

INTISARI

Latar Belakang: Program Rujuk Balik (PRB) merupakan strategi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mengoptimalkan pelayanan pasien penyakit kronis dengan mengalihkan pasien dari Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan (FPKTL) ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FPKTP), seperti puskesmas. Implementasi PRB bertujuan untuk mengurangi beban rumah sakit, meningkatkan efisiensi layanan kesehatan, serta memastikan pasien tetap mendapatkan pengobatan yang berkelanjutan. Namun, dalam pelaksanaannya, program ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya koordinasi antara FPKTL dan FPKTP, serta rendahnya tingkat kepatuhan pasien dalam mengikuti PRB. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi komprehensif untuk memahami sejauh mana implementasi PRB telah berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi program dengan meninjau aspek input, proses, dan output dalam implementasi PRB di Puskesmas Kota Semarang tahun 2024. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumen. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala puskesmas, dokter, tenaga kesehatan (perawat, farmasi), tenaga administrasi PRB, serta pasien PRB. Analisis data dilakukan dengan metode triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi dokumen, guna meningkatkan validitas dan akurasi temuan penelitian.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Rujuk Balik (PRB) di Puskesmas Kota Semarang Tahun 2024 belum berjalan optimal. Dari aspek input, keterbatasan tenaga kesehatan, distribusi obat yang belum merata, serta sistem administrasi manual menjadi kendala utama. Pada aspek proses, mekanisme PRB telah sesuai pedoman, tetapi koordinasi antara FPKTL dan FPKTP masih lemah dan edukasi pasien belum sistematis. Sementara itu, dari aspek output, kepatuhan pasien mengikuti PRB masih rendah, efektivitas program dalam menekan kunjungan ke FPKTL belum maksimal, dan kepuasan pasien sangat dipengaruhi ketersediaan obat serta kelancaran administrasi.

Kata Kunci: Program Rujuk Balik, Evaluasi Program, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, BPJS Kesehatan, Kota Semarang.



ABSTRACT

Background: The Referral Back Program (PRB) is a strategy of the Indonesian Health Insurance Agency (BPJS Kesehatan) to optimize services for patients with chronic diseases by transferring their treatment from hospitals to primary care facilities such as community health centers. The aim is to reduce the burden on hospitals, improve efficiency, and ensure continuity of treatment. However, its implementation is hampered by limited resources, weak coordination, and low patient compliance, requiring a comprehensive evaluation to assess its effectiveness.

Objective: This study aims to evaluate the implementation of the Back Referral Program (PRB) by reviewing the input, process, and output aspects of PRB implementation in community health centers in Semarang City in 2024.

Method: This study is a qualitative descriptive study conducted in 10 pilot project community health centers in Semarang City in 2024. Data were collected through observation, in-depth interviews, and document studies. Respondents consisted of community health center heads, health workers, PRB administrative staff, and PRB patients. Data analysis was performed using triangulation of sources, methods, and documents.

Results: The results showed that the implementation of PRB in Semarang City Health Centers in 2024 was not yet optimal. In terms of input, the main obstacles included limited health workers, uneven distribution of drugs, and a manual administration system. The process aspect was in accordance with the guidelines, but coordination between FPKTP and FPKTL was still weak, and patient education was not yet systematic. In terms of output, patient compliance was low, program effectiveness was not optimal, and patient satisfaction was influenced by drug availability and administrative efficiency.

Conclusion: The implementation of PRB at the Semarang City Health Center in 2024 was not optimal due to limited resources, weak coordination, and low patient compliance. This indicates a gap between policy and practice in the field, highlighting the need to strengthen resources, coordination, and patient education to achieve program effectiveness.

Keywords: BPJS Health, Program Evaluation, Referral Program

