

Optimalisasi Prosedur Rujukan Pasien di Posyandu Margaluyu 8: Analisis Efisiensi dan Kendala Koordinasi

*Optimizing Patient Referral Procedures At Posyandu Margaluyu 8:
Analysis Of Efficiency And Coordination Obstacles*

Nisa Luthfiah Azzahra¹, Ida Jalilah Fitria²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Narahubung: Nisa Luthfiah Azzahra¹, email: nisa10121754@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 25/07/2025

Diterima: 25/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

BPJS, efisiensi, Posyandu, Sistem
rujukan

A B S T R A K

Studi yang dilaksanakan mempunyai tujuan dalam menganalisis dan mengoptimalkan prosedur rujukan pasien di Posyandu Margaluyu 8, dengan fokus pada efisiensi dan kendala koordinasi antara Posyandu, Puskesmas, dan fasilitas kesehatan lainnya. Metode yang dipergunakan pada studi ini yaitu pendekatan kualitatif mempergunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Temuan studi mengindikasikan jika sistem rujukan telah berjalan sesuai protokol, tetapi masih terdapat beberapa kendala utama yang menghambat efisiensi. Kendala tersebut meliputi komunikasi yang kurang optimal antara fasilitas kesehatan, akses transportasi yang terbatas bagi pasien di daerah terpencil, keterbatasan tenaga kesehatan di Posyandu, serta sistem administrasi yang belum terintegrasi dengan BPJS Kesehatan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah perbaikan, yaitu pengembangan sistem rujukan digital untuk mempercepat komunikasi, penyediaan transportasi khusus bagi pasien rujukan, peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan rutin, serta integrasi sistem administrasi dengan BPJS Kesehatan. Implementasi rekomendasi ini diinginkan mampu mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas prosedur rujukan pasien, dan memberikan akses layanan kesehatan yang lebih cepat dan tepat bagi masyarakat.

A B S T R A C T

Keywords:

BPJS, efficiency, Posyandu, Referral system

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i1>
7

e – ISSN: 2656-6362
p – ISSN: 2614-6681

This study aims to analyze and optimize patient referral procedures at Posyandu Margaluyu 8, focusing on efficiency and coordination constraints between Posyandu, Puskesmas, and other healthcare facilities. The research employs a qualitative approach, utilizing data collection techniques such as interviews, observations, and document studies. The findings indicate that the referral system operates according to established protocols, but several key obstacles hinder efficiency. These obstacles include suboptimal communication between healthcare facilities, limited transportation access for patients in remote areas, a shortage of healthcare personnel at Posyandu, and an administrative system that is not yet integrated with BPJS Kesehatan. Based on these findings, this study recommends several improvements, including the development of a digital referral system to enhance communication, the provision of special transportation for referred patients, increasing the capacity of healthcare personnel through regular training, and integrating the administrative system with BPJS Kesehatan. The implementation of these recommendations is expected to improve the efficiency and effectiveness of patient referral procedures, ensuring faster and more appropriate access to healthcare services for the community.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) yaitu layanan kesehatan berbasis masyarakat yang mempunyai tujuan dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar, termasuk kesehatan ibu dan anak, imunisasi, dan pemantauan gizi. Di samping itu Pos Pelayanan Terpadu adalah tempat pemberdayaan masyarakat yang diatur serta penyelenggarannya dari, oleh, untuk serta bersama masyarakat (Wigati & Ekasari, 2020). Pemerintah daerah sudah menentukan kebijakan revitalisasi posyandu dalam mendorong peningkatan kualitas kesehatan serta gizi warga masyarakat, mendorong percepatan penurunan jumlah mortalitas ibu serta bayi, anak stunting, dan penyakit yang tidak menular (Has et al., 2021). Menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat berbasis desa untuk Ketahanan Keluarga dan Kesejahteraan Sosial, Posyandu dengan bertahap berkembang menjadi Posyandu Keluarga yang memberikan pelayanan pada seluruh anggota keluarga dengan wujud Posyandu KIA, Posyandu Remaja, Posyandu Bindu, dan Posyandu Lansia.

Posyandu mempunyai peran penting untuk membangun masyarakat yang sehat dengan pendekatan promotif dan preventif. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai tantangan, terutama dalam sistem rujukan pasien dari Posyandu ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi contohnya puskesmas atau rumah sakit (Kemenkes, 2021; WHO, 2021). Sistem rujukan yang tidak efisien dapat menyebabkan berbagai dampak negatif, seperti keterlambatan penanganan medis, peningkatan angka morbiditas, dan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan (WHO, 2021). Kurangnya komunikasi yang terstruktur antara kader Posyandu, bidan desa, serta petugas puskesmas menjadi salah satu penyebab utama ketidakefisienan ini. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas juga menjadi faktor penghambat utama (Nugraha et al., 2021).

Desa Margamulya, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung, merupakan salah satu wilayah yang menghadapi kendala dalam sistem rujukan. Desa ini belum memiliki puskesmas sendiri, sehingga pasien harus dirujuk ke puskesmas terdekat, seperti yang berada di Desa Sugihmukti. Proses rujukan ini sering kali menemui hambatan, baik dari sisi koordinasi antar petugas kesehatan maupun keterbatasan infrastruktur (Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung, 2022). Menurut data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung, Kecamatan Pasirjambu memiliki beberapa puskesmas dengan kapasitas dan grade yang berbeda-beda. Perbedaan ini memengaruhi aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur rujukan juga berkontribusi terhadap kurang optimalnya alur rujukan dari Posyandu ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Untuk memahami lebih jauh permasalahan ini, perlu dilakukan perbandingan dengan Posyandu di daerah lain di Indonesia. Misalnya, di beberapa wilayah perkotaan seperti Jakarta dan Surabaya, sistem rujukan lebih terintegrasi dengan sistem informasi digital yang memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara Posyandu, puskesmas, dan rumah sakit (Dinkes DKI Jakarta, 2023). Keberadaan aplikasi berbasis online yang mendukung pencatatan pasien dan sistem rujukan secara otomatis telah mempermudah alur komunikasi antar tenaga kesehatan. Sebaliknya, di daerah terpencil seperti Papua dan Nusa Tenggara Timur, keterbatasan akses transportasi dan komunikasi menjadi tantangan utama dalam rujukan pasien (Kemenkes, 2022). Kondisi geografis yang sulit dijangkau serta terbatasnya tenaga medis di daerah-daerah tersebut semakin memperumit sistem rujukan yang efektif.

Berdasarkan wawancara dengan kader Posyandu di Desa Margamulya, alur rujukan pasien yang meminta rujukan atau dirujuk dari Posyandu biasanya melibatkan beberapa tahapan. Pertama, kader Posyandu melakukan skrining awal terhadap pasien yang datang untuk layanan kesehatan dasar. Jika ditemukan indikasi bahwa pasien memerlukan pemeriksaan lebih lanjut, sehingga pasien dapat dirujuk ke puskesmas. Sebuah kegiatan pengabdian masyarakat oleh Ngabito dan Novitasari (2024) dilakukan di Posyandu Molotabu, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo. Kegiatan ini bertujuan untuk mengoptimalkan prosedur rujukan pasien dari posyandu ke fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dalam pelaksanaannya, kader Posyandu melakukan pemeriksaan kesehatan rutin seperti penimbangan berat badan dan pengukuran lingkar lengan atas. Apabila ditemukan kondisi yang mencurigakan, seperti demam tinggi, gizi buruk, atau komplikasi pada ibu hamil, pasien langsung direkomendasikan untuk dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Selanjutnya, kader memberikan edukasi mengenai pentingnya rujukan serta menjelaskan alur administrasi yang harus dilalui. Pasien atau pendampingnya dibantu dalam mengisi formulir rujukan dan diarahkan untuk segera mendatangi Puskesmas setempat dengan membawa dokumen tersebut serta catatan medis sederhana dari posyandu. Proses ini bertujuan untuk mempercepat penanganan sekaligus meningkatkan pemahaman keluarga pasien terhadap pentingnya rujukan dini. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman kader dan masyarakat tentang prosedur rujukan, serta adanya respons yang lebih cepat terhadap kasus-kasus

yang memerlukan tindakan lanjutan. Edukasi yang diberikan juga memperkuat koordinasi antara Posyandu dan Puskesmas, sehingga mampu meminimalkan keterlambatan dalam proses rujukan.

Namun, dalam praktiknya, sering terjadi keterlambatan akibat kurangnya transportasi atau kurangnya informasi tentang rujukan yang harus dilakukan (Hasil Wawancara Kader, 2025). Salah satu permasalahan yang juga ditemukan dalam wawancara ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya mengikuti prosedur rujukan yang telah ditetapkan. Banyak pasien yang memilih langsung ke rumah sakit tanpa melalui Posyandu atau puskesmas terlebih dahulu, sehingga beban pelayanan di rumah sakit meningkat sementara peran Posyandu dan puskesmas menjadi kurang optimal.

Di beberapa daerah di Indonesia, sistem rujukan telah mengalami peningkatan dengan memanfaatkan teknologi digital. Sebagai contoh, di Yogyakarta, sistem rujukan online berbasis aplikasi telah diterapkan untuk mempercepat proses koordinasi antara Posyandu dan puskesmas (Dinas Kesehatan DIY, 2023). Dengan sistem ini, petugas kesehatan dapat langsung menginput data pasien yang membutuhkan rujukan ke sistem yang terintegrasi, sehingga pasien dapat segera mendapatkan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun, tantangan utama dalam implementasi sistem ini adalah kesiapan infrastruktur dan kapasitas tenaga kesehatan dalam menggunakan teknologi baru. Selain itu, belum semua daerah mempunyai jaringan internet yang stabil untuk mendukung sistem ini secara maksimal.

Sistem rujukan yang efisien juga telah diterapkan di beberapa daerah lain, seperti di Jawa Timur, di mana pemerintah daerah telah melakukan penataan ulang sistem rujukan dengan mengoptimalkan peran puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama sebelum pasien dirujuk ke rumah sakit (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2023). Model ini memungkinkan pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan tingkat kegawatannya tanpa harus langsung menuju rumah sakit yang lebih jauh. Selain itu, beberapa daerah telah menerapkan sistem rujukan berjenjang yang lebih tertata, di mana pasien dengan kondisi tertentu dapat langsung dirujuk ke rumah sakit tipe B atau A tanpa harus melalui puskesmas terlebih dahulu. Tantangan dalam optimalisasi sistem rujukan di Posyandu juga mencakup aspek regulasi dan kebijakan. Beberapa kebijakan nasional yang terkait dengan sistem rujukan masih memerlukan harmonisasi dengan kebijakan daerah agar dapat diterapkan secara efektif (Sehatnegeriku Kemenkes, 2024). Selain itu, faktor sosial dan budaya juga turut memengaruhi efektivitas sistem rujukan. Di beberapa daerah, masyarakat lebih memilih pengobatan alternatif atau pergi langsung ke rumah sakit tanpa mempertimbangkan rekomendasi dari kader Posyandu atau bidan desa. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya edukasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai pentingnya mengikuti prosedur rujukan yang telah ditetapkan.

Berbeda dengan dua wilayah tersebut, Posyandu Margamulya di Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung, masih menerapkan sistem rujukan manual. Proses rujukan dimulai dari deteksi masalah oleh kader, dilanjutkan dengan pembuatan surat rujukan yang harus dibawa langsung pasien ke Puskesmas. Mekanisme ini cukup memakan waktu, karena pasien harus antre, kadang bolak-balik jika fasilitas belum siap atau tutup. Pencatatan pasien juga masih dilakukan secara manual di buku register, yang rentan terhadap kesalahan dan kehilangan data. Tantangan utama yang dihadapi Posyandu Margamulya mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia. Pemanfaatan teknologi rujukan masih belum optimal karena lemahnya sinyal internet di beberapa dusun. Selain itu, belum ada regulasi daerah yang mengatur penggunaan sistem rujukan digital secara menyeluruh. Dari sisi masyarakat, masih banyak warga yang lebih memilih langsung ke rumah sakit tanpa melalui Posyandu atau Puskesmas, baik karena kurangnya pemahaman maupun rendahnya kepercayaan terhadap layanan tingkat dasar. Jika dibandingkan, sistem di DIY dan Jawa Timur menunjukkan efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan Margamulya, baik dari sisi waktu respons, ketepatan pelayanan, maupun koordinasi antar fasilitas kesehatan. Namun, kesuksesan sistem rujukan di dua provinsi tersebut sangat bergantung pada infrastruktur teknologi, SDM, dan dukungan kebijakan yang kuat. Untuk meningkatkan efisiensi rujukan di Posyandu Margamulya, diperlukan strategi yang mencakup peningkatan infrastruktur digital desa, pelatihan teknis lanjutan bagi kader dan petugas Puskesmas, serta sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat mengenai pentingnya mengikuti jalur rujukan yang benar. Dukungan kebijakan lokal dalam bentuk regulasi atau SOP juga sangat penting agar sistem berjalan dengan tertib dan berkelanjutan.

Optimalisasi sistem rujukan pasien dari Posyandu ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi memerlukan pendekatan holistik yang mencakup perbaikan infrastruktur, peningkatan kemampuan SDM, serta penguatan koordinasi antar petugas kesehatan. Selain itu, penerapan teknologi dalam sistem rujukan perlu terus dikembangkan agar proses rujukan bisa dilaksanakan secara lebih cepat dan efisien. Melalui adanya perbaikan sistem rujukan, diharapkan pelayanan kesehatan di Desa Margamulya dapat berjalan lebih efektif dan efisien,

sehingga derajat kesehatan masyarakat bisa mengalami peningkatan signifikan. Sehingga, studi yang dilaksanakan berfokus pada analisis alur koordinasi dan prosedur rujukan pasien di Posyandu Margaluyu 8. Selain mengidentifikasi kendala yang ada, penelitian ini juga berupaya merumuskan strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem rujukan. Hal ini penting mengingat peran Posyandu menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat desa, khususnya di wilayah yang memiliki keterbatasan fasilitas seperti Desa Margamulya. Dengan mengacu pada teori koordinasi organisasi (Organizational Coordination Theory), studi yang dilaksanakan diinginkan bisa memberikan keterlibatan untuk pengembangan sistem rujukan yang lebih baik. Kajian ini juga relevan dengan program nasional yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu "Indonesia Sehat" melalui penguatan pelayanan kesehatan primer (Kemenkes, 2021). Sistem rujukan kesehatan adalah bagian krusial dari sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Kusuma (2022), sistem rujukan yang baik dapat meningkatkan efisiensi layanan kesehatan serta mengurangi beban fasilitas kesehatan rujukan. Dalam konteks global, WHO (2022) menegaskan bahwa sistem rujukan yang optimal harus mencakup aksesibilitas, efisiensi, dan kesinambungan layanan bagi pasien.

Di Indonesia, sistem rujukan masih menghadapi berbagai kendala, termasuk keterbatasan infrastruktur, kurangnya tenaga medis, dan ketidakseimbangan distribusi fasilitas kesehatan (Susanto & Wijaya, 2023). Hasil penelitian dari Lestari et al. (2021) menunjukkan bahwa ketidakseimbangan dalam sistem rujukan menyebabkan peningkatan jumlah pasien di rumah sakit rujukan, sementara fasilitas kesehatan primer belum dimanfaatkan secara maksimal. Digitalisasi dalam sistem rujukan menjadi salah satu solusi yang terus dikembangkan. Menurut Ramadhani et al. (2023), penerapan teknologi informasi dalam sistem rujukan dapat mempercepat proses transfer data pasien dan mempermudah koordinasi antara fasilitas kesehatan primer dan sekunder. Hasil penelitian dari Saputra & Dewi (2022) juga menunjukkan bahwa digitalisasi dapat mengurangi risiko kesalahan administratif dalam proses rujukan.

Selain aspek teknologi, kebijakan pemerintah juga memiliki peran penting dalam sistem rujukan. Menurut Wahyudi (2023), penguatan regulasi terkait sistem rujukan sangat diperlukan agar semua fasilitas kesehatan dapat mengikuti standar yang sama. Aspek lain yang memengaruhi keberhasilan sistem rujukan adalah kesiapan tenaga medis. Menurut penelitian Santoso & Lestari (2023), banyak tenaga medis di fasilitas kesehatan primer yang belum mendapatkan pelatihan optimal terkait sistem rujukan, yang menyebabkan kurangnya pemahaman dalam proses administrasi dan rujukan yang tepat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas tenaga medis melalui pelatihan berkelanjutan menjadi salah satu langkah strategis dalam memperbaiki sistem ini (Yulianto, 2022).

Dengan berbagai tantangan yang ada, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, tenaga medis, dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan efektivitas sistem rujukan. Implementasi teknologi, penguatan kebijakan, serta peningkatan kapasitas tenaga medis merupakan langkah-langkah kunci dalam membangun sistem rujukan yang lebih baik di Indonesia.

Studi yang dilaksanakan mempunyai tujuan yaitu:

1. Mengidentifikasi alur koordinasi prosedur rujukan pasien di Posyandu Margaluyu 8.
2. Menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur rujukan.
3. Menilai efisiensi koordinasi antara Posyandu dan prosedur rujukan berdasarkan beberapa indikator.

2. Kajian Teori

Grand Theory: Teori Manajemen

Proses menggerakkan anggota organisasi untuk mencapai tujuan tertentu dikenal sebagai manajemen. Karena perubahan dalam paradigma manajemen baru, terjadi pergeseran ke arah yang lebih dinamis. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen yaitu mempergunakan sumber daya dengan efektif dalam meraih sasaran, berdasarkan penuturan Pangesthi (2022) dalam situs brilio.net menyebutkan, sejumlah pendapat para ahli berkaitan dengan pengertian manajemen, sebagai berikut:

a. George R. Terry mendefinisikan manajemen merupakan serangkaian aktivitas yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian. Tahapan ini dilakukan guna menetapkan serta mencapai tujuan tertentu melalui pemanfaatan manusia dan berbagai sumber daya yang tersedia.

b. Henry Fayol mendefinisikan jika manajemen merupakan sebuah tahapan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, serta pengawasan pada sumber daya, yang bertujuan dalam meraih sasaran dengan cara yang efektif serta efisien.

c. Berdasarkan penuturan James A. F. Stoner mendefinisikan manajemen merupakan tahapan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, serta pemanfaatan berbagai sumber daya organisasi, yang bertujuan untuk merealisasikan tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi terkait.

Berdasarkan penjelasan di atas, manajemen merupakan seni dan ilmu guna meraih tujuan melalui fungsi manajemen, contohnya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian.

Middle Theory: Teori Pelayanan Kesehatan

Teori pelayanan kesehatan menjelaskan bahwa keberhasilan sebuah sistem pelayanan kesehatan dapat diukur dari tiga faktor utama, yaitu aksesibilitas, efektivitas, dan efisiensi. Aksesibilitas merujuk pada kemampuan individu untuk memperoleh layanan kesehatan yang diperlukan, efektivitas berhubungan dengan seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan medis pasien, dan efisiensi berhubungan dengan penggunaan sumber daya yang optimal dalam memberikan pelayanan.

Applied Theory: Teori Efisiensi Operasional

Dalam konteks sistem rujukan, teori ini sangat relevan karena efisiensi dalam prosedur rujukan akan memastikan pasien memperoleh layanan yang sesuai dalam waktu yang tepat. Nugraha et al. (2021) menekankan bahwa efisiensi dalam sistem rujukan kesehatan dapat dicapai jika koordinasi antar fasilitas kesehatan berjalan dengan baik dan waktu rujukan dapat dipersingkat. Jika akses ke layanan kesehatan terbuka dan tepat waktu, maka pasien dapat menerima perawatan yang lebih baik, dan hasil kesehatan pun akan lebih optimal. Oleh karena itu, penerapan teori pelayanan kesehatan sangat penting untuk memahami bagaimana prosedur rujukan yang efisien dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

3. Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan mempergunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik. Berdasarkan penuturan Sugiyono (2022), metode penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang mempunyai landasan filsafat postpositivisme dipergunakan dalam mengobservasi terhadap keadaan objek alamiah yang mana peneliti menjadi instrumen kunci. Pendekatan kualitatif dipergunakan sebab studi yang dilaksanakan mempunyai tujuan dalam mencari informasi yang lebih lanjut tentang kejadian yang ada di lapangan, terlebih berhubungan dengan alur koordinasi dan kendala dalam prosedur rujukan pasien di Posyandu Margaluyu 8, Kecamatan Pasirjambu. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan situasional yang mempengaruhi sistem rujukan yang diterapkan di posyandu.

Jenis penelitian deskriptif analitik dipilih untuk menggambarkan secara detail mengenai proses dan alur rujukan pasien, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dan efektifitas sistem tersebut. Penelitian deskriptif mempunyai tujuan dalam memberikan gambaran jelas mengenai kondisi yang ada, sedangkan analitik bertujuan untuk menganalisis kendala yang ada dalam sistem rujukan pasien, serta merumuskan solusi untuk memperbaiki sistem tersebut. Penelitian ini tidak hanya sekadar mendeskripsikan fenomena yang ada, tetapi juga berusaha mengidentifikasi dan menganalisis masalah yang ada dalam proses rujukan serta memberikan rekomendasi yang berbasis pada temuan penelitian.

Objek penelitian ini adalah Posyandu Margaluyu 8 yang ada di Desa Margamulya, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung. Posyandu ini dibentuk pada tahun 2008 sebagai bagian dari inisiatif Pemerintah Kabupaten Bandung untuk meningkatkan akses kesehatan bagi masyarakat di daerah pedesaan, terutama yang jauh dari fasilitas kesehatan formal. Posyandu Margaluyu 8 berfokus pada pelayanan kesehatan dasar untuk ibu hamil, anak-anak, balita, serta lansia. Layanan yang diberikan mencakup pemeriksaan kesehatan, imunisasi, pemantauan tumbuh kembang anak, serta pemberian makanan tambahan. Selain itu, posyandu ini juga berfungsi sebagai gerbang pertama guna merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi, seperti puskesmas atau rumah sakit, ketika ditemukan masalah medis yang memerlukan perawatan lanjut (Kemenkes RI, 2021).

Pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan dengan sejumlah teknik untuk memastikan keakuratan dan keberagaman informasi yang diperoleh. Teknik yang digunakan meliputi: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini mempergunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik. Berdasarkan penuturan Sugiyono (2022), metode penelitian kualitatif deskriptif adalah studi yang mempunyai landasan terhadap filsafat pospositivisme dipergunakan dalam mengobservasi keadaan objek alamiah yang mana peneliti menjadi instrumen kunci. Pendekatan kualitatif dipergunakan sebab studi yang dilaksanakan mempunyai tujuan dalam mencari informasi lebih lanjut tentang kejadian yang ada di lapangan, terlebih berhubungan dengan alur koordinasi dan kendala dalam prosedur rujukan pasien di Posyandu Margaluyu 8, Kecamatan Pasirjambu. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan situasional yang mempengaruhi sistem rujukan yang diterapkan di posyandu.

Jenis penelitian deskriptif analitik dipilih untuk menggambarkan secara detail mengenai proses dan alur rujukan pasien, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dan efektifitas sistem tersebut. Penelitian deskriptif mempunyai tujuan dalam memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi yang ada, sedangkan analitik bertujuan untuk menganalisis kendala yang ada dalam sistem rujukan pasien, serta merumuskan solusi untuk memperbaiki sistem tersebut. Penelitian ini tidak hanya sekadar mendeskripsikan fenomena yang ada, tetapi juga berusaha mengidentifikasi dan menganalisis masalah yang ada dalam proses rujukan serta memberikan rekomendasi yang berbasis pada temuan penelitian.

Objek penelitian ini adalah Posyandu Margaluyu 8 yang terletak di Desa Margamulya, Kecamatan Pasirjambu, Kabupaten Bandung. Posyandu ini dibentuk pada tahun 2008 sebagai bagian dari inisiatif Pemerintah Kabupaten Bandung untuk meningkatkan akses kesehatan bagi masyarakat di daerah pedesaan, terutama yang jauh dari fasilitas kesehatan formal. Posyandu Margaluyu 8 berfokus pada pelayanan kesehatan dasar untuk ibu hamil, anak-anak, balita, serta lansia. Layanan yang diberikan mencakup pemeriksaan kesehatan, imunisasi, pemantauan tumbuh kembang anak, serta pemberian makanan tambahan. Selain itu, posyandu ini juga berfungsi sebagai gerbang pertama guna merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi, contohnya puskesmas atau rumah sakit, ketika ditemukan masalah medis yang memerlukan perawatan lanjutan (Kemenkes RI, 2021).

Pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan dengan sejumlah teknik untuk memastikan keakuratan dan keberagaman informasi yang diperoleh. Teknik yang digunakan meliputi: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan mewawancari 12 informan, daftar informan pada penelitian ini yakni :

Tabel 3.1
Key Informan

No.	Nama Informan	Jabatan
1 .	Ela	KPM Kadus 4 Desa Margamulya
2 .	Nina Suhartini	Ketua Posyandu Margaluyu 8
3 .	Lilis Kurniawati	Anggota Posyandu
4 .	Oom Sopiyah	Sekretaris Posyandu
5 .	Aas Wasyiah	Bendahara Posyandu
6 .	Siti Aminah, S. Tr. Keb	Bidan Desa Margamulya

Tabel 3.2
Primary Informan

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Kartini	Masyarakat
2.	Nuraeni	Masyarakat

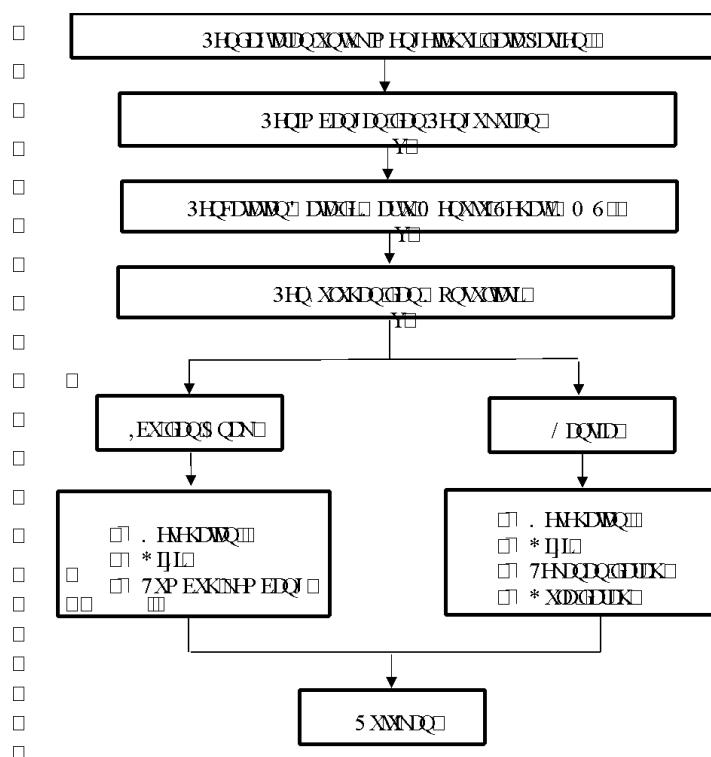
3.	Rina Novianti	Masyarakat
4.	Asih	Masyarakat

Tabel 3. 3 Supporting Informan

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Tina Rostiyah, S. Tr. Keb.	Bidan Desa Ragajaya

Sumber: Penulis 2025

Analisis dari data yang didapatkan mengindikasikan jika ditemukan sejumlah kendala utama dalam proses rujukan pasien dari Posyandu ke fasilitas kesehatan rujukan. Kendala administratif menjadi salah satu faktor yang paling sering dihadapi, seperti kurangnya pemahaman tenaga kesehatan mengenai alur rujukan, kesalahan input data dalam sistem BPJS, serta banyaknya dokumen yang harus dipenuhi dalam proses administrasi. Selain itu, aksesibilitas ke fasilitas kesehatan juga menjadi tantangan bagi warga di daerah terpencil, terutama karena keterbatasan transportasi umum dan kondisi infrastruktur jalan yang kurang mendukung.



Gambar 3.5 Alur Rujukan Posyandu Margaluyu 8

Berdasarkan diagram diatas, alur rujukan dilakukan melalui tahap pertama yaitu pendaftaran untuk mengetahui data pasien yang datang ke posyandu yang didaftarkan oleh kader. Setelah itu, dilakukan penimbangan dan pengukuran dimana pasien akan ditimbang berat badannya serta diukur tinggi badannya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui status gizi pasien. Kemudian dilakukan pencatatan data dari hasil pengukuran dan penimbangan yang akan dicatat di Kartu Menuju Sehat (KMS).

Saat data sudah didapatkan, dilakukan penyuluhan dan konsultasi dari kader dengan memberikan penyuluhan mengenai gizi, kesehatan, dan tumbuh kembang pasien. Jika pasien seorang balita, ibu dari balita juga bisa untuk berkonsultasi dengan kader tentang masalah kesehatan anaknya. Jika pasien lansia, maka perlu dilakukan

pengecekan baik dari kesehatan, gizi, tekanan darah, dan gula darah pada pasien lansia. Tahap terakhir, jika ditemukan masalah kesehatan pada pasien, maka akan dirujuk untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. Kader akan merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap contohnya puskesmas atau rumah sakit agar balita mendapatkan penanganan dengan baik.

Dari segi koordinasi, komunikasi antara Posyandu dan fasilitas rujukan masih menghadapi kendala, terutama dalam kecepatan respons terhadap kasus darurat akibat keterbatasan transportasi dan tenaga medis. Salah satu solusi yang disarankan oleh para informan adalah penerapan sistem rujukan berbasis digital yang dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat komunikasi, serta meminimalkan kesalahan administrasi. Selain itu, perlu adanya standarisasi SOP rujukan yang lebih jelas dan sosialisasi yang lebih intensif kepada tenaga kesehatan serta kader Posyandu agar tidak terjadi kebingungan dalam prosedur yang harus diikuti.

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dari permasalahan proses rujukan, terdapat alur rujukan yaitu dilakukan pendaftaran untuk mendapatkan data pasien. Setelah itu, dilakukan penimbangan dan pengukuran pada pasien. Kemudian, dilakukan pencatatan data di Kartu Menuju Sehat (KMS). Saat data sudah didapatkan, dilakukan penyuluhan dan konsultasi dari kader dengan memberikan penyuluhan mengenai gizi, kesehatan, dan tumbuh kembang pasien. Jika pasien seorang balita, ibu dari balita juga bisa untuk berkonsultasi dengan kader tentang masalah kesehatan anaknya. Jika pasien lansia, maka perlu dilakukan pengecekan baik dari kesehatan, gizi, tekanan darah, dan gula darah pada pasien lansia. Bila ditemukan masalah kesehatan pada pasien, maka akan dirujuk untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. Kader akan merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap contohnya puskesmas atau rumah sakit agar pasien baik ibu, anak, dan lansia mendapatkan penanganan dengan baik.

Namun, dari segi koordinasi komunikasi antara Posyandu dan fasilitas rujukan masih menghadapi kendala, terutama dalam kecepatan respons terhadap kasus darurat akibat keterbatasan transportasi dan tenaga medis. Salah satu solusi yang disarankan oleh para informan adalah penerapan sistem rujukan berbasis digital yang dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat komunikasi, serta meminimalkan kesalahan administrasi. Selain itu, perlu adanya standarisasi SOP rujukan yang lebih jelas dan sosialisasi yang lebih intensif kepada tenaga kesehatan serta kader Posyandu agar tidak terjadi kebingungan dalam prosedur yang harus diikuti.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan tenaga kesehatan, kader Posyandu, serta pasien, dapat disimpulkan bahwa sistem rujukan di Posyandu Margaluyu 8 sudah memiliki dasar operasional yang cukup baik, namun masih terdapat berbagai kendala struktural, teknis, dan sumber daya yang menghambat efisiensi layanan secara keseluruhan.

1. Alur koordinasi rujukan di Posyandu Margaluyu 8 sudah mengikuti protokol Puskesmas, namun masih dilakukan secara manual dan bergantung pada komunikasi via telepon.
2. Kendala utama dalam prosedur rujukan meliputi :
 - Terbatasnya transportasi dan aksesibilitas, terutama bagi warga di daerah terpencil.
 - Komunikasi belum optimal, masih bergantung pada sinyal dan belum terintegrasi secara digital.
 - Administrasi manual yang menyulitkan pasien dan tenaga kesehatan, terutama dalam hal keterpaduan dengan BPJS.
 - Kekurangan tenaga kesehatan dan minimnya pelatihan teknis bagi kader Posyandu.
 - Keterbatasan kapasitas fasilitas rujukan, seperti antrean panjang dan SDM yang terbatas.
3. Efisiensi alur rujukan tergolong sedang, yaitu :
 - Rata-rata waktu layanan 45 menit hingga 1,5 jam, namun belum merata
 - Respons faskes bergantung pada kesiapan SDM dan kelengkapan dokumen.
 - Kesalahan dokumen sering menghambat proses rujukan.
 - Masih ada pasien yang harus dirujuk ulang karena asesmen awal kurang tepat atau keterbatasan fasilitas.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang sudah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan penelitian ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Supriyadi, S.E., M.Si., Rektor Universitas Teknologi Digital;
2. Bapak Riyanto Haditya, S.E., M.M., Kaprodi S1 Manajemen;
3. Ibu Ida Jalilah Fitria, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan semangat telah membimbing penulis selama proses penelitian ini.
4. Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para informan yang telah bersedia meluangkan waktu, berbagi pengalaman, serta memberikan data dan informasi yang sangat berharga dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi dan keterbukaan para informan, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tua penulis, Wahyu Suryana dan Heni Herawati, atas doa, cinta, dan pengorbanan yang tiada henti. Dan Rizdky Aditya Setiawan, adik tercinta, atas kebersamaan dan dukungan yang tak ternilai.
6. Sahabat dan rekan yang memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan selama proses ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Universitas Teknologi Digital atas ilmu dan pengalaman yang berharga. Dan semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dan tak dapat disebutkan satu per satu.

7. Referensi

- Dinas Kesehatan DIY. (2023). Sistem Rujukan Online Berbasis Aplikasi di Yogyakarta. Yogyakarta: Dinkes DIY.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. (2022). Laporan Evaluasi Sistem Rujukan Kesehatan di Kecamatan Pasirjambu. Bandung: Dinkes Kabupaten Bandung.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. (2022). Profil Kesehatan Kabupaten Bandung Tahun 2022. Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung.
- Has, D. F. S. (2021). Pemberdayaan Kader Posyandu Dalam Program Pencegahan Stunting Pada Balita di Masa Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Community Dedication in Health (IJCDH)*, 1(02), 7–14.
- Kemenkes. (2020). Panduan Pelayanan Kesehatan Dasar di Posyandu. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes. (2021). Indonesia Sehat: Program Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes. (2024). Strategi Nasional Sistem Rujukan Kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). Pedoman Pelaksanaan Posyandu di Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan Peningkatan Efisiensi Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Tantangan Sistem Rujukan Kesehatan di Daerah Terpencil. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2024). Harmonisasi Kebijakan Nasional dan Daerah dalam Sistem Rujukan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kusuma, R. (2022). Analisis Efektivitas Sistem Rujukan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 120-135.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2025, Juni 3). Teknologi medis jadi kunci efisiensi sistem kesehatan Indonesia. Sehat Negeriku. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20250603/000123/teknologi-medis-jadi-kunci-efisiensi-sistem-kesehatan/>
- Lestari, A., et al. (2021). Ketidakseimbangan Sistem Rujukan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(3), 180-195.
- Ngabito, Y., & Novitasari, D. (2024). EDUKASI ADMINISTRASI POSYANDU DAN MANAJEMEN RUJUKAN PASIEN KE FASILITAS KESEHATAN. *journals.ubmg.ac.id*. <https://doi.org/10.47918/jhss.v3i2.2046>
- Nugraha, A., et al. (2021). Analisis Sistem Rujukan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 12(2), 150-165.
- Nugraha, R., et al. (2021). Efisiensi Sistem Rujukan Kesehatan di Indonesia: Tantangan dan Solusi. Bandung: Universitas Padjadjaran Press.

- Saputra, B., & Dewi, L. (2022). Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Sistem Rujukan. *Jurnal Informatika Kesehatan*, 8(1), 55-70.
- Santoso, H., & Lestari, M. (2023). Kesiapan Tenaga Medis dalam Implementasi Sistem Rujukan. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 11(4), 145-160.
- Sehatnegeriku Kemenkes. (2024). Program "Indonesia Sehat" dan Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, D., & Wijaya, T. (2023). Hambatan dalam Sistem Rujukan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(2), 100-115.
- Wahyudi, S. (2023). Evaluasi Kebijakan Sistem Rujukan Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(3), 175-190.
- WHO. (2021). Health System Efficiency: The Path to Universal Health Coverage. World Health Organization.
- WHO. (2021). Improving Referral Systems for Effective Healthcare Delivery. Geneva: World Health Organization.
- WHO. (2021). The Role of Primary Health Care in Strengthening Referral Pathways. Geneva: World Health Organization.
- WHO. (2022). Global Referral System Best Practices. World Health Organization.
- Yulianto, A. (2022). Pelatihan Berkelanjutan untuk Meningkatkan Efektivitas Rujukan. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 5(2), 90-105.
- Wigati, D. N., & Ekasari, W. U. (2020). Rutinitas Kunjungan Posyandu Terhadap Peningkatan Berat Badan Balita. *The Shine Cahaya Dunia Kebidanan*, 5(2).