with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). Based on the results of the study, it can be concluded that there is a relationship between knowledge and the validity period of the referral letter. Suggestion, Through the head of the Puskesmas in order to further increase the patient in taking medication with the community about the importance of paying attention to the referral letter that is still valid so that the community is no longer mistaken with the referral letter used and so that the community is more aware of the importance of a valid referral letter.*

Keywords: *Knowledge, Validity Period, Reference Letter*

Abstrak: Pelaksanaan sistem rujukan diadakan dengan tujuan agar memberikan pelayanan kesehatan bermutu, sehingga tujuan pada pelayanan tercapai tanpa harus mengeluarkan biaya yang mahal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengetahuan pasien dengan masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas Ambacang pada bulan Juli 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien perbulan berjumlah 400 orang. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin berjumlah 80 responden. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu (51.3%) responden memiliki tingkat pengetahuan rendah, lebih dari separuh yaitu (67.5%) responden memiliki surat rujukan tidak berlaku. Ada hubungan pengetahuan dengan masa berlaku surat rujukan dengan *p-value* 0,000 ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pengetahuan dengan masa berlaku surat rujukan. Saran, Melalui kepala Puskesmas agar dapat lebih meningkatkan penderita dalam minum obat dengan masyarakat tentang pentingnya memperhatikan surat rujukan yang masih berlaku agar masyarakat tidak lagi keliru dengan surat rujukan yang digunakan dan agar masyarakat lebih mengetahui pentingnya surat rujukan yang masih berlaku.

Kata kunci: Pengetahuan, Masa Berlaku, Surat Rujukan

A. Pendahuluan

Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perserorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI 2014).

Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/pelayanan primer memberi pelayanan pertama atau pelayanan sebelum dirujuk ke rumahsakit atau fasilitas kesehatan rujukan. Puskesmas memberi pelayanan kepada masyarakat dan peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang menderita penyakit infeksi maupun penyakit tidak menular (Anita, Febriawati, and Yanrdizal 2019).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemekrisaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan. Dengan demikian rekaman yang rinci dan bermanfaat membantu pengambilan keputusan tentang terapi, tindakan, dan penentuan diagnosis pasien. Rekam medis juga sebagai sarana komunikasi antar tenaga kesehatan lainnya yang terlibat dalam menangani dan merawat pasien (Hatta,2013)

Sistem rujukan adalah suatu sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelimpahan wewenang dan tanggung jawab atas kasus penyakit atau masalah kesehatan yang diselenggarakan secara timbal balik, baik vertikal dalam arti dari satu strata sarana pelayanan kesehatan ke strata sarana pelayanan kesehatan lainnya, maupun horizontal dalam arti antara strata sarana pelayanan kesehatan yang sama (Herlambang, 2016).

Pelaksanaan sistem rujukan diadakan dengan tujuan agar memberikan pelayanan kesehatan bermutu, sehingga tujuan pada pelayanan tercapai tanpaharus mengeluarkan biaya yang mahal. Hal ini disebut efektif dan efisien. Efisien diartikan agar waktu tunggu pada proses merujuk berkurang dan agar berkurangnya rujukan yang tidak perlu karna sebenarnya dapat ditangani di fasilitas kesehatan asalnya (Abdullah, F & Kandou, 2014).

Pada pelaksanaan sistem rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat rujukan (FKRTL) dilakukan apabila fasilitas pelayanan kesehatan bersangkutan mengalami keterbatasan sumber daya (sarana, prasarana,alat,tenaga,anggaran/uang) dan kompetensi serta kewenangan untuk mengatasi suatu kondisi, baik yang sifatnya sementara ataupun menetap. Selain itu rujukan pada pasien dilakukan karena pasien membutuhkan pelayanan kesehatan spesialistik (Kemenkes RI, 2012).

Pada pelaksanaan sistem rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat rujukan (FKRTL) dilakukan apabila fasilitas pelayanan kesehatan bersangkutan mengalami keterbatasan sumber daya (sarana, prasarana,alat,tenaga,anggaran/uang) dan kompetensi serta kewenangan untuk mengatasi suatu kondisi, baik yang sifatnya sementara ataupun menetap. Selain itu rujukan pada pasien dilakukan karena pasien membutuhkan pelayanan kesehatan spesialistik (Kemenkes RI, 2012).

Menurut Permenkes RI No. 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan program JKN bahwa Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) penerima rujukan wajib merujuk kembali peserta JKN yang sudah dalam keadaan stabil kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang merujuk disertai surat keterangan rujuk balik yang dibuat dokter.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Suryana (2020) tentang hubungan pengetahuan tentang rujukan dengan pelayanan rujukan berjenjang secara online pada pasien BPJS kesehatan, didapatkan dari 162 responden diperoleh 105 (64,8%) responden memiliki pengetahuan baik terhadap rujukan serta 44 (27,2%) responden yang memahami pengetahuan cukup dan 13 (8%) responden yangmemiliki pengetahuan kurang. Maka dari itu pengetahuan pasien terhadap rujukan sudah cukup baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan terbagi menjadi dua yaitu faktor internal yang meliputi umur, pengalaman, pendidikan dan jenis kelamin. Sedangkan faktor eksternal meliputi informasi lingkungan dan sosial budaya.

Menurut penelitian yang dilakukan Simanjuntak (2018) tentang faktor- faktor yang mempengaruhi rujukan pasien BPJS di Puskesmas Medan Johor Kecamatan Medan Johor bahwa dari 100 responden hanya terdapat 37 (37,0%) yang berpengetahuan baik dan 63 (63,0%) yang berpengetahuan tidak baik. Dan hasil uji statistic menggunakan *Chi-square*

didapatkan ada hubungan antara pengetahuan dengan rujukan sehingga memenuhi syarat untuk dilanjutkan keanalisa regresi logistic.

Berkaitan dengan sebelumnya, penelitian yang dilakukan (Permata, Parinduri, and Fatimah 2020) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya angka rujukan pasien peserta BPJS di puskesmas Sindang Barang kota Bogor tahun 2020, Gambaran Pengetahuan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Sindang Barang Tahun 2020 Pasien peserta Badan penyelenggara Jaminan Kesehatan di Puskesmas Sindang Barang yang berpengetahuan baik sebanyak 51 (46,4%) dan yang tidak baik sebanyak 59 (53,6%). Serta juga terdapat 78 responden (70,9%) pasien melakukan rujukan dengan tidak sesuai yaitu melakukan rujukan dengan bersikeras atau tidak dengan rekomendasi dari dokter dan tidak sesuai aturan yang ditetapkan.

Berdasarkan dari 3 jurnal yang telah dituliskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pasien rujukan di puskesmas masih rendah adapun faktornya adalah umur, pendidikan, sarana dan SDM serta ketersediaan informasi kepada pasien tersebut. Rata-rata ketidaktahuan pasien terhadap surat rujukan adalah umur yang sudah lansia, pendidikan yang rata-rata nya paling tinggi hanya SMA, serta minim nya informasi kepada pasien tentang peraturan rujukan.

Berdasarkan survey awal peneliti lakukan pada Februari tahun 2022 di Puskesmas Ambacang Padang dengan cara mengumpulkan data melalui kuesioner kepada 10 orang responden melalui lembar kuesioner diisi oleh pasien dengan persentase pengetahuan pasien dengan masa berlaku surat rujukan sebagai berikut : sebanyak 6 (60%) pasien dengan pengetahuan yang rendah dan 4 (40%) pasien memiliki pengetahuan yang tinggi. Adapun faktor yang mengakibatkan pasien tidak mengetahui masa berlaku surat rujukannya telah habis yaitu dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan pasien akan pentingnya masa berlaku surat rujukan sehingga mengakibatkan pasien tersebut tidak mengetahui bahwa masa berlaku surat rujukan itu sangat penting. Sehingga mempersulit petugas dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien tersebut.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian ini dilakukan secara *non probability* dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Populasi terdiri dari 400, kemudian menjadi 80 sampel menggunakan rumus slovin. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dengan cara memberikan angket yang bersikan daftar pertanyaan kepada pasien rujukan tentang pengetahuan pasien terhadap masa berlaku surat rujukan balik pasien di Puskesmas Ambacang Padang Tahun 2022.

C. Hasil dan Pembahasan: Karakteristik Responden

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	f	%
1.	Jenis Kelamin	34	42.5
	a. Laki-Laki		
	b. Perempuan	46	57.5
2.	Umur		
	a. ≤ 30 tahun	12	15
	b. > 30 tahun	68	85
Jumlah		80	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa lebih dari separuh yaitu (57.5%) responden jenis kelamin perempuan dan lebih dari separuh yaitu (85%) responden umur > 30 tahun pada pasien mengenai pentingnya masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022.

Analisa Univariat

a. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pasien Mengenai Pentingnya Masa Berlaku Surat Rujukan Balik di Puskesmas Ambacang Padang Tahun 2022

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pasien Mengenai Pentingnya Masa Berlaku Surat Rujukan Balik di Puskesmas Ambacang Padang Tahun 2022

No	Pengetahuan	<i>f</i>	%
1.	Rendah	54	67.5
2.	Tinggi	26	32.5
Jumlah		80	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 80 responden lebih dari separuh yaitu (67.5%) responden pengetahuan rendah pada pasien mengenai pentingnya masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 80 responden lebih dari separuh yaitu (67.5%) responden pengetahuan rendah pada pasien mengenai pentingnya masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliandri, dkk (2021) yang menyatakan ada kesamaan didalam hasil penelitian bahwa lebih dari separuh responden memiliki tingkat pengetahuan rendah yaitu (68.2% di Puskesmas Kampung Bangka Kalimantan Selatan.

Notoadmodjo (2014) mengatakan pengetahuan merupakan hasil tahu, dan terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap obyek tertentu. Pengindraan panca indera manusia yaitu indera manusia yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Yaitu proses melihat dan mendengar. Selain itu melalui mata dan telinga yaitu proses melihat dan mendengar. Selain itu proses pengalaman dan proses belajar dalam pendidikan formal maupun informal.

Asumsi peneliti, lebih dari separuh responden memiliki tingkat pengetahuan rendah, hal ini dapat dilihat bahwa dari analisis kuesioner pengetahuan rendah responden disebkan responden banyak menjawab salah (0) pada pertanyaan "Apakah Bapak/ibu tau kendala dalam mendapatkan surat rujukan?" yaitu 68.8% sedangkan responden dengan tingkat pengetahuan tinggi dikarenakan responden banyak menjawab benar (1) pada pertanyaan "Menurut Bapak/ibu apa yang dimaksud dengan sistem rujukan" yaitu 66.3%. peneliti juga berasumsi bahwa tingkat pengetahuan responden rendah dikarenakan responden tidak tau pentingnya surat rujukan yang digunakan, responden juga tidak tahu bahwa surat rujukan ada masa berlakunya.

Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi masalah tersebut adalah Petugas dapat memberikan sosialisasi kepada pasien terkait dengan rujukan, maupun mengadakan event-event pemeriksaan dan penyuluhan secara gratis agar pasien tahu tentang rujukan tersebut. Dan pihak puskesmas juga sebaiknya harus lebih giat memberitahukan kepada pasien yang tidak tahu bahwa masa berlaku tersebut ada pada surat rujukannya.

b. Distribusi Frekuensi Masa Berlaku Surat Rujukan Balik di Puskesmas Ambacang Tahun 2022

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Masa Berlaku Surat Rujukan Balik di Puskesmas Ambacang Padang Tahun 2022

No	Masa Berlaku	<i>f</i>	%
1.	Tidak Berlaku	41	51.3

2.	Berlaku	39	48.8
Jumlah		80	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 80 responden lebih dari separuh yaitu (51.3%) masa berlaku yang tidak berlaku pada pasien mengenai pentingnya masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadinata, dkk (2019) yang menyatakan ada kesamaan didalam hasil penelitian bahwa lebih dari separuh responden memiliki masa berlaku surat rujukan tidak berlaku yaitu (66.9%) di Puskesmas Kecamatan Kemayoran Baru.

Menurut Permenkes RI 269/MENKES/PER/III/2008 Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan. Catatan adalah tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi tentang segala tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan. Dokumen adalah catatan dokter, dokter gigi dan tenaga kesehatan tertentu, laporan hasil pemeriksaan penunjang, catatan observasi dan pengobatan harian dan semua rekaman, baik berupa radiologi, gambar dan rekaman elektro diagnostik.

Asumsi peneliti, lebih dari separuh responden memiliki surat rujukan tidak berlaku, hal ini disebabkan oleh responden tidak mendapatkan informasi bahwa surat rujukan harus digunakan surat rujukan yang masih berlaku. Responden tidak tahu bahwa surat rujukan yang tidak berlaku tidak bisa digunakan, hal ini disebabkan oleh kurangnya responden mencari tahu ke pihak Puskesmas dan kurangnya berkomunikasi dengan pihak Puskesmas. Dari hasil penelitian peneliti juga melihat bahwa surat rujukan yang tidak berlaku banyak didapatkan pada responden umur >30 tahun.

Upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari penggunaan surat rujukan yang tidak berlaku lagi oleh pasien maka diharapkan kepada petugas selalu memeriksa masa berlaku surat rujukan setiap kali berkunjung. Apabila ditemukan surat rujukan yang masa berlakunya telah habis, petugas agar dapat memberikan bimbingan atau petunjuk kepada pasien tentang masa berlaku surat rujukan tersebut.

Analisa Bivariat

a. Hubungan Pengetahuan Dengan Masa Berlaku Surat Rujukan Balik di Puskesmas Ambacang Tahun 2022

Tabel 4
 Hubungan Pengetahuan Dengan Masa Berlaku Surat Rujukan Balik di
 Puskesmas Ambacang Padang Tahun 2022

Pengetahuan	Masa Berlaku				Jumlah	P-Value	
	Tidak Berlaku		Berlaku				
	f	100%	f	100%			
Rendah	40	74.1	14	25.9	54	100	0,00
Tinggi	1	3.8	25	96.2	26	100	
Jumlah	41	51.3	39	48.8	80	100	

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa proporsi responden masa berlaku yang tidak berlaku lebih banyak terdapat pada responden pengetahuan rendah yaitu (74.1%) dibandingkan dengan pengetahuan tinggi yaitu (3.8%) pada pasien mengenai pentingnya masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022.

Berdasarkan hasil uji *Chi-square* bahwa didapatkan *p-value* 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pengetahuan dengan masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliandri, dkk (2021) yang menyatakan ada kesamaan didalam hasil penelitian bahwa ada hubungan pengetahuan dengan masa berlaku surat rujukan pada pasien di wilayah kerja Puskesmas Puskesmas Kampung Bangka Kalimantan Selatan.

Asumsi peneliti, ada hubungan pengetahuan dengan masa berlaku surat rujukan dikarenakan pengetahuan responden merupakan salah satu pemahaman responden mengenai masa berlaku surat rujukan. Ada hubungan pengetahuan responden rendah juga diakrenakan pengetahuan responden menentukan masa surat berlaku rujukan, jika responden memiliki tingkat pengetahuan rendah responden tidak tahu bahwa pentingnya masa berlaku surat rujukan dan tidak tahubahwa surat rujukan ada masa berlakunya.

D.Penutup

Lebih dari separuh yaitu (51.3%) responden memiliki tingkat pengetahuan rendah pada pasien dengan masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022. Lebih dari separuh yaitu (67.5%) responden memiliki surat rujukan tidak berlaku pada pasien dengan masa berlaku surat rujukan di Puskesmas Ambacang Padang tahun 2022. Ada hubungan pengetahuan dengan masa berlaku surat rujukan dengan *p-Value* 0,000 ($p < 0,05$).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan serangkaian langkah strategi yang dapat dilakukan secara sistematis. Sebaiknya pihak puskesmas memberikan bimbingan kepada pasien tentang pentingnya untuk mengetahui masa berlaku surat rujukan habis. Sebaiknya pihak puskesmas mengedukasikan dalam bentuk banner tentang rujukan di tempat pendaftaran maupun di setiap tempat ruang tunggu pasien. Sebaiknya Pihak puskesmas juga bisa mengimplementasikan sebuah aplikasi untuk pasien rujukan agar mempermudah pasien dalam mendapatkan sebuah informasi terhadap masa berlaku surat rujukannya. Selain itu juga dapat mempermudah proses rujukan pasien.

Daftar Pustaka

- Abdullah, F & Kandou, A.G.D. 2014. "Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Siko Dan Puskesmas Kalumata Kota Ternate." *JIKMU* 221–237.
- Anggraeni, Ratih. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.
- Anita, Betri, Henni Febriawati, and Yanrdizal. 2019. *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*. yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.
- bpjs kesehatan. 2014. "INA CBGs Membuat Biaya Kesehatan Lebih Efektif."
- Budiman, Riyanto, Agus. 2013. *Kapita Selekta Kuesioner: Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. jakarta: Salemba Medika.
- Dahriani, Yuniar. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien BPJS Terhadap Masa Berlaku Surat Rujukan Di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUP Dr.Djamil Padang Tahun 2015," no. KTI tidak diterbitkan.
- Dr.Ririn Handayuni, S.IP., M.M. 2020. *METEDOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- handayuni, L. 2020. *Rekam Medis Dalam Manajemen Informasi Kesehatan*.
- Alfioni. padang: CV.INSAN CENDEKIA MANDIRI.
- Hatta, G. 2013. "Pedoman Manajemen Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan."

- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kemendes RI. 2012. "Kementrian Kesehatan RI Tentang Buku Pedoman Sistem Rujukan Nasional." *Kementrian Kesehatan RI*.
- Mubarak.W.I. 2007. *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mubarak, Wahid Iqbal. 2007. *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Natoadmodjo. 2018. "Metodologi Penelitian Kesehatan," 83.
- Notoatmodjo, S. 2012. "Metode Penelitian Kesehatan."
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT.RINEKA CIPTA.
- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurdin, Ismail, and Sri Hartati. 2019. *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Permata, Elok Dwi, Siti Khodijah Parinduri, and Ratih Fatimah. 2020. "Faktor- Faktor Yang Memengaruhi Besarnya Angka Rujukan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di" 5 (1): 12–21.
- Permenkes No 001. 2012. "Peraturan Menteri Kesehatan No 01 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Kesehatan Perorangan."
- Permenkes No 43. 2019. "Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 2019 Tentang PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT."
- Permenkes RI. 2014. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 25."
- Puspitaningtyas, A. et al. 2014. "Pelaksanaan Sistem Rujukan Di RSUD Banyuwangi."
- Sandu Siyoto, Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sillopu, Rahmi La. 2019. *10 Langkah Sukses AKREDITASI PUSKESMAS*. Kendari: CV.Adiprima Pustaka.
- Simanjuntak, Yuniar. 2018. "UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA." *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota* 1 (3): 82–91.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- . 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- . 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryana, Akhmad Yani. 2020. "PELAYANAN RUJUKAN BERJENJANG SECARA ONLINE PADA Organisasi Kesehatan Dunia Dalam" 12 (September): 149–59.