

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih terdapatnya beberapa kendala baik dari BPJS Kesehatan, FKTP, FKRTL, serta keluhan peserta dalam menjalankan system rujukan online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas rujukan online dalam program jaminan kesehatan nasional dalam program jaminan kesehatan nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesehatan di kota solok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kota Solok yaitu pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Solok, Puskesmas Kota Solok, dan Rumah Sakit Kota Solok. Informan penelitian ditentukan dengan cara *purposive sampling dan sampling insidental*. Sehingga yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah : Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Primer (BPJS) Kesehatan Cabang Kota Solok, Staf P Care Kesehatan Puskesmas Tanah Garam, Staf P Care Kesehatan Puskesmas Tanjung Paku, Staf P Care Kesehatan Puskesmas Nan Balimo dan Pra Penyalihan Puskesmas KTK, Kepala Instalasi RSUD Muhammad Natsir Kota Solok, dan peserta Rujukan Online sebanyak 5 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan studi Dokumentasi dengan uji keabsahan data triangulasi sumber. Sedangkan teknik keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas rujukan online dalam program jaminan kesehatan nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesehatan di kota solok belum efektif dikarenakan masih terdapat kendala dan juga keluhan dari peserta. Dilihat dari indikator efektivitas program yaitu : Tepat Sasaran,dan Tercapainya Tujuan sudah berjalan secara efektif, namun pada indikator Pemahaman Program, Tepat Waktu dan Perubahan Nyata belum berjalan secara maksimal karena ada beberapa kendala dan juga keluhan yang masih dirasakan oleh pihak BPJS, FKTP,FKRTL, maupun peserta rujukan online seperti jaringan yang bermasalah, merujuk pesertatidak sesuai dengan kebutuhan medis dan peserta yang mengeluh tentang pemilihan tempat rujukan serta pelayanan rumah sakit yang masih kurang.

Kata Kunci: Efektivitas, Rujukan Online, ,Jaminan Kesehatan Nasional, Pelayanan Administrasi Kesehatan