

Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat	Vol. 1 No. 2	Edition : November 2019 – April 2020
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received : 28 Maret 2020	Revised : 25 April 2020	Accepted : 30 April 2020

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUJUK *ONLINE* PADA PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN TAHUN 2018

Elmina Tampubolon, Selamat Ginting, Sri Sudewi Pratiwi Sitio
 Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
 e-mail: emi_tampu@yahoo.co.id

Abstract

The weakness of referral system has an impact on the use of human resources and in efficient advanced technology, have consequence in accumulation of patients in the hospital and finally impacted to the quality of health service. The purpose of research was to find out the factor of online referral that related to patient satisfaction in agency of social health service outpatients. The research was done using the quantitative method with the cross sectional approach which analytical survey. The 96 samples is from purposive sampling method. The data instrument used questionnaire with the item correlation 0,361 and cronbach alpha 0,6. The data analysis was done with chi-square test (X^2 test) on the bivariate test, and regression logistic on the multivariate test with $\alpha = 0,05$. The result of the analysis was related certainty of time ($p=0,005$), certainty of referral ($p= 0,007$), waiting time ($p=0,034$), acces to health service ($p=0,011$), quality of health service ($p= 0,001$), health care procces ($p=0,004$), health care system ($p= 0,003$) with the patient satisfaction in agency of social health service outpatients and the most dominant variable related with patient satisfaction is certainty of referral ($RP=8,886$). The research was concluded that there is related the certainty of time, certainty of referral, waiting time, acces to health service, quality of health service, health care procces and health care system related with the patients satisfaction. Suggested to doctor have to be on time in service so that service is more optimal.

Keywords: Online Referral System, Patient Satisfaction, Outpatients

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2019 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara

paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit yang juga menjadi bagian dari pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan

penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang bertujuan utama dari adanya rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sehingga terciptanya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya maka diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mengetahui tersebut apakah pelayanan yang diberikan sudah baik.

Rujukan adalah pelimpahan wewenang dan tanggung jawab atas masalah kesehatan masyarakat dan kasus kasus penyakit yang dilakukan secara timbal balik secara vertikal maupun horizontal. Rujukan vertikal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan, dapat dilakukan dari tingkat pelayanan yang lebih rendah ke tingkat pelayanan yang lebih tinggi. Rujukan horizontal adalah rujukan yang dilakukan antar pelayanan kesehatan dalamsatutingkatan apabila perujuk tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan fasilitas, peralatan dan atau ketenagaan yang sifatnya sementara atau menetap (Permenkes RI No.1 Tahun 2012).

Lemahnya sistem rujukan berdampak pada penggunaan SDM dan teknologi canggih tidak tepat guna. Belum optimalnya sistem rujukan dapat terlihat pada rujukan yang tidak sesuai dengan indikasi rujukan dan rujuk balik yang tidak berjalan. Semua itu berakibat pada penumpukan pasien yang terjadi di Rumah Sakit dan pada akhirnya

berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kesehatan. Adapun masalah kepatuhan petugas kesehatan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pedoman tentang sistem rujukan juga berpengaruh terhadap pelaksanaan sistem rujukan (Primasari,2015).

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat jalan rumah sakit Advent Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang bersifat survey analitik. Populasi penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang berobat yang diberikan rujukan ke Rumah Sakit Advent dilihat dari kunjungan pasien dari bulan Desember sampai dengan bulan Februari 2019 sebanyak 10.370 orang dengan demikian dapat diambil rata - rata kunjungan pasien perbulan ke rumah sakit Advent sebanyak 3.400 orang perbulannya. Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba dengan jumlah sampel 96 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepastian waktu, kepastian rujukan, waktu tunggu, akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan dan sistem layanan kesehatan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung kepada responden di ruang jalan kepada responden di ruang rawat jalan dengan berpedoman pada

kuesioner. Data dianalisis dengan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% atau dengan α 0.05.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar dan tabel dituliskan menggunakan format rata tengah. Setiap gambar dan tabel haruslah diberi nomor dan judul serta diacu pada tulisan. Nomor dan judul gambar diletakkan di atas gambar dan tabel, seperti terlihat pada gambar 1. Untuk pengaturan spasi pada tabel dan gambar adalah 1 spasi. Khusus tabel dari format JPG copy ke word dengan model dibawah ini.

a. Hubungan Kepastian Waktu dengan kepuasan pasien rujuk *online*

Kepastian Waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan beberapa lama proses pelayanan itu selesai (Sari, 2016). Ketepatan waktu pelayanan merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Dalam buku panduan BPJS, sistem rujukan *online* terdapat kepastian waktu data jam pelayanan poli. Dalam data jam pelayanan poli, terdapat waktu tersedianya dokter serta nama dokter yang tersedia pada jam yang sudah ditentukan. Hubungan kepastian waktu dengan kepuasan pasien rujukan *online*

dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Hubungan Kepastian Waktu dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Variabel Kepastian Waktu	Puas		Tidak Puas		Total		PR 95% CI	Nilai P
	n	%	n	%	n	%		
Baik	71	88,75	9	11,25	80	100	1,578	0,005
Kurang Baik	9	56,25	7	43,75	16	100	2,448	
Total	80	83,33	16	16,67	96	100		

Berdasarkan tabel 1. diketahui jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 80 responden dan mengatakan kurang baik sebanyak 16 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 71 (88,75%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa tidak puas sebanyak 9 (11,25%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 9 (56,25%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 7 (43,75%).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh $p = 0,005$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel kepastian waktu dengan kepuasan pasien rujuk *online* pada pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Advent Medan.

b. Hubungan Kepastian Rujukan dengan kepuasan pasien rujuk *online*

Dalam buku panduan BPJS, sistem rujukan *online* dapat memberikan kepastian rujukan kepada peserta JKN-KIS. Pasien

mendapat kepastian rujukan ke fasilitas kesehatan yang kompetensinya sesuai kebutuhan medis peserta yang bersangkutan. Kepastian rujukan meminimalisir adanya rujukan berulang kepada peserta dengan alasan tidak adanya SDM dan sarana yang dibutuhkan. Hubungan kepastian rujukan dengan kepuasan pasien rujukan *online* dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hubungan Kepastian Rujukan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Kelas Kepastian Rujukan	Puas		Tidak Puas		Total	PR	CI	Nilai p
	n	%	n	%				
Baik	79	88,60	10	11,40	89	1,50	0,00	0,00
Kurang Baik	17	58,62	12	41,38	29	2,26	0,00	0,00
Total	96	90,37	13	13,63	109	1,76	0,00	0,00

Berdasarkan tabel 2. diketahui jumlah responden yang mengatakan baik pada variabel kepastian rujukan sebanyak 79 responden dan mengatakan kurang baik sebanyak 17 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa responden yang mengatakan baik

dan merasa puas sebanyak 70 (88,60%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa tidak puas sebanyak 9 (11,40%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 10 (58,82%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 7 (41,18%).

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh $p = 0,007$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel kepastian rujukan dengan kepuasan pasien rujuk *online* pada pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Advent Medan.

c. Hubungan Waktu Tunggu dengan kepuasan pasien rujuk *online*

Waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Laelijah, 2017). Dalam sistem rujukan *online* terdapat informasi mengenai banyaknya pasien yang sedang dirujuk dan adanya pembatasan kuota untuk penerimaan rujukan. Dimana jika kuota telah penuh makan pasien yang akan dirujuk akan diberi rujukan ke rumah sakit yang lain dengan tujuan agar mengurangi antrian serta waktu tunggu agar layanan kesehatan dapat dimanfaatkan secara optimal dan

memberikan pelayanan yang bermutu. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rujukan *online* dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Variabel	Puas		Tidak Puas		Total	PR 95% CI	Nilai p
	n	%	n	%			
Waktu Tunggu	Baik	69	87,3	10	12,7	1,35-0,0	0,0
	Kurang Baik	11	64,7	6	35,3	1,93-0,7	
Total		80	83,3	16	16,7	96	100

Berdasarkan tabel 3. diketahui jumlah responden yang mengatakan baik pada variabel waktu tunggu sebanyak 69 responden dan mengatakan kurang baik sebanyak 11 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 69 (87,3%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa tidak puas sebanyak 10 (12,7%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 11 (66,7%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan

merasa tidak puas sebanyak 6 (35,3 %).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh $p = 0,034$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel waktu tunggu dengan kepuasan pasien rujukan *online* pada pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Advent Medan.

d. Hubungan Akses Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Dalam Sistem Rujukan *Online* terdapat informasi mengenai jarak antara faskes. Pasien akan dirujuk sesuai pemetaan, sehingga pasien akan mudah mengakses layanan, yang sesuai kebutuhan pengobatan pasien. Hubungan akses layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujukan *online* dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hubungan Akses Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Variabel	Puas		Tidak Puas		Total	PR 95% CI	Nilai p
	n	%	n	%			
Akses Layanan Kesehatan	Baik	69	88,5	9	11,5	78-100	1,448-0,011
	Kurang Baik	11	61,1	7	38,9	18-100	
Total		80	83,3	16	16,7	96	100

Berdasarkan tabel 4. diketahui jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 78 responden dan mengatakan kurang baik sebanyak 11 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa

responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 69 (88,5 %) dan responden yang mengatakan baik dan merasa tidak puas sebanyak 9 (11,5 %). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 11 (61,1 %) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 7 (38,9 %).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh $p = 0,011$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel akses layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujuk *online* pada pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Advent Medan.

e. Hubungan Mutu Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Rujukan *online* dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan. Dalam system rujukan *online* terdapat kompetensi dokter dan atau profesi lainnya. Ketika pasien ingin dirujuk maka akan disesuaikan dengan kompetensi dokter sehingga pelayanan tepat pada kebutuhan pasien. Hubungan Mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujukan *online* dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hubungan Mutu Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Variabel	Puas		Tidak Puas		Total		PR	Nilai
	n	%	n	%	n	%		
Mutu Layanan Kesehatan								
Baik	73	90,1	8	9,9	81	100	1,931	
Kurang Baik	7	46,7	8	53,3	15	100	1,119-	0,001
								3,333
Total	80	83,3	16	16,7	96	100		

Berdasarkan tabel 5. diketahui jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 81 responden dan mengatakan kurang baik sebanyak 15 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa responden yang puas mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 73 (90,1 %) dan responden yang mengatakan baik dan merasa tidak puas sebanyak 8 (9,9 %). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 7 (46,7 %) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 8 (53,3 %).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh $p = 0,001$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujuk *online* pada pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Advent Medan

f. Hubungan Proses Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*.

Dalam rujukan *online* terdapat jadwal serta banyaknya rujukan yang sedang dirujuk sehingga memberikan kemudahan pasien dalam proses layanan kesehatan. Hubungan proses

layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujukan *online* dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hubungan Proses Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Variabel	Puas		Tidak Puas		Total	PR	95% CI	Nilai P
	n	%	n	%				
Proses Layanan Kesehatan								
Baik	68	89,5	8	10,5	76	100	1,491	0,00
Kurang Baik	12	60	8	40	20	100	1,034-2,150	4
Total	80	83,3	16	16,7	86	100		

Berdasarkan tabel 6. diketahui jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 76 responden dan mengatakan kurang baik sebanyak 20 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 68 (89,5 %) dan responden yang mengatakan baik dan merasa tidak puas sebanyak 8 (10,5 %). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 12 (60 %) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 8 (40 %).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh $p = 0,004$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel proses layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujukan *online* pada pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Advent Medan.

g. Hubungan Sistem Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Adanya rujukan *online* meminimalisir waktu tunggu dengan adanya pengurangan kuota pasien. Dalam sistem rujukan *online* terdapat informasi mengenai kapan waktu dokter tersedia, sehingga pasien dapat mengetahui kapan pasien dapat berobat dengan dokter yang pasien inginkan. Hubungan Sistem layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujukan *online* dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Hubungan Sistem Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rujukan *Online*

Variabel	Puas		Tidak Puas		Total	PR	95% CI	Nilai P
	n	%	n	%				
Sistem Layanan Kesehatan								
Baik	69	89,6	8	10,4	77	100	1,548	0,003
Kurang Baik	11	57,9	8	42,1	19	100	1,047-2,288	
Total	80	83,3	16	16,7	96	100		

Berdasarkan tabel 7. diketahui jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 77 responden dan mengatakan kurang baik sebanyak 19 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 69 (89,6 %) dan responden yang mengatakan baik dan merasa tidak puas sebanyak 8 (10,4 %). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 11 (57,9 %) dan responden yang mengatakan kurang baik dan

merasa tidak puas sebanyak 8 (42,1 %).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh $p = 0,003$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel sistem layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rujuk *online* pada pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Advent Medan.

h. Analisis Multivariat

Untuk mengetahui faktor rujuk *online* yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di rumah Sakit advent Medan dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda.

Analisis multivariat dilakukan untuk melihat hubungan variabel independent dengan variabel dependen secara bersama-sama dengan menggunakan uji regresi logistik ganda (*multiple logistic regression*) untuk mencari faktor yang dominan dengan kepuasan pasien rujuk *online*. Hasil analisis regresi logistik dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini.

Tabel 8. Hasil analisis regresi logistik berganda

Variabel	(B)	p_{Value}	OR (Exp B)	95 % CI Lower Upper	
Kepastian Rujukan	2,184	0,008	8,886	1,756	44,953
Constant	-9,518	0,000	0,000		

Hasil analisis pada tabel 8 menunjukkan bahwa hasil seleksi terakhir yang diperoleh adalah 1 variabel yang paling berhubungan terhadap kepuasan pasien rujuk *online* pada pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Advent Medan yaitu kepastian rujukan dengan nilai $p \text{ value} = 0,008$ dan nilai $\text{Exp.B} = 8,886$, dimana pasien yang menilai kepastian rujukan yang kurang baik 8,886 kali lebih besar tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai kepastian rujukan yang baik. Rujukan *online* lebih dominan berhubungan dengan kepastian waktu, waktu tunggu dan sebagainya karena pasien lebih merasa puas apabila rujukan yang diterimanya dari puskesmas sesuai dengan kebutuhan pasien dan ada di rumah sakit sehingga tidak terjadi rujukan berulang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang analisis faktor rujuk *online* yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Advent Medan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan *uji chi - square* yaitu adanya hubungan yang signifikan antara kepastian waktu dengan kepuasan pasien. Dengan arti jika jam praktek yang ada di sistem rujukan online sesuai dengan

- tersedianya dokter di rumah sakit maka akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang optimal. Sebaliknya, jika jam praktek dokter tidak sesuai dengan yang ada di rumah sakit, maka akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang kurang optimal.
2. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan *uji chi - square* yaitu adanya hubungan yang signifikan antara kepastian rujukan dengan kepuasan pasien. Tepatnya pemberian rujukan dari puskesmas akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang baik. Sebaliknya jika kepastian rujukan yang tidak tepat akan mengurangi tingkat kepuasan pasien. Pasien akan mengalami rujukan berulang sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan.
 3. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan *uji chi - square* yaitu adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Apabila waktu tunggu baik, maka akan meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya waktu tunggu pelayanan yang lama akan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.
 4. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan *uji chi - square* yaitu adanya hubungan yang signifikan antara akses layanan dengan kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang dibutuhkan pasien dengan mudah didapatkan dan ada pada saat dibutuhkan sewaktu - waktu, tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Sebaliknya jika untuk mendapatkan pelayanan membutuhkan jarak yang jauh, akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien.
 5. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan *uji chi - square* yaitu adanya hubungan yang signifikan antara mutu layanan dengan kepuasan pasien. Artinya apabila mutu pelayanan baik, akan menghasilkan tingkat kepuasan yang baik, sebaliknya apabila mutu pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
 6. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan *uji chi - square* yaitu adanya hubungan yang signifikan antara proses layanan dengan kepuasan pasien. Artinya apabila proses layanan seperti pendaftaran, pelayanan dokter dan pengambilan obat yang dirasakan pasien cepat akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang lebih optimal. Sebaliknya apabila proses layanan yang dirasakan pasien terlalu rumit akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien dan berdampak pada penilaian yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan yang diterima.
 7. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan *uji chi - square*

yaitu adanya hubungan yang signifikan antara sistem layanan dengan kepuasan pasien. Sistem layanan seperti alur pelayanan yang tidak di mengerti oleh pasien karena tidak dijelaskan akan berdampak pada kepuasan pasien yang kurang baik sebaliknya sistem layanan yang mudah dimengerti akan menghasilkan kepuasan pasien yang optimal.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Stadium Kanker di Rumah Sakit Umum Deli Serdang Lubuk Pakam Tahun 2018

Stadium kanker	f	%
Stadium 1	39	40,6
Stadium 2	30	31,3
Stadium 3	15	15,6
Stadium 4	12	12,5
Total	96	100.0

DAFTAR PUSTAKA

- _____.2018. *Sistem Rujukan Berjenjang-Online Peserta JKN-KIS*. Jakarta.
- _____.2018. *Sistem Rujukan Online Menuju UHC*. Jogjakarta.
- BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang*. Jakarta.
- Hariati, H., Suza, D. E., & Tarigan, R. (2019). Faktor Resiko Infeksi Saluran Kemih Akibat Penggunaan Kateter. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 9(4), 401-406.
- Laelihyah, Nur dan Heru Subekti. 2017. *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Jurnal Kesehatan Vokasional. Vol 1, No.2, ISSN 2541-0644.
- Nasution, S. S., Erniyati, E., & Hariati, H. (2019). Effectiveness of Health Education in Increasing Knowledge and Attitude Towards Free Sex in Medan. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 14(2).
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 01 Tahun 2012, *tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan.
- Primasari, Karleanne Lony. 2015. *Analisis Sistem Rujukan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD. Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak*. Lebak. Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan. Vol. 1, No. 2
- Sari, Novita dan Eka Komalasari. 2016. *Analisis Pelayanan Penggunaan Kartu Bpjs Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota*

- Pekanbaru (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam). Jurnal PUBLIKA, Vol 2, No.2*
- Sitorus, F. E., & Barus, D. T. (2018). Hubungan koping stres dengan kepatuhan minum obat pada penderita tuberkulosis paru. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 1(1), 1-6.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2019 tentang *Rumah Sakit. Jakarta.*
- William N Dunn, (1998), Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.