

ABSTRAK

PENGARUH JENIS LAYANAN RUJUKAN DENGAN KEPUASAN PASIEN IGD RS YASYFIN DARUSSALAM GONTOR PONOROGO

Susi Ristyaningrum¹, Joko Sutrisno²

Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas STRADA

Indonesia ^{1,2},

Email: susiristyaningrum@gmail.com

Latar belakang: Penguatan pelayanan kesehatan merupakan pilar kedua program Indonesia Sehat dalam Rencana Strategis. Layanan rujukan adalah suatu sistem penyelenggaraan Kesehatan yang melaksanakan pelimpahan tanggung jawab yang timbal balik terhadap satu kasus penyakit atau masalah kesehatan secara vertikal dalam arti dari unit yang berkemampuan kurang kepada unit yang lebih mampu atau secara horizontal dalam arti unit-unit yang setingkat kemampuannya. Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui Pengaruh Jenis Layanan Rujukan dengan Kepuasan Pasien IGD di RS Yasyfin Darussalam Gontor Ponorogo.

Metode: Desain penelitian ini adalah penelitian analitik. Populasi adalah Seluruh pasien rujukan IGD di RS Yasyfin Darussalam Gontor Ponorogo sebanyak 110 Pasien. Sampel yang diambil sebanyak 85 responden menggunakan *Purposive Sampling*. Analisa data yang digunakan adalah *chi-square*.

Hasil: Hasil penelitian ini yaitu dapat diketahui bahwa hampir setengah responden dengan sistem rujukan layanan SISROUTE dan non SISROUTE 44,7% memiliki tingkat kepuasan yang rendah (<55 %) terhadap sistem rujukan sisroute sebanyak 38 responden. Berdasarkan *chi-square* didapatkan nilai tidak signifikan (*p value*) = 0.924 ($> \alpha = 0,05$) sehingga dapat disimpulkan H0 diterima dan H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh jenis layanan rujukan dengan kepuasan pasien di RS Yasyfin Darussalam Gontor tahun 2025.

Saran: Diharapkan agar RS Yasyfin Darussalam Gontor dapat meningkatkan kinerja pelayanan keperawatan sesuai dengan harapan pasien, terutama dengan memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut.

Kata Kunci: Layanan Rujukan, Kepuasan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF REFERRAL SERVICE TYPES ON EMERGENCY ROOM PATIENT SATISFACTION AT YASYFIN DARUSSALAM GONTOR HOSPITAL PONOROGO

Susi Ristyaningrum¹, Joko Sutrisno²
STRADA University Faculty of Nursing and Midwifery
Indonesia^{1,2}

Email: susiristyaningrum@gmail.com

Background: Strengthening health services is the second pillar of the Healthy Indonesia program in the Strategic Plan. Referral services are a healthcare system that implements the transfer of reciprocal responsibility for a disease case or health problem either vertically, meaning from a less capable unit to a more capable one, or horizontally, meaning between units of equal capability. The aim of this study is to determine the effect of the type of referral services on patient satisfaction in the Emergency Department at RS Yasyfin Darussalam Gontor Ponorogo.

Method: This study employs an analytical research design. The population consists of all referral patients in the Emergency Department at RS Yasyfin Darussalam Gontor Ponorogo, totaling 110 patients. A sample of 85 respondents was selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using the chi-square test

Results: The study results indicate that nearly half of the respondents (44.7%) using both SISROUTE and non-SISROUTE referral systems had a low satisfaction level (<55%), with 38 respondents expressing dissatisfaction with the SISROUTE referral system. Based on the chi-square test, the p-value obtained was 0.924 ($> \alpha = 0.05$), leading to the conclusion that H₀ is accepted and H₁ is rejected. This means that there is no significant effect of the type of referral service on patient satisfaction at RS Yasyfin Darussalam Gontor in 2025.

Suggestions: It is hoped that RS Yasyfin Darussalam Gontor can improve the performance of nursing services in accordance with patient expectations, especially by paying attention to factors that may affect patient satisfaction.

Keywords: Referral Services, Satisfaction