

## GAMBARAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN RUJUKAN DI PUSKESMAS CIHIDEUNG, CIPEDES, CILEMBANG, TAMANSARI DAN TAWANG TAHUN 2021

Fery Fadly<sup>1\*</sup>, Endang Triyanti<sup>2\*</sup>

<sup>1,2\*</sup>Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya  
[ferfadl27@gmail.com](mailto:ferfadl27@gmail.com), [endangtriyanti@universitas-bth.ac.id](mailto:endangtriyanti@universitas-bth.ac.id)

### ABSTRAK

Puskesmas merupakan unit organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Layanan rujukan rawat jalan merupakan salah pelayanan yang diberikan dan bertujuan agar pelayanan kesehatan yang diberikan memiliki mutu yang baik. Kepuasan pasien sangat bergantung kepada kualitas pelayanan yang didapatkan dan berkaitan erat dengan indeks kepuasan masyarakat. Penelitian bertujuan untuk melihat gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan rujukan di puskesmas di Kota Tasikmalaya Tahun 2021. Jenis Penelitian Kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi seluruh pasien yang mendapat pelayanan rujukan di tiap puskesmas, sampel menggunakan *non-probability sampling* dan didapatkan 81 responden. Pengolahan data menggunakan indeks kepuasan masyarakat sesuai peraturan. Hasil indeks kepuasan layanan rujukan pasien di Puskesmas Tasikmalaya secara keseluruhan sebesar 3,09 dan dikonversi menjadi 77,27 berada pada kategori “B” dengan kinerja unit pelayanan “BAIK”. Puskesmas dengan indeks kepuasan terendah adalah Puskesmas Cipedes dengan hasil sebesar 2,95 dan dikonversi menjadi 73,9 berada pada kategori C dengan kinerja unit pelayanan “Kurang Baik”. Unsur pelayanan tertinggi adalah permohonan rujukan sebesar 4,00 dan terendah adalah penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 1,33. Hasil Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di puskesmas dapat disimpulkan bahwa puskesmas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan rujukan ke fasilitas pelayanan Kesehatan di tingkat selanjutnya.

**Kata Kunci:** Indeks, Kepuasan, Rujukan, Puskesmas.

### ABSTRACT

*Public health center is an organizational unit that provides primary health services to the community. Outpatient referral service is one of the services that aims to provide good quality health services. Patient satisfaction is very dependent on the quality of service obtained and is closely related to the community satisfaction index. This study describes the community satisfaction index for referral services at the Public health center in Tasikmalaya City in 2021. This type of research is quantitative with a descriptive design. In the population of all patients who received referral services at each Public health center, the sample used non-probability sampling and obtained 81 respondents. Data processing uses the community satisfaction index according to regulations. The results of the satisfaction index of patient referral services at the Tasikmalaya Health Center were 3.09 and converted to 77.27 in the "B" category with "GOOD" service unit performance. The health center with the lowest satisfaction index is the Cipedes Health Center, with a result of 2.95, and converted to 73.9 is in category C with the performance of the service unit "less good." The highest service element is a referral request of 4.00 and the lowest is the handling of service user complaints of 1.33. The results of the patient satisfaction index based on patient referral services at the Public health center can be concluded that the Public health center has provided good courtesy to people who need referrals to health care facilities at the next level*

**Keywords:** Index, goals, referrals, Health center

Diterima: Juni 2022

Direview: Juli 2022

Diterbitkan: Agustus 2022

## **Pendahuluan**

Salah satu bentuk FKTP berdasarkan Permenkes No. 71 Tahun 2013 adalah pusat kesehatan masyarakat atau yang sering dikenal dengan puskesmas. Puskesmas merupakan unit organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Puskesmas berkompetisi dikarenakan semakin banyaknya FKTP lain seperti klinik swasta yang semakin mudah diakses oleh masyarakat. Perubahan ini yang mengharuskan pihak puskesmas meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat agar tetap mampu bersaing dengan FKTP lainnya.

Peningkatan pelayanan puskesmas bergantung kepada mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien (Bustami, 2011). Sehingga pelayanan yang baik akan memberikan efek kepuasan kepada pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dasar di puskesmas dan memberikan rekomendasi kepada orang lain terkait dengan pelayanan yang diduplikasinya di puskesmas tersebut.

Layanan rujukan rawat jalan merupakan salah pelayanan yang diberikan pihak puskesmas. Sistem rujukan yang diselenggarakan memiliki tujuan agar pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat memiliki mutu yang baik. Hal ini sangat berkaitan dengan tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai tanpa harus

mengeluarkan biaya yang lebih mahal baik yang dibebankan kepada masyarakat ataupun yang dibebankan kepada pemerintah. Sehingga mutu pelayanan yang ada di puskesmas sangat berperan penting terhadap proses layanan rujukan yang akan didapatkan sehingga pasien dapat merasakan kepuasan tersendiri setelah mendapatkan proses layanan rujukan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Kepuasan pasien sangat bergantung kepada kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Hal ini sangat berkaitan erat dengan indeks kepuasan masyarakat atau yang sering disebut dengan IKM.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka menyebutkan banyak pasien yang merasakan masih merasa cukup puas terkait dengan unsur kejelasan pelayanan yang diberikan. Selain itu juga pasien masih merasa cukup puas terkait dengan kecepatan dan kesopanan pelayanan yang didapatkan. Zulfida (2014) menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas xxx masih dalam kategori kurang baik. Hasil yang didapatkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut menganggap bahwa masih banyaknya petugas yang kurang disiplin.

Ina (2020) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Urug kota tasikmalaya mengharapkan adanya peningkatan kinerja dari para petugas. Hasil kepuasan masyarakat tahun 2019 terhadap beberapa puskesmas menyebutkan tidak semua memiliki kategori baik. sehingga dapat disimpulkan bahwa

masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkannya di pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan rujukan yang diberikan oleh pihak puskesmas di Kota Tasikmalaya.

### Metode

Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Cilembang, Puskesmas Tawang, Puskesmas Taman Sari, Puskemas Cihideung dan Puskesmas Cipedes di Kota Tasikmalaya pada bulan Januari-Maret 2021. Populasi seluruh pasien yang mendapat pelayanan rujukan di tiap puskesmas, sampel menggunakan *non-probability sampling* dan didapatkan 81 responden. Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner terstruktur kepada responden.

Pengolahan data penelitian ini diukur dengan pengukuran skala likert yang telah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner terdiri dari pertanyaan yang terkait dengan kualitas dan kepuasan terhadap pelayanan publik yang menggunakan pengukuran skala likert. Pertanyaan terdiri dari 9 unsur. Setiap unsur diberi nilai penimbang.

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Teknik analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{bobot nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

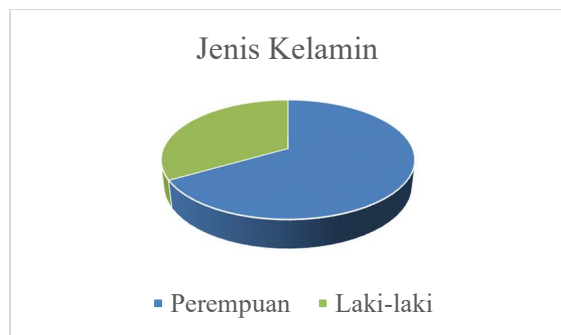
$$\text{Indeks Kepuasan Masvarakat} \times 25$$

**Tabel 1.** Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Inteval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelaya-nan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

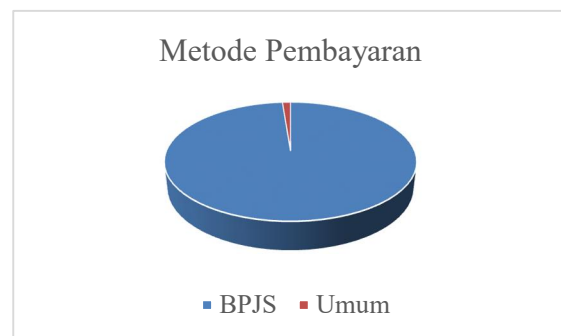
## Hasil

### 5. Karakteristik Responden



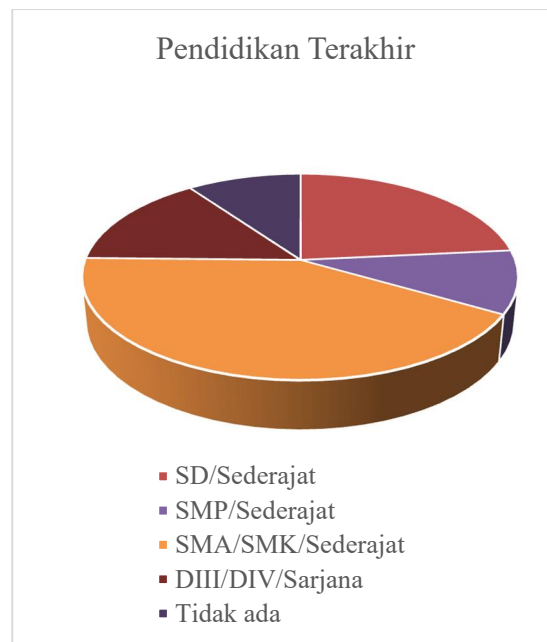
Gambar 1. Jenis kelamin responden

Distribusi jenis kelamin responden paling banyak yaitu perempuan sebanyak 54 orang (66.7%) sedangkan responden paling sedikit yaitu laki-laki sebanyak 27 orang (33.3%).



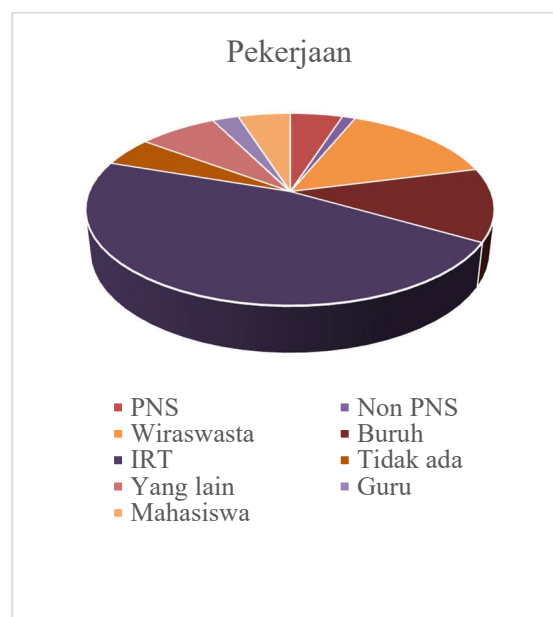
Gambar 2. Metode Pembayaran Responden

Metode pembayaran terbanyak yang digunakan oleh responden adalah BPJS berjumlah 80 orang (98.8%) dan sebanyak 1 orang yang menggunakan pembayaran umum (1.2%)



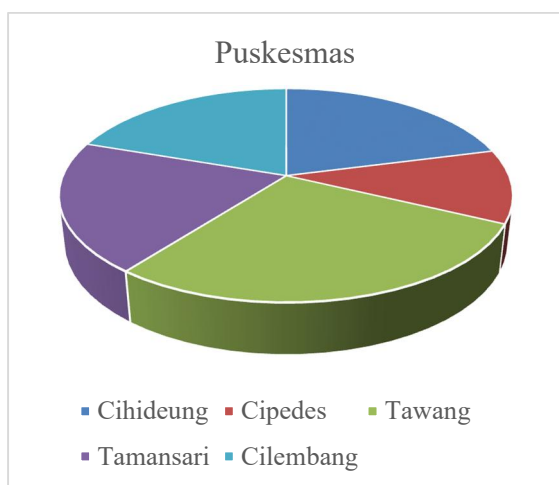
Gambar 3. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir responden yang terbanyak yaitu SMA/SMK/Sederajat sejumlah 34 orang (42%), untuk sisanya berturut-turut yaitu SD/Sederajat berjumlah 19 orang (23.5%), DIII/DIV/Sarjana berjumlah 12 orang (14.8%) dan SMP serta tidak ada memiliki jumlah yang sama yaitu 8 orang (9.9%)



Gambar 4. Pekerjaan Responden

Pekerjaan responden paling tinggi yaitu Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 38 orang (46.9%), sedangkan sisanya dari tertinggi ke terendah meliputi wiraswasta sebanyak 12 orang (14.8%), buruh sebanyak 10 orang (12.3%), yang lain sebanyak 6 orang (7.4%). Sedangkan PNS, mahasiswa dan tidak bekerja memiliki jumlah yang sama yaitu 4 orang (4.9%), guru sebanyak 2 orang (2.5%), dan Non PNS sebanyak 1 orang (1.2%).



Gambae 5. Puskesmas Perujuk

Distribusi puskesmas tempat pasien mendapatkan rujukan paling banyak adalah Puskesmas Tawang yaitu sebanyak 23 orang (28.4%), untuk sisanya berturut-turut yaitu Puskesmas Cihideung sebanyak 17 orang (21%), Puskesmas Tamansari dan Cilembang memiliki jumlah pasien yang sama yaitu 16 orang (19.8%) dan Puskesmas Cipedes sebanyak 9 orang (11.1%).

- Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Cihideung, Cipedes, Cilembang, Tamansari dan Tawang Kota Tasikmalaya.

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 81 responden. Berdasarkan survei kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Kota Tasikmalaya didapatkan hasil analisis data sebagai berikut :

**Tabel 3.** Analisis Kepuasan Layanan Rujukan

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,06	0,33679
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	3,04	0,33407
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,86	0,31506
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,05	0,33543
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,09	0,33951
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,19	0,35037
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	2,90	0,31914
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,48	0,38296
9	Permohonan rujukan	3,43	0,37753
<b>Jumlah</b>		<b>28,10</b>	<b>3,09086</b>

Indeks Kepuasan Masyarakat  
 = NRR tertimbang x 25  
 = 3,09086 x 25  
 = 77,2716

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil jumlah nilai rata-rata semua unsur pelayanan rujukan yaitu berjumlah 28.10 dengan jumlah rata-rata nilai tertimbang yaitu 3,09086. Hasil konversi nilai IKM di Unit Layanan Rujukan di Puskesmas Kota Tasikmalaya sebesar 77,2716 berada pada interval 76.61 hingga 88.30.

Berdasarkan kategori mutu pelayanan, indeks kepuasan pasien berdasarkan pelayanan rujukan di Puskesmas Kota Tasikmalaya berada

pada kategori “B” dengan kinerja unit pelayanan “BAIK”

Dari total 9 unsur pelayanan (tabel 4), menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan yaitu pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai sebesar 3,48, sedangkan unsur terendah adalah unsur kecepatan pelayanan di layanan rujukan dengan nilai sebesar 2,89

**Tabel 4.** Kategori mutu berdasarkan indeks kepuasan pasien

No	Unsur Pelayanan	NRR	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,06	76,54	C	Cukup
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	3,04	75,93	C	Cukup
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,86	71,60	C	Cukup
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,05	76,23	C	Cukup
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,09	77,16	B	Baik
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,19	79,63	B	Baik
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	2,90	72,53	C	Cukup
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,48	87,04	B	Baik
9	Permohonan rujukan	3,43	85,80	B	Baik

Indeks kepuasan pasien tersebut dapat dibagi berdasarkan puskesmas tempat kuesioner disebarkan kepada responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

b. Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Cihideung

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 17 responden. Berdasarkan survei kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Cihideung didapatkan hasil analisis data sebagai berikut:

**Tabel 5.** Analisis Kepuasan Layanan Rujukan Puskesmas Cihideung

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,24	0,35588
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	3,24	0,35588
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,88	0,31706
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	0,33000

5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,06	0,33647
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,41	0,37529
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	3,18	0,34941
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,59	0,39471
9	Permohonan rujukan	3,00	0,33000
<b>Jumlah</b>		<b>28,59</b>	<b>3,14471</b>

Indeks Kepuasan Masyarakat  
= NRR tertimbang x 25  
= 3,14471 x 25  
= 78,5

Berdasarkan tabel diperoleh hasil jumlah nilai rata-rata semua unsur pelayanan rujukan yaitu berjumlah 28.59 dengan jumlah rata-rata nilai tertimbang yaitu 3,14471. Hasil konversi nilai IKM di Unit Layanan Rujukan di Puskesmas

Cihideung sebesar 78,5 berada pada interval 76.61 hingga 88.30.

Berdasarkan kategori mutu pelayanan, indeks kepuasan pasien berdasarkan pelayanan rujukan di Puskesmas Cihideung berada pada kategori “B” dengan kinerja unit pelayanan “BAIK”.

**Tabel 6.** Kategori Mutu berdasarkan Indeks kepuasan Pasien di Puskesmas Cihideung.

No	Unsur Pelayanan	NRR	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,24	80,88235	B	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	3,24	80,88235	B	Baik
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,88	72,05882	C	Kurang Baik
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	75	C	Kurang Baik
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,06	76,47059	C	Kurang Baik
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,41	85,29412	B	Baik
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	3,18	79,41176	B	Baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,59	89,70588	A	Sangat Baik
9	Permohonan rujukan	3,00	75	C	Kurang Baik

Dari total 9 unsur pelayanan, menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan yaitu pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai sebesar 3,75, sedangkan unsur terendah adalah

unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan dengan nilai sebesar 2,63.

c. Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Cilembang

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 16 responden.

Berdasarkan survei kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Cilembang didapatkan hasil analisis data sebagai berikut:

**Tabel 7.** Analisis Kepuasan Layanan Rujukan di Puskesmas Cilemban

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	2,94	0,32313
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	2,88	0,31625
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,81	0,30938
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	0,33000
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,06	0,33688
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,19	0,35063
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	2,63	0,28875
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,75	0,41250
9	Permohonan rujukan	3,50	0,38500
<b>Jumlah</b>		<b>28,59</b>	<b>27,75</b>

Indeks Kepuasan Masyarakat

= NRR tertimbang x 25

= 3,05250 x 25

= 76,3.

Berdasarkan tabel diperoleh hasil jumlah nilai rata-rata semua unsur pelayanan rujukan yaitu berjumlah 27,75 dengan jumlah rata-rata nilai tertimbang yaitu 3,05250. Hasil konversi nilai IKM di Unit Layanan Rujukan di Puskesmas Cilembang sebesar 76,3 berada pada interval 65,00 hingga 76,60.

Berdasarkan kategori mutu pelayanan (tabel 8), indeks kepuasan pasien berdasarkan pelayanan rujukan di Puskesmas

Cilembang berada pada kategori “C” dengan kinerja unit pelayanan “Kurang Baik”. Dari total 9 unsur pelayanan, menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan yaitu pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai sebesar 3,75, sedangkan unsur terendah adalah unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan dengan nilai sebesar 2,63

**Tabel 8.** Kategori Mutu berdasarkan Indeks kepuasan Pasien di Puskesmas Cilembang

No	Unsur Pelayanan	NRR	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	2,94	73,44	C	Kurang baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	2,88	71,88	C	Kurang



3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,81	70,31	C	baik Kurang baik
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	75,00	C	Kurang baik
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,06	76,56	C	Kurang baik
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,19	79,69	B	Baik
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	2,63	65,63	C	Kurang baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,75	93,75	A	Sangat baik
9	Permohonan rujukan	3,50	87,50	B	Baik

d. Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Cipedes Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 9 responden

Berdasarkan survei kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Cipedes didapatkan hasil analisis data sebagai berikut

**Tabel 9.** Analisis Kepuasan Layanan Rujukan di Puskesmas Cipedes

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,11	0,34222
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	3,11	0,34222
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,89	0,31778
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,11	0,34222
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,11	0,34222
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,22	0,35444
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	3,00	0,33000
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	1,33	0,14667
9	Permohonan rujukan	4,00	0,44000
<b>Jumlah</b>		28,59	26,89

Indeks kepuasan masyarakat  
= NRR tertimbang x 25  
= 2,95778 x 25  
= 73,9.

Berdasarkan tabel 9 diperoleh hasil jumlah nilai rata-rata semua unsur pelayanan rujukan yaitu berjumlah 26,89 dengan jumlah rata-rata nilai tertimbang yaitu 2,95778. Hasil konversi nilai IKM di Unit Layanan Rujukan di Puskesmas

Cipedes sebesar 73,9 berada pada interval 65,00 hingga 76,60.

Berdasarkan kategori mutu pelayanan, indeks kepuasan pasien berdasarkan pelayanan rujukan di Puskesmas Cipedes berada pada kategori

“C” dengan kinerja unit pelayanan “Kurang Baik”.

**Tabel 10.** Kategori Mutu berdasarkan Indeks kepuasan Pasien di Puskesmas Cipedes

No	Unsur Pelayanan	NRR	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,11	77,77778	B	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	3,11	77,77778	B	Baik
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,89	72,22222	C	Kurang baik
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,11	77,77778	B	Baik
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,11	77,77778	B	Baik
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,22	80,55556	B	Baik
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	3,00	75	C	Kurang baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	1,33	33,33333	D	Tidak baik
9	Permohonan rujukan	4,00	100	A	Sangat baik

Dari total 9 unsur pelayanan di atas (tabel 10), menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan yaitu pada unsur permohonan rujukan dengan nilai sebesar 4,00, sedangkan unsur terendah adalah unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai sebesar 1,33.

e. Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Tamansari

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 16 responden. Berdasarkan survei kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas didapatkan hasil analisis data sebagai berikut:

**Tabel 11.** Analisis Kepuasan Layanan Rujukan di Puskesmas Tamansari

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,06	0,33688
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	2,94	0,32313
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,88	0,31625
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,19	0,35063
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,19	0,35063
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,13	0,34375
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	2,94	0,32313
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,56	0,39188
9	Permohonan rujukan	3,13	0,34375
<b>Jumlah</b>		<b>28,00</b>	<b>3,08</b>

Indeks Kepuasan Masyarakat

$$= \text{NRR tertimbang} \times 25$$

$$= 3,08 \times 25$$

$$= 77,5.$$

Berdasarkan tabel diperoleh hasil jumlah nilai rata-rata semua unsur pelayanan rujukan yaitu berjumlah 28.00 dengan jumlah rata-rata nilai tertimbang yaitu 3,08. Hasil konversi nilai IKM di Unit Layanan Rujukan di Puskesmas Tamansari sebesar 77,5 berada pada interval 76.61 hingga 88.30.

Berdasarkan kategori mutu pelayanan (tabel 12), indeks kepuasan pasien berdasarkan pelayanan rujukan di

Puskesmas Tamansari berada pada kategori “B” dengan kinerja unit pelayanan “BAIK”. Dari total 9 unsur pelayanan, menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan yaitu pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai sebesar 3,56, sedangkan unsur terendah adalah unsur kecepatan Pelayanan di layanan rujukan dengan nilai sebesar 2,88.

**Tabel 12.** Kategori Mutu berdasarkan Indeks kepuasan Pasien di Puskesmas Tamansari

No	Unsur Pelayanan	NRR	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,06	76,56	C	Kurang baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	2,94	73,44	C	Kurang baik
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,88	71,88	C	Kurang baik
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,19	79,69	B	Baik
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,19	79,69	B	Baik
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,13	78,13	B	Baik
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	2,94	73,44	C	Kurang baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,56	89,06	A	Sangat baik
9	Permohonan rujukan	3,13	78,13	B	Baik

- f. Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Tawang

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 23 responden.

Berdasarkan survei kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Tawang didapatkan hasil analisis data sebagai berikut :

**Tabel 13.** Analisis Kepuasan Layanan Rujukan di Puskesmas Tawang

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,00	0,33000
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	3,04	0,33478
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,87	0,31565
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	0,33000
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,04	0,33478
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,04	0,33478
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	2,83	0,31087
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	0,44000
9	Permohonan rujukan	3,70	0,40652
<b>Jumlah</b>		<b>28,52</b>	<b>3,13739</b>

Indeks Kepuasan Masyarakat

= NRR tertimbang x 25

= 3,13739 x 25

= 78,43

Berdasarkan tabel diperoleh hasil jumlah nilai rata-rata semua unsur pelayanan rujukan yaitu berjumlah 28.52 dengan jumlah rata-rata nilai tertimbang yaitu 3,13739. Hasil konversi nilai IKM di Unit Layanan Rujukan di Puskesmas Kota Tasikmalaya sebesar 78,43 berada pada interval 76.61 hingga 88.30. Berdasarkan kategori mutu pelayanan, indeks kepuasan pasien berdasarkan pelayanan rujukan di Puskesmas Tawang berada pada kategori

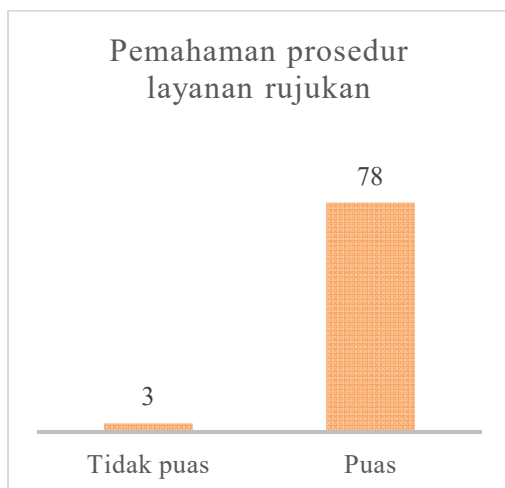
“B” dengan kinerja unit pelayanan “BAIK”.

Dari total 9 unsur pelayanan, menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan yaitu pada unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai sebesar 4,00, sedangkan unsur terendah adalah unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan dengan nilai sebesar 2,83.

**Tabel 14.** Kategori Mutu berdasarkan Indeks kepuasan Pasien di Puskesmas Tawang

No	Unsur Pelayanan	NRR	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan rujukan dengan jenis layanan	3,00	75,00000	C	Kurang baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan rujukan	3,04	76,08696	C	Kurang baik
3	Kecepatan Pelayanan di layanan rujukan	2,87	71,73913	C	Kurang baik
4	Kesesuaian layanan rujukan antara yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	75,00000	C	Kurang baik
5	Kemampuan petugas pada pelayanan rujukan	3,04	76,08696	C	Kurang baik
6	Perilaku (sopan dan ramah) petugas dalam melakukan pelayanan rujukan	3,04	76,08696	C	Kurang baik
7	Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan rujukan	2,83	70,65217	C	Kurang baik
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	100,00000	A	Sangat baik
9	Permohonan rujukan	3,70	92,39130	A	Sangat baik

7. Indeks kepuasan pasien berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan rujukan di Puskesmas Cihideung, Cipedes, Cilembang, Tamansari dan Tawang Kota Tasikmalaya.
- c. Pemahaman prosedur layanan rujukan pada pasien BPJS

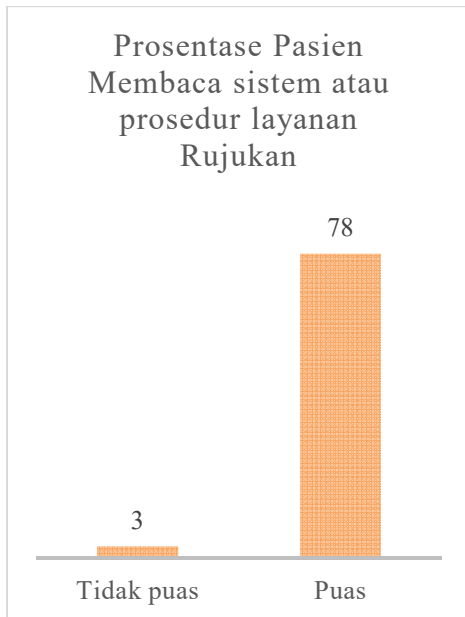


Gambar 6. Pemahaman prosedur layanan Rujukan

Pemahaman responden terhadap prosedur layanan rujukan pada pasien BPJS

didapatkan hasil tertinggi yaitu 61 orang (75.3%) dengan kategori cukup paham, kemudian sisanya berturut-turut yaitu 17 orang (21%) dengan kategori sedikit paham dan 3 orang (3.7%) yang tidak paham. Alasan responden yang tidak paham dengan prosedur layanan rujukan pada pasien BPJS yaitu responden baru pertama kali membuat rujukan dan belum tahu informasi mengenai rujukan pasien BPJS.

- d. Mendapatkan informasi dari membaca tentang sistem atau prosedur layanan rujukan

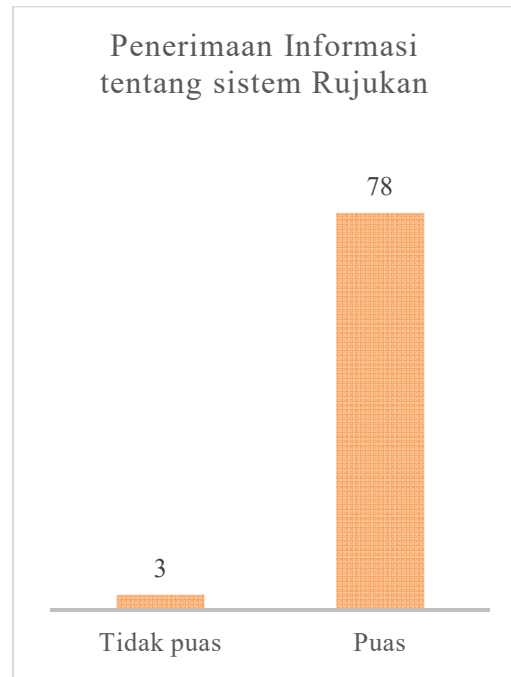


Gambar 7. Prosentase Pasien Membaca sistem atau prosedur layanan Rujukan

Berdasarkan tabel diatas, sebagian besar responden tidak pernah membaca tentang sistem atau prosedur layanan rujukan dengan jumlah 42 orang (51.9%) dan responden yang pernah membaca tentang sistem atau prosedur layanan rujukan dengan jumlah 39 orang (48.1%). Sebagian besar responden pernah membaca tentang sistem atau prosedur layanan rujukan melalui website resmi BPJS, media sosial, aplikasi BPJS, selebaran dari BPJS, selebaran dari Rumah Sakit dan puskesmas, serta poster dan brosur yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan.

8. Indeks kepuasan pasien berdasarkan informasi tentang rujukan di Puskesmas Cihideung, Cilembang, Cipedes, Tamansari dan Tawang di Kota Tasikmalaya

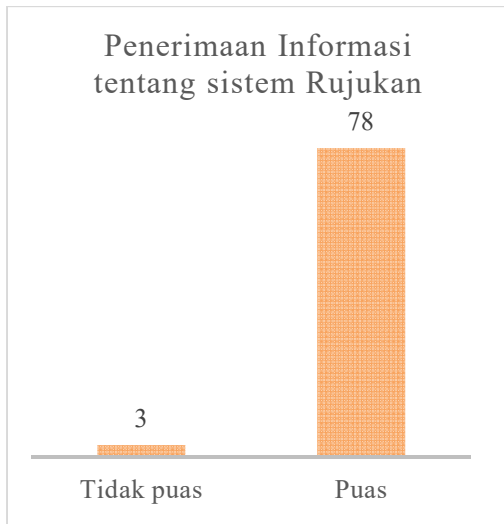
- a. Penerimaan informasi tentang sistem rujukan



Gambar 8. Penerimaan Informasi tentang sistem Rujukan

Distribusi responden yang pernah menerima informasi tentang sistem rujukan didapatkan hasil tertinggi yaitu sebanyak 59 orang (72.8%) pernah mendapatkan informasi, sedangkan 22 orang (27.2%) belum pernah menerima informasi tentang sistem rujukan.

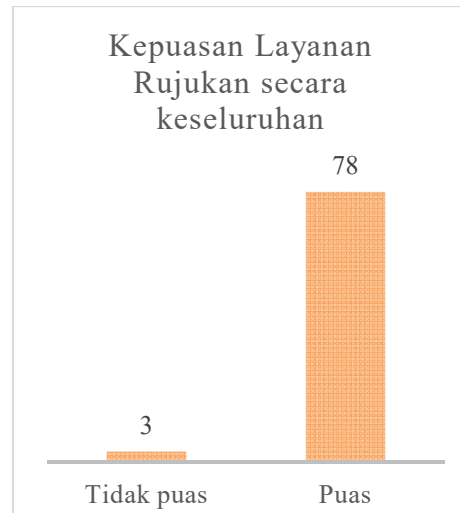
- b. Kepuasan responden dengan informasi yang diterima



Gambar 9. Kepuasan Responden tentang Informasi yang diterima

Distribusi responden berdasarkan kepuasan responden dengan informasi yang diterima didapatkan hasil paling tinggi adalah kategori puas yaitu sebanyak 57 orang (70.4%), sebanyak 22 orang (27.2%) belum pernah mendapatkan informasi dan 2 orang (2.5%) merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan. Responden yang tidak puas dengan informasi yang didapat dikarenakan oleh informasi yang didapat dari internet sulit dipahami dan ketika membuat rujukan, pasien diwajibkan untuk dibawa sedangkan ada pasien yang tidak memungkinkan untuk dibawa ke puskesmas.

- c. Kepuasan terhadap layanan rujukan secara keseluruhan



Gambar 10. Kepuasan Layanan Rujukan secara keseluruhan

Kepuasan responden terhadap layanan rujukan secara keseluruhan dibagi menjadi dua kelompok yaitu tidak puas dan puas. Distribusi kepuasan terhadap layanan rujukan secara keseluruhan didapatkan hasil tertinggi adalah sebanyak 78 orang (96.3%) dengan hasil puas dan 3 orang (3.7%) dengan hasil tidak puas. Responden yang merasa tidak puas dikarenakan oleh pelayanan yang kurang cepat dan terlalu banyak persyaratan yang diurus dan terdapat kendala dalam membuat rujukan sehingga responden harus bolak balik ke fasilitas pelayanan kesehatan.

### Pembahasan

1. Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di Puskesmas Cihedeung, Cilembang, Cipedes, Tamansari dan Tawang di Kota Tasikmalaya

Berdasarkan tabel 6 tergambar bahwa responden dari Puskesmas Cihideung menjawab kurang baik pada kecepatan layanan, kesesuaian standar layanan dengan hasil yang diterima, kemampuan petugas dalam layanan dan permohonan rujukan. Pada Tabel 8, responden di Puskesmas Cilembang lebih banyak menjawab kurang baik, yang menjawab baik pada layanan petugas sopan dan permohonan rujukan sedangkan penanganan pengaduan dengan kategori sangat baik. Pada Tabel 10 Responden di Puskesmas Cipedes menjawab sudah cukup baik, sedangkan yang kurang baik terdapat pada kecepatan layanan serta kualitas sarana dan prasarana sedangkan penanganan pengaduan pengguna layanan dengan kinerja tidak baik. Pada Tabel 12 responden di Puskesmas Tamansari menjawab kebanyakan baik, yang kurang baik terdapat pada kesesuaian persyaratan rujukan dengan jenis layanan, kemudahan prosedur, kecepatan layanan rujukan serta kualitas sarana dan prasarana. Pada tabel 14 tergambar bahwa responden di Puskesmas Tawang kebanyakan menjawab kurang baik, sebagian menjawab sangat baik pada penanganan pengaduan

layanan dan permohonan rujukan. Dari uraian di atas bisa dikatakan bahwa kepuasan pasien di masing-masing Puskesmas berbeda-beda, sehingga memang perlu ada sosialisasi kepada pasien di setiap puskesmas agar mereka mengerti prosedur pasien rujukan. Beberapa Responden yang kurang puas di puskesmas Cipedes dan Puskesmas Tamansari terkait kecepatan Petugas dalam melayani pasien Rujukan, sehingga perlu di bina lagi terkait kemampuan Petugas dalam menangani Pasien Rujukan agar pasien merasa puas. Hal ini sesuai dengan pernyataan Munijaya (2013) bahwa Kepuasan pasien yakni evaluasi positif dari aspek pelayanan yang kompleks. Pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhi harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan (Rosyidi, 2020).

2. Mengetahui indeks kepuasan Pasien berdasarkan Sistem, mekanisme dan prosedur layanan rujukan di puskesmas Cihideung, Cilembang, Cipedes, Tamansari dan Tawang Kota Tasikmalaya Indeks kepuasan pasien berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan rujukan di puskesmas Tasikmalaya tergambar pada tabel 15 pemahaman



prosedur bahwa responden merasa sudah cukup paham dengan prosedur layanan rujukan yang diberikan oleh puskesmas yaitu sebanyak 61 orang (75,3%) sedangkan 17 orang (21%) merasa sedikit paham dan 3 orang (3,7%) merasa tidak paham dengan informasi tersebut. Artinya bahwa responden yang pernah membaca informasi sistem atau prosedur layanan rujukan hanya 39 orang (48,1%) sedangkan 42 orang (51,9%) tidak pernah membaca sistem atau prosedur rujukan (Tabel 16). Hal ini sejalan dengan teori menurut Satrianegara (2014) Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada kelengkapan pelayanan kesehatan yang diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan, secara rasional, efisien dan efektif dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas.

3. Indeks kepuasan pasien berdasarkan informasi tentang rujukan di Puskesmas Kota Tasikmalaya  
Berdasarkan hasil penelitian informasi tentang rujukan, pada Tabel 17 tentang kepuasan responden tentang Informasi yang diterima, terlihat bahwa responden sebagian besar pernah menerima

informasi tentang sistem rujukan didapatkan hasil tertinggi yaitu sebanyak 59 orang (72.8%) pernah mendapatkan informasi, sedangkan 22 orang (27.2%) belum pernah menerima informasi tentang sistem rujukan. Responden merasa sudah puas ini terlihat pada tabel 19 bahwa sebagian besar responden sebanyak 78 orang (96.3%) dengan hasil puas dan 3 orang (3.7%) dengan hasil tidak puas terhadap layanan rujukan secara keseluruhan. Responden yang merasa tidak puas dikarenakan oleh pelayanan yang kurang cepat dan terlalu banyak persyaratan yang diurus dan terdapat kendala dalam membuat rujukan sehingga responden harus bolak balik ke fasilitas pelayanan kesehatan. Hal di atas seharusnya dihindari agar pasien atau keluarga pasien merasa puas hal ini sesuai pernyataan dalam buku karangan Muninjaya yaitu Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan *added value* untuk dokter, paramedis, industri farmasi, pemasok alat-alat kedokteran termasuk pimpinan institusi pemberi jasa pelayanan kesehatan. *Value* berasal dari jenis pelayanan yang dihadirkan terhadap pelanggan atau sistem manajemen institusi itu, atau suatu hal yang bersifat emosional. Bila

pelanggan menyatakan jika *value* mereka yakni pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan yakni mutu pelayanan kesehatan, ini akan jadi referensi yang baik terhadap institusi penyedia pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2013).

## **Simpulan dan saran**

### **Simpulan**

1. Indeks kepuasan pasien berdasarkan layanan rujukan pasien di puskesmas Kota Tasikmalaya, berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat puas terhadap layanan rujukan yang disediakan oleh Puskesmas di wilayah Kota Tasikmalaya, hanya saja pada Puseksmas Tawang dan Puskesmas cilembang perlu menjadi perhatian dikarenakan banyak responden yang menjawab tidak baik. Dan untuk pelayanan kecepatan Petugas dalam melayani layanan rujukan di puskemas Cipedes dan Tamansari juga hendaknya menjadi perhatian. Secara keseluruhan diperlukan sosialisasi kepada pasien atau keluarga pasien tentang alur dan prosedur layanan pasien rujukan serta kepada petugas yang menangani pasien rujukan perlu di edukasi kembali tentang layanan pasien rujukan agar pasien menjadi puas.

2. Indeks kepuasan Pasien berdasarkan Sistem, mekanisme dan prosedur layanan rujukan di puskesmas Kota Tasikmalaya, berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat puas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur rujukan di puskesmas kota Tasikmalaya.
3. Indeks kepuasan pasien berdasarkan informasi tentang rujukan di Puskesmas Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian sebagian besar pasien puas terhadap informasi tentang rujukan di puskesmas Kota Tasikmalaya. Sebagian kecil tidak puas dikarenakan pasien tidak memahami alur dan prosedur pelayanan rujukan.

### **Saran**

1. Dalam mempermudah pasien dan keluarga pasien untuk memahami alur dan prosedur serta persyaratan yang harus dibawa sebaiknya pihak puskesmas bisa membuat pamflet atau banner tentang pelayanan rujukan.
2. Pihak Puskesmas perlu melakukan edukasi kembali kepada Petugas agar petugas lebih paham, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat.

### **Daftar pustaka**

3. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* / Bustami .2011

4. Hariany, Z., & Matondang, A. R. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 219681.
5. Kemenkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014. 165.
6. Kemenpan. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. Pan, 7, 7-8.
7. Kemenpan. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 708, 1-30.
8. Yunevy, E. F. T., & Haksama, S. (2013). Analisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien di puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 65-73