

## KEPUASAN PASIEN IBU HAMIL DALAM PROSES RUJUKAN VERTIKAL PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

### PREGNANT PATIENT SATISFACTION IN THE PROCESS OF VERTICAL REFERRAL MOTHER AND CHILD HEALTH CARE

**Daniel Christanto, Nyoman Anita Damayanti**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya

E-mail: [christantocat@yahoo.com](mailto:christantocat@yahoo.com)

#### ABSTRACT

*Surabaya has many health facilities and still working hard to reduce number of case in maternal mortality. Public Health Center of Mulyorejo Surabaya has developed an organized Basic Essential Obstetric Neonatal Care referral system for pregnant patients, but until now there has been no evaluation of pregnant patient satisfaction who were referred. The objective of this study is to analyze the satisfaction of pregnant patients who were referred from public health center of Mulyorejo Surabaya. This is a cross-sectional study and the unit analysis in this study was pregnant patients who were referred from Mulyorejo health centers. The analysis results is majority of pregnant patients expressed satisfaction with the referral process either to information from the midwives, referral mileage, services for referral, referral administration, services at the receiving hospital referral and the benefits of the referral process. In this study, patient also expressed less satisfaction with the administration of the referral process because the administrative process is still considered difficult that the referral administration gets the smallest composite score. It can be concluded that Mulyorejo health center can organize the referral tiered services process mechanism well and suitable with the procedure although it needs some improvement.*

**Keywords:** *pregnant patient satisfaction, referral mechanism, public health center*

#### PENDAHULUAN

Peran Pemerintah Kota Surabaya dalam menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) di Kota Surabaya sangat penting. AKI di Kota Surabaya Tahun 2013 mencapai 119, 15 per 100.000 KH dan meskipun wilayah Kecamatan Mulyorejo dalam 2 Tahun terakhir tidak ada kematian ibu, namun pernah terjadi 2 kasus kematian bayi pada Tahun 2012 namun masih jauh dibawah target MDGs. Salah satu program pemerintah untuk menurunkan AKI adalah Gerakan Sayang Ibu (GSI) yang salah satu unsur pendukungnya melalui pengembangan tata cara rujukan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Mulyorejo Surabaya merupakan salah satu puskesmas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di kota Surabaya yang menjadi uji coba Pelayanan Obstetri Neonatus Esensial Dasar (PONED) yang telah menyelenggarakan mekanisme rujukan berjenjang termasuk untuk pasien ibu hamil.

Dalam perjalanan kegiatan tersebut masih terdapat kendala yang terjadi di lapangan. Beberapa kendala yang terjadi meliputi mekanisme rujukan yang dirasa belum efektif dan efisien, masyarakat juga belum dapat menjangkau pelayanan kesehatan karena pemahaman masyarakat tentang alur rujukan masih kurang. Untuk mengetahui tingkat efektifitas dan efisiensi dari mekanisme proses rujukan dapat diketahui dari analisis kepuasan pasien ibu hamil yang mendapatkan pelayanan rujukan. Puskesmas Mulyorejo Surabaya sebagai Puskesmas PONED masih belum mempunyai data kepuasan mengenai pasien ibu hamil yang dirujuk maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

## PUSTAKA

### Sistem Rujukan

Sistem rujukan adalah sistem pelayanan kesehatan yang melakukan pelimpahan tanggung jawab timbal balik pada masalah kesehatan secara vertikal pada unit yang lebih mampu menangani, atau secara horizontal antar unit yang setingkat (Notoatmodjo, 2008). Sistem rujukan maternal neonatal adalah sistem yang dikelola secara strategis, proaktif, pragmatif dan koordinatif untuk menjamin pemerataan pelayanan kesehatan maternal dan neonatal yang paripurna dan komprehensif bagi masyarakat terutama untuk ibu dan bayi baru lahir (Depkes RI, 2006). Prosedur rujukan maternal dimulai pada tingkat kader atau dukun bayi terlatih. Bila ditemukan pasien yang tidak dapat ditangani sendiri oleh keluarga atau kader atau dukun bayi, maka pasien harus dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan yang terdekat (Zaenab, 2013).

Pada tingkat bidan desa, Bidan punya kompetensi untuk menentukan kasus mana yang boleh ditangani sendiri dan yang harus dirujuk. Bidan perlu memberikan informasi kepada pasien dan keluarga tentang kondisi pasien baik ibu maupun bayi yang akan dirujuk. Untuk mempersiapkan keberangkatan pasien menuju Rumah Sakit PONEK, bidan akan mengirimkan informasi pada rumah sakit penerima rujukan. Isi informasi tersebut adalah pemberitahuan tentang kondisi pasien yang akan dirujuk dan meminta petunjuk apa yang perlu dilakukan dalam rangka persiapan dan selama dalam perjalanan rujukan. Persiapan yang harus diperhatikan dalam

melakukan rujukan adalah Ketersediaan tenaga bidan, alat, keluarga, surat, obat, kendaraan, uang dan darah disingkat "BAKSOKUDA". Setelah pasien selesai mendapat pelayanan di Rumah Sakit PONEK, sangat penting untuk dilakukan rujukan balik sebagai rencana tindak lanjut pasien pasca pelayanan di Rumah Sakit PONEK.

Dalam persiapan rujukan bidan perlu menjelaskan alasan pasien ibu hamil dirujuk. Penjelasan bidan akan menentukan persetujuan ibu atau keluarga dalam menolak atau menerima nasihat bidan untuk dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Jarak tempuh rujukan pasien ibu hamil juga sangat menentukan keberhasilan proses rujukan mengingat waktu paling lama untuk mengatasi perdarahan adalah 2 jam maka jarak tempuh menuju Rumah Sakit PONEK paling lama adalah 2 jam. Dalam perjalanan rujukan pelayanan bidan dalam memberi motivasi ibu hamil sangat diperlukan mengingat kondisi pasien dengan rasa sakit dan takut yang dirasakan. Untuk mendukung proses rujukan, mekanisme administrasi yang baik juga diperlukan untuk memudahkan pasien ataupun keluarga pasien dalam mengurus segala keperluan rujukan.

Ketrampilan bidan di Rumah Sakit PONEK sebagai tenaga kesehatan adalah lini terdepan yang sangat menentukan keberhasilan proses rujukan. Kontribusinya sangat besar dalam menentukan kualitas layanan kepada pasien. Harapan dari seluruh proses rujukan ini adalah pasien ibu hamil mendapatkan manfaat yaitu dapat tertangani dengan cepat dan tepat oleh tenaga berkompeten serta bayi yang dilahirkan selamat.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Ketika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan (Junaidi, 2002).

Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya untuk menerima pengobatan di rumah sakit (Aditama, 2002). Pasien akan menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan berdasarkan hasil pemeriksaan klinis yang dilakukan untuk menegakkan diagnosa.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain kualitas produk

atau jasa dimana pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya.

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Faktor emosional pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen apabila pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan "rumah sakit mahal", cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien. Dalam mendapatkan produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut. Pasien yang puas akan semakin kooperatif terhadap setiap tahap pelayanan selanjutnya.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya pada bulan Juni - Agustus 2014. Unit analisis penelitian adalah seluruh pasien ibu hamil yang dirujuk sebanyak 16 responden. Pengambilan data menggunakan kuisioner yang disusun dengan pendekatan teori kepuasan. Data yang akan dianalisis adalah penilaian kepuasan pasien sebagai berikut: (1) Kepuasan terhadap informasi dari bidan yang merujuk; (2) Kepuasan terhadap jarak tempuh rujukan; (3) Kepuasan terhadap pelayanan bidan selama rujukan; (4) Kepuasan terhadap mekanisme administrasi rujukan; (5) Kepuasan terhadap pelayanan di Rumah Sakit PONEK penerima rujukan; (6) Kepuasan terhadap manfaat rujukan.

Teknik analisis data dimulai pada tiap variabel disesuaikan dengan skala pengukuran Likert yang digunakan kemudian menghitung skor kriterium dari tiap variabel dengan cara mengalikan nilai tiap jawaban dengan jumlah responden. Hasil dari perhitungan skor kriterium disesuaikan dengan kategori *rating scale* untuk menghasilkan interpretasi. *Rating scale* ditentukan dengan perhitungan rentang median. Skor komposit kepuasan setiap responden ibu hamil harus diketahui dulu skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) pada item penilaian untuk setiap komponen dari kepuasan pasien. Penghitungan interval dimulai dari penilai kepuasan terendah hingga kepuasan tertinggi sebagai berikut: (1) Sangat tidak puas; (2) Tidak puas; (3) Puas; (4) Sangat puas. Hasil dari total skor komposit setiap subvariabel kepuasan pada setiap

responden akan akan dijumlah dan hasil penjumlahan dibandingkan dengan hasil interval nilai kepuasan yang telah dibagi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kepuasan Pasien Ibu Hamil

Kepuasan merupakan suatu pengukuran *gap* atau selisih antara harapan dengan kenyataan yang diterima atau dirasakan. Jika yang diterima oleh seorang pelanggan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan puas atau sangat puas. Pelanggan yang yang puas cenderung akan kembali bertransaksi dan menjadi lebih loyal. Kepuasan pasien merupakan tingkat penilaian pelayanan dari persepsi pasien atau keluarga terdekat. Penilaian kepuasan ini akan tercapai bila penyelenggara pelayanan kesehatan memperhatikan keinginan atau harapan pasien maupun keluarganya. Adanya perhatian terhadap setiap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien akan menciptakan sebuah keseimbangan yang baik antara tingkat rasa puas dengan usaha yang telah dilakukan oleh penyedia layanan kesehatan.

Pada Tabel 1 diketahui sebagian besar responden sangat puas dengan informasi dari bidan sebesar 56,25% responden. Responden menyatakan bidan ramah dan informatif dalam memberikan penjelasan alasan dirujuk. Ketidakpuasan pasien yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah sebesar 18,75% responden. Responden ibu hamil yang menyatakan tidak puas adalah karena bidan kurang ramah dalam menjelaskan mekanisme proses rujukan.

**Tabel 1 Kepuasan Responden Ibu Hamil Terhadap Informasi Dari Bidan Sebelum Pasien Dirujuk**

Penilaian Kepuasan	n	%
Sangat Puas (bobot 4)	9	56,25
Puas (bobot 3)	4	25
Tidak Puas (bobot 2)	3	18,75
Sangat Tidak Puas (bobot 1)	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Skor Komposit Total (n x bobot setiap penilaian kepuasan)</b>	<b>54</b>	

Informasi penting diberikan oleh bidan kepada pasien ibu hamil dan keluarganya supaya pasien dan keluarga mempunyai gambaran tentang kondisi pasien ibu hamil dan tepat mengambil keputusan. Informasi tersebut meliputi: (1) kondisi terakhir ibu hamil; (2) informasi mengenai tenaga kesehatan spesialis dan peralatan medis di Rumah Sakit PONEK yang dapat menangani peyulit kehamilan

sesuai dengan kondisi ibu. Informasi yang diberikan kepada pasien ibu hamil dan keluarga akan menentukan keputusan keluarga dan keputusan klinik bidan. Keputusan klinik apapun yang diambil oleh bidan semata-mata didasarkan pada keamanan dan keselamatan pasien ibu hamil (Irasanty et al, 2008).

**Tabel 2 Kepuasan Responden Ibu Hamil Terhadap Jarak Tempuh Rujukan**

Penilaian Kepuasan	n	%
Sangat Puas (bobot 4)	7	43,75
Puas (bobot 3)	8	50
Tidak Puas (bobot 2)	1	6,25
Sangat Tidak Puas (bobot 1)	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Skor Komposit Total (n x bobot setiap penilaian kepuasan)</b>	<b>54</b>	

Pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa sebesar 50% responden merasa puas dengan jarak tempuh rujukan. Responden yang merasa puas menyatakan bahwa jarak tempuh rujukan dari Puskesmas Mulyorejo Surabaya menuju Rumah Sakit PONEK penerima rujukan relatif dekat dan tidak membutuhkan waktu lama. Selain itu untuk dapat menahan sakit atau rasa tidak nyaman dalam perjalanan menuju Rumah Sakit PONEK penerima rujukan. Dalam penelitian ini sebesar 6,25% responden menyatakan tidak puas dengan jarak tempuh rujukan. Pasien yang tidak puas dengan

jarak tempuh karena pasien menginginkan Rumah Sakit PONEK yang lebih dekat dengan rumah responden namun tidak terealisasi. Kesenjangan tersebut disebabkan oleh beberapa kendala mengenai komunikasi antara bidan Puskesmas Mulyorejo Surabaya dengan Rumah Sakit PONEK penerima rujukan yang diinginkan responden.

Jarak tempuh rujukan bagi ibu hamil sangat perlu diperhitungkan, misalnya bila ada kasus perdarahan maka harus segera memilih Rumah Sakit PONEK yang terdekat dari Puskesmas Mulyorejo Surabaya karena pada kasus perdarahan

waktu paling lama adalah 2 jam (Dirjen Bina Upaya Kesehatan, 2013). Bila melebihi 2 jam pasien akan mengalami syok sehingga dapat mengakibatkan kematian. Jarak tempuh rujukan juga perlu diperhatikan dimana pada saat perjalanan ibu hamil dalam kondisi lemah dan merasakan sakit. Meskipun di dalam kendaraan ambulans, guncangan yang terjadi didalam perjalanan dapat membuat pasien ibu hamil tidak dalam kondisi nyaman.

Pada Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan bidan selama perjalanan rujukan dengan

persentase sebesar 62,5% responden. Sebagian besar responden pasien ibu hamil merasa nyaman dan merasa aman selama perjalanan rujukan dan mendapatkan pelayanan yang baik dari bidan. Pada tabel ini juga teridentifikasi sebesar 18,75% responden merasa tidak puas selama perjalanan rujukan. Responden ibu hamil yang tidak puas dengan variabel tersebut menyatakan bahwa, selama perjalanan rujukan bidan terlihat panik dan menjadi kurang ramah pada saat mengantar responden ibu hamil terutama saat rujukan malam hari.

**Tabel 3 Kepuasan Responden Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Bidan Selama Perjalanan Rujukan**

Penilaian Kepuasan	n	%
Sangat Puas (bobot 4)	10	62,5
Puas (bobot 3)	3	18,75
Tidak Puas (bobot 2)	3	18,75
Sangat Tidak Puas (bobot 1)	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Skor Komposit Total (n x bobot setiap penilaian kepuasan)</b>		<b>55</b>

Beberapa hal yang perlu diperhatikan pada saat perjalanan rujukan meliputi: (1) stabilisasi dengan obat, oksigen, cairan infus intravena ataupun transfusi darah sesuai kondisi pasien; (2) Pendampingan ibu hamil pada saat perjalanan dengan tenaga terlatih. Pendamping harus diberi petunjuk bagaimana menangani cairan intravena dalam perjalanan (Zaenab, 2013). Pelayanan yang baik dan cepat dari bidan pada saat perjalanan rujukan akan mempengaruhi kondisi psikis pasien ibu hamil. Pada saat perjalanan rujukan biasanya Pasien ibu hamil akan mengalami gelisah bahkan syok tergantung pada penyulit kehamilan yang dihadapi. Pada saat kondisi seperti itu bidan sebagai tenaga yang berkompeten dan terlatih harus tetap

dalam kondisi tenang dan tidak panik. Ketika bidan dalam kondisi tenang dan tanggap saat merujuk, pasien merasa aman dan nyaman dalam mempercayakan penanganannya kepada tenaga bidan saat dalam perjalanan rujukan.

Pada Tabel 4 dapat diperhatikan bahwa 50% responden menyatakan sangat puas dengan mekanisme proses administrasi rujukan. Responden yang merasa puas menyatakan bahwa petugas administrasi memberikan pelayanan dengan ramah dan cepat. Kepuasan yang rendah juga teridentifikasi dalam penelitian ini dimana sebesar 12,5% responden menyatakan tidak puas dengan mekanisme proses administrasi rujukan. Pada subvariabel ini juga mempunyai total skor komposit

paling rendah yaitu 40. Responden yang merasa tidak puas menyatakan bahwa proses administrasi

rujukan saat itu dirasa sulit baik di puskesmas maupun rumah sakit.

**Tabel 4 Kepuasan Responden Ibu Hamil Terhadap Mekanisme Proses Administrasi Rujukan**

Penilaian Kepuasan	n	%
Sangat Puas (bobot 4)	8	50
Puas (bobot 3)	6	37,5
Tidak Puas (bobot 2)	2	12,5
Sangat Tidak Puas (bobot 1)	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Skor Komposit</b>		
<b>Total (n x bobot setiap penilaian kepuasan)</b>		<b>40</b>

Petugas administrasi harus memberikan informasi yang jelas tentang alur administrasi meliputi: (1) Biaya administrasi pendaftaran untuk berobat; (2) penyediaan surat rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan untuk penyakit yang tidak dapat ditangani di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Sementara pada saat dirujuk petugas administrasi harus menjelaskan tentang administrasi pelayanan meliputi: (1) biaya administrasi pendaftaran peserta untuk berobat; (2) Penerbitan surat eligibilitas peserta; (3) pembuatan kartu pasien. Untuk pasien BPJS petugas juga harus menjelaskan alur klaim

dengan prosedur seperti berikut ini: (1) Formulir pengajuan klaim; (2) Berkas pendukung seperti fotokopi KTP atau keterangan domisili; (3) Kuitansi asli bermeterai; (4) Rincian pelayanan yang diberikan kepada pasien ibu hamil (Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan BPJS, 2014). Pasien umum dapat menyesuaikan dengan cara bayar keluarga pasien atau menggunakan surat rekomendasi dinas atau instansi lain. Mengingat proses pencatatan administrasi membutuhkan waktu, petugas administrasi harus dapat menjelaskan dengan baik.

**Tabel 5 Kepuasan Responden Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Rumah Sakit PONEK Penerima Rujukan**

Penilaian Kepuasan	n	%
Sangat Puas (bobot 4)	8	50
Puas (bobot 3)	8	50
Tidak Puas (bobot 2)	0	0
Sangat Tidak Puas (bobot 1)	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Skor Komposit</b>		
<b>Total (n x bobot setiap penilaian kepuasan)</b>		<b>56</b>

Pada Tabel 5 dapat diperhatikan bahwa 50% responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan di Rumah Sakit PONEK penerima rujukan dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Pada subvariabel ini juga mempunyai total skor komposit paling tinggi yaitu 56. Sebagian responden pasien ibu hamil merasa sangat puas

karena menerima pelayanan yang cepat dan ramah dari petugas Rumah Sakit PONEK penerima rujukan sehingga pasien dapat tertangani dengan baik dan cepat sehingga persalinan yang sulit dengan cepat tertangani secara paripurna. Pelayanan prima dari bidan ataupun perawat merupakan hal yang penting di Rumah Sakit PONEK penerima rujukan.

Kontribusi pelayanan ini sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan kepada pasien ibu hamil yang datang melalui proses rujukan. Penanganan yang adekuat di Rumah Sakit PONEK dapat menyelamatkan ibu dan bayi yang baru lahir dengan biaya yang terkendali (Rochjati et al, 2007). Dalam hal ini responden juga menyatakan bahwa secara emosional pelayanan di Rumah Sakit PONEK penerima rujukan sangat baik, cepat dan tidak membedakan status sosial pasien.

Sistem rujukan kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan kesehatan di tingkat dasar maupun di rumah sakit secara nasional atau daerah (Simba et al, 2008) . Sistem rujukan maternal terbukti memberikan manfaat bagi ibu dan bayi yang dilahirkan. Efisiensi dan efektifitas dari sebuah sistem rujukan dapat dipantau melalui kepuasan pasien yang dirujuk. Berikut adalah tabel hasil penilaian kepuasan pasien terhadap manfaat selama proses rujukan yang teridentifikasi dari penelitian ini:

**Tabel 6 Kepuasan Responden Ibu Hamil Terhadap Manfaat Selama Proses Rujukan**

Penilaian Kepuasan	n	%
Sangat Puas (bobot 4)	8	50
Puas (bobot 3)	6	37,5
Tidak Puas (bobot 2)	2	12,5
Sangat Tidak Puas (bobot 1)	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>
<b>Skor Komposit</b>		
<b>Total (n x bobot setiap penilaian kepuasan)</b>		<b>54</b>

Berdasarkan hasil analisis kepuasan setiap responden dimana ada 16 responden ibu hamil yang dirujuk, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 56,25% responden menilai sangat puas dengan mekanisme proses rujukan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Sementara pasien

Pada Tabel 6 dapat diperhatikan bahwa 50% responden menyatakan sangat puas dengan manfaat yang didapatkan selama proses rujukan, namun sebesar 12,5% responden menyatakan tidak puas dengan manfaat selama proses rujukan karena beberapa responden merasa proses rujukan ini kurang bermanfaat karena responden merasa dapat melahirkan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya tanpa harus dirujuk. Manfaat dari mekanisme proses rujukan ini dimana pasien ibu hamil dapat dipastikan dengan cepat mencapai fasilitas kesehatan dan mendapat perawatan dengan kualitas lebih tinggi (Murray et al, 2005). Manfaat lain yang didapatkan dari mekanisme rujukan ini adalah sebagai berikut: (1) Meringankan biaya pengobatan karena dapat menghindari pemeriksaan yang sama berulang-ulang; (2) Mempermudah pasien dalam pelayanan kesehatan karena telah diketahui dengan jelas fungsi dan wewenang setiap pelayanan kesehatan.

yang menilai tidak puas adalah sebesar 12,5% responden. Dari penilaian kepuasan pada setiap variabel kepuasan dan penilaian kepuasan setiap responden, dapat dinyatakan bahwa Puskesmas Mulyorejo Surabaya telah dapat menyelenggarakan mekanisme proses persiapan rujukan dengan baik

meskipun ada kendala yang dihadapi dalam proses rujukan. Beberapa penelitian menemukan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang (Prastiwi et al 2007).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pasien ibu hamil atau keluarga untuk membayar biaya pelayanan rujukan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebesar 45,75% responden yang membayar biaya tambahan beranggapan bahwa biaya tersebut wajar, dan sisa responden beranggapan bahwa biaya tambahan tersebut murah. Biaya tambahan yang dibayarkan pasien masih dapat dijangkau oleh pasien ibu hamil atau keluarga yang mendampingi.

#### SIMPULAN

Dalam pelaksanaan mekanisme proses persiapan rujukan tidak selamanya berjalan lancar dan ternyata masih ditemui beberapa masalah atau kendala yang dihadapi. Masalah yang teridentifikasi dari penelitian ini adalah belum tersedianya bank darah sebagai persediaan darurat bila pasien ibu hamil mengalami perdarahan pada saat perawatan sebelum maupun saat perjalanan rujukan. Mekanisme administrasi rujukan juga perlu diperbaiki terutama sikap petugas dalam memberikan informasi baik pada pasien maupun keluarganya. Dalam penelitian ini teridentifikasi bahwa sebagian besar responden merasa puas baik dalam proses persiapan rujukan dari Puskesmas Mulyorejo Surabaya maupun pada saat mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit PONEK penerima rujukan. Melalui proses rujukan ini pula responden

mendapat manfaat yaitu dapat tertangani dengan cepat dan tepat oleh tenaga kesehatan yang berkompeten di bidangnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. 2002. *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta : PPFKM UI.
- BPJS Kesehatan, 2014. *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan BPJS*. Jakarta : BPJS.
- Depkes RI, 2006. *Pedoman Sistem Rujukan Maternal Neonatal*, Jakarta : Depkes RI.
- Dirjen Bina Upaya Kesehatan, 2013. *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu PONEK*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Irasanty, G.D., Hakimi, M., Hasanbasri, M. 2008. Pencegahan Keterlambatan Rujukan Maternal Di Kabupaten Majene. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 11(3). 122-129.
- Junaidi, S. 2002. *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Murray, S. F., Pearson, S. C., 2005. Maternity Referral Systems In Developing Countries: Current knowledge And Future Research Needs. London. *Social Science & Medicine*. 62 (2006). 2205-2215. doi:10.1016/j.socscimed.2005.10.025.
- Notoatmodjo, S. 2008. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Prastiwi, E. N., Ayubi, D. 2007. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Makara, Kesehatan*. 12(1). 42-46.
- Rochjati, P., Anondo, D., Wijono, S.B., Santoso., Sugito T. 2007. Pemantauan Kematian Ibu Dan Kematian Bayi Baru Lahir Melalui Sistem Rujukan Terencana Di Kabupaten Nganjuk, Probolinggo, Dan Trenggalek Jawa Timur. *Bul. Penel. Kesehatan*. 35(3). 125-136.
- Simba, D.O., Mbembati, N. A. A., Museru, L. M., Lema, L.E.K. 2008. Referral Pattern Of Patients Received At The National Referral Hospital: Challenges In Low Income Countries. *East African Journal of Public Health*. 5(1). 6-9.
- Zaenab, Siti Noor. 2013. *Sistem Rujukan dan Pengembangan Manual Rujukan KIA (Modul Program 1. Kebijakan Kesehatan Ibu dan Anak)*. Yogyakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.