

ABSTRAK

Salah satu indikator mutu pelayanan adalah kepuasan pasien, dan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan sistem rujukan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pelayanan sistem rujukan dengan tingkat kepuasan pasien di FKTP kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan.

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 98 responden dipilih melalui *simple random sampling*. Penelitian ini dilakukan di salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) Paciran pada 27 Oktober – 27 November 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, pada pelayanan sistem rujukan diukur menggunakan model RATER, sedangkan tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner kepuasan. Analisis data menggunakan uji *rank spearman* dengan tingkat signifikansi 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 98 responden sebanyak 68 responden (69,4%) menilai pelayanan rujukan baik dan sebanyak 69 responden (70,4%) merasa puas. Hasil uji statistik *Rank-Spearman* didapat $\rho = 0.001$ yang artinya ada hubungan pelayanan sistem rujukan dengan tingkat kepuasan pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) kecamatan Paciran, kabupaten Lamongan. Dari uji tersebut juga diperoleh angka koefisien korelasi bernilai positif yaitu 0,776 yang artinya antara variabel X dengan variabel Y memiliki hubungan yang sangat kuat dan bersifat searah (jenis hubungan searah).

Pelayanan sistem rujukan di Puskesmas Paciran sudah dilakukan dengan baik dan mendapatkan penilaian yang memuaskan bagi responden. Dengan begitu, Puskesmas Paciran perlu memonitoring pelayanan dan lebih tanggap terhadap masalah kesehatan pasien guna memastikan tingkat kepuasan pasien tetap terjaga.

Kata kunci: sistem rujukan, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan