

**ABSTRAK**

Sistem rujukan pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggungjawab pelayanan kesehatan secara timbal balik vertikal maupun horizontal yang wajib dilaksanakan oleh peserta jaminan kesehatan atau asuransi kesehatan sosial, dan seluruh fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2014). Dalam pelaksanaannya, Puskesmas dapat merujuk pasien apabila Puskesmas tidak memiliki kemampuan untuk menangani kondisi pasien. Berbagai faktor internal di Puskesmas dimungkinkan dapat menyebabkan angka rujukan yang tinggi. Penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor organisasi yakni Puskesmas dengan angka rujukan dari Puskesmas ke rumah sakit khususnya dalam pelayanan rawat jalan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Data diperoleh dengan menggunakan data sekunder dan kuesioner. Pengambilan data yakni pada 17 Puskesmas di Kota Surabaya secara *purposive sampling* pada Puskesmas yang memiliki kenaikan angka rujukan di tahun 2013-2015. Variabel yang diteliti terdiri dari karakteristik Puskesmas, *man, method, machine* dan *material*. Distribusi hasil ditunjukkan melalui tabulasi silang antara faktor organisasi dengan angka rujukan Puskesmas.

Hasil penelitian diketahui bahwa beberapa Puskesmas memiliki status penjaminan mutu sedang dalam proses pengajuan akreditasi, memiliki kecukupan jumlah SDM, memiliki pelayanan pada pasien (rawat jalan, rawat inap, spesialis, pelayanan sore hari, gawat darurat, dan laboratorium), pengetahuan dan sikap dokter yang baik, telah memenuhi standar prosedur administrasi, memiliki SPO, memiliki peralatan di tiap pelayanan serta sarana dan prasarana yang memenuhi. Sedangkan sebagian besar Puskesmas tidak memiliki pelayanan operasi, radiologi, serta ketersediaan obat dan bahan medis habis pakai yang cukup memenuhi.

Kesimpulan penelitian adalah Puskesmas yang belum akreditasi dan tidak ISO, tidak memiliki pelayanan rawat inap, tidak memiliki pelayanan spesialis, tidak memiliki pelayanan UGD, tidak memenuhi kepemilikan SPO, cukup memenuhi peralatan medis di tiap pelayanan serta cukup memenuhi obat dan bahan medis habis pakai memiliki kecenderungan untuk mendapatkan rata-rata angka rujukan yang tinggi dan mengalami kenaikan.

**Kata Kunci:** Angka Rujukan, Faktor Organisasi, Puskesmas