

EVALUASI PENERAPAN SISTEM RUJUKAN *ONLINE* BPJS KESEHATAN DI KOTA SEMARANG

HELA AYU RAMADHAN-25010116140185
2020-SKRIPSI

Guna mengatasi permasalahan yang terjadi dalam penerapan sistem rujukan berjenjang, BPJS Kesehatan membuat inovasi berupa sistem rujukan *online* yang akan memberikan kemudahan dan kepastian dalam mendapatkan layanan rujukan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari Peserta BPJS Kesehatan. Namun, tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan belum diketahui hingga saat ini dikarenakan belum terdapat evaluasi terhadap penerapan sistem rujukan *online* khususnya di Kota Semarang. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem rujukan *online* BPJS Kesehatan di Kota Semarang dari sisi Peserta BPJS Kesehatan dengan menganalisis faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna. Variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini mengacu pada teori UTAUT dan teori kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji *Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap penerapan sistem rujukan *online* baru mencapai 54% dikarenakan efisiensi administrasi dan efektivitas sistem rujukan *online* dalam mengurangi antrian masih belum optimal. Hasil analisis statistik menunjukkan variabel yang berhubungan dengan *user satisfaction* terhadap penerapan sistem rujukan *online* adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, dan *information quality* dengan *p-value* <0,05. Disarankan kepada BPJS Kesehatan untuk menetapkan indikator dari kepuasan peserta BPJS terhadap penerapan sistem rujukan *online*, mengintegrasikan sistem rujukan *online* dengan sistem pendaftaran pada fasilitas kesehatan rujukan guna meningkatkan persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap efisiensi sistem, serta memastikan ketersediaan fasilitas pendukung.

Kata Kunci: Kepuasan, Sistem Rujukan *Online*, BPJS Kesehatan