

## **GAMBARAN KEPUASAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP PENGUNAAN SISTEM RUJUKAN TERINTEGRASI INSTALASI GAWAT DARURAT**

**Anisa Eka Banuwati<sup>1</sup>, Happy Indah Kusumawati<sup>2\*</sup>, Sutono<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Gadjah Mada

<sup>2,3</sup>Departemen Keperawatan Dasar dan Emergensi, Fakultas Kedokteran-Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada

Korespondensi: [happy.i.kusumawati@ugm.ac.id](mailto:happy.i.kusumawati@ugm.ac.id)

### **Abstrak**

Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari kepuasan pemakai jasa layanan kesehatan, salah satunya penggunaan sistem rujukan di fasilitas kesehatan. Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) merupakan digitalisasi rujukan berjenjang dengan tujuan utama mempercepat proses rujukan. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi kepuasan tenaga kesehatan Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap penerapan SISRUTE. Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan tenaga kesehatan dalam menggunakan SISRUTE di IGD RS D.I Yogyakarta. Metode yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan sampel 111 responden tenaga kesehatan di enam IGD RS di D.I Yogyakarta. Kepuasan tenaga kesehatan diukur menggunakan kuesioner Webqual 4.0 dengan skala likert. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil akhir 20 pernyataan yang valid dan reliabel. Hasil dari penelitian ini meliputi nilai kepuasan rata-rata variabel kualitas kegunaan sebesar 3,33, kualitas informasi sebesar 3,50, dan kualitas interaksi layanan sebesar 3,40. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu variabel kualitas kegunaan dirasa cukup memuaskan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan dirasa memuaskan.

**Kata kunci:** Instalasi Gawat Darurat, SISRUTE, *Webqual 4.0*

## ***HEALTH WORKERS' SATISFACTION IN USING INTEGRATED REFERRAL SYSTEM (SISRUTE) IN EMERGENCY DEPARTMENT***

### ***Abstract***

*Quality of health services can be seen through satisfaction of health workers, including using the referral system at health facilities. Integrated Referral System (SISRUTE) is digitalization of referral system that aimed to speed up referral process. So the satisfaction health workers who utilize SISRUTE should be evaluated. Study aimed to describe health workers' satisfaction in using SISRUTE in the emergency room, Yogyakarta. This study is using descriptive quantitative method with 111 respondents as sample in six emergency department hospital in Yogyakarta. Health workers satisfaction was measured using Webqual 4.0 used Likert scale intervals. Questionnaire has been tested for validity and reliability and 20 statements left as final result. Result of research including value of average satisfaction usability variable is 3,33 (quite satisfying), information quality is 3,50 (satisfying), and service interaction quality is 3,40 (satisfying). This result may be beneficial to inform policy maker in developing emergency services.*

**Keywords:** *Emergency, SISRUTE, Webqual 4.0*

## PENDAHULUAN

Sistem rujukan pelayanan kesehatan menjadi faktor penting tercapainya keberhasilan pelayanan kesehatan. Sistem rujukan merupakan salah satu panduan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh peserta jaminan atau asuransi kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara berjenjang dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) menuju Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) (Kemenkes RI, 2019). Sistem rujukan dirancang dengan tujuan agar berjalannya rujukan lebih efektif, mempersingkat waktu tunggu untuk mendapatkan data pendukung yang lebih lengkap, dan berkurangnya rujukan yang tidak perlu (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2012). Upaya pemerintah dalam mencapai tujuan tersebut dilaksanakan dengan merancang sebuah sistem informasi yaitu Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) (Kementrian Kesehatan, 2015). Namun demikian, implementasi SISRUTE di lapangan mengalami beberapa kendala seperti data-data pasien yang diperlukan untuk rujukan tidak lengkap sesuai dengan kolom yang ada di sistem (tidak diisi penuh) sehingga menyulitkan RS penerima rujukan dalam mengambil keputusan, *server* internet yang tidak stabil, belum ada standar prosedur operasional (SPO) dari RS mengenai kebijakan SISRUTE, serta operator yang kurang menguasai penggunaan aplikasi (Junita Bancin et al., 2020).

Seiring berjalannya waktu, SISRUTE dikembangkan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu indikator sasaran mutu pelayanan tersebut yaitu persentase kepuasan penggunaan rujukan di fasilitas kesehatan sebagai salah satu layanan kesehatan (Menteri Kesehatan RI, 2022). Sebuah layanan kesehatan diberikan kepada pasien melalui tenaga kesehatan yang bekerja disebuah instansi sebagai sumberdaya manusia utama yang berdampak pada pelayanan kesehatan yang berkelanjutan (Merga & Fufa, 2019). Penelitian menyebutkan bahwa kepuasan tenaga kerja dalam menggunakan fasilitas yang disediakan oleh instansi tempat bekerja akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pasien (Gilles et al., 2014). Rendahnya

tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh instansi dalam bekerja memiliki pengaruh yang negatif terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Lee & Del Carmen Montiel, 2011).

IGD merupakan garda depan sebuah RS yang menjadi tempat pertama pasien masuk dan memberi pelayanan kesehatan awal untuk berbagai kasus (Fakniawanti & Rucitra, 2017). Pelayanan gawat darurat memiliki tujuan untuk memberikan tindakan medis dalam waktu sesingkat atau sesegera mungkin untuk menyelamatkan nyawa (Menteri Kesehatan RI, 2018). Penerapan SISRUTE di IGD dapat meningkatkan pelayanan IGD sesuai dengan fungsinya. SISRUTE menyediakan informasi antara lain ketersediaan jenis pelayanan kesehatan tertentu serta kompetensi tenaga kesehatannya, ketersediaan tempat tidur, peralatan medis, ketersediaan stok darah, hingga *monitoring* ambulan yang dapat mempercepat proses rujukan di IGD (Kemenkes RI, 2019). Oleh karena itu penting untuk IGD menerapkan SISRUTE sebagai sarana peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar sistem lebih teratur dan dapat mengurangi kepadatan yang telah banyak terjadi.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah salah satu provinsi yang turut menerapkan SISRUTE dan telah melakukan 60% total rujukan hingga tahun 2020. DIY terdiri dari lima kabupaten yaitu Yogyakarta, Sleman, Bantul, Kulon Progo dan Gunung Kidul. Peneliti memilih 1-2 IGD RS tipe A atau B di tiap wilayah kabupaten tersebut sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa jumlah rujukan pasien lebih banyak dan jumlah staf yang mampu mengoperasikan SISRUTE juga lebih banyak di banding RS tipe lainnya. Hanya ada satu RS tipe A di Yogyakarta dengan jumlah kunjungan IGD lebih dari 23.000 kunjungan pada tahun 2022. RS tipe B dengan jumlah kunjungan IGD yang bervariasi sejumlah 18.000-50.000 kunjungan per tahun.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan tenaga kesehatan dalam menggunakan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Instalasi Gawat Darurat di D.I Yogyakarta.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian merupakan tenaga kesehatan yang terdiri atas dokter, perawat, bidan dan staf administrasi yang menggunakan SISRUITE selama satu bulan di enam ruang IGD RS umum tipe A dan B D.I Yogyakarta sebanyak 111 responden. Penelitian sudah mendapatkan izin dari Komite Etik Penelitian FK-KMK UGM. Pengambilan data dilakukan pada rentang bulan Desember 2022 – Januari 2023. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *cluster sampling*, *simple random sampling*, dan *consecutive sampling*. Instrumen yang digunakan yaitu *Webqual 4.0* yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (Barnes & Vidgen, 2002). Kuisisioner akhir sudah melalui adaptasi kuisisioner lintas budaya meliputi *forward translation*, sintesis, *backward translation*, *review* komisi *expert* dan *pre-testing*. Uji validitas dan reliabilitas dengan hasil Alpha Cronbach >0.9 sehingga kuisisioner dinyatakan valid dan *reliable*. Instrumen terdiri dari 20 pernyataan meliputi 8 pernyataan variabel kualitas kegunaan, 6 pernyataan variabel kualitas informasi, dan 6 pernyataan variabel kualitas interaksi layanan. Analisis data penelitian menggunakan analisis statistik deskriptif disajikan melalui tabel distribusi frekuensi dan persentase.

## HASIL

**Tabel 1. Karakteristik Responden (n=111)**

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase
1	<b>Jenis kelamin</b>		
	Laki – laki	54	48,6%
	Perempuan	57	51,4%
2	<b>Usia</b>		
	21 – 30 tahun	40	36,04%
	31 – 40 tahun	46	41,45%
	41 – 50 tahun	18	16,21%
	51 – 60 tahun	7	6,30%
3	<b>Asal instansi</b>		
	RSUP Dr. Sardjito	11	9,9%
	RSUD Wonosari	22	19,8%
	RS Pantj Rapih	10	9%
	RSUD Wates	14	12,6%
	RSUD Panembahan Senopati	26	23,4%
	RSUD Sleman	28	25,3%

4	<b>Profesi</b>		
	Dokter	32	28,8%
	Perawat	61	55%
	Bidan	18	16,2%
5	<b>Lama responden mengoperasikan SISRUITE</b>		
	1 bulan – 1 tahun	29	26,1%
	1 tahun – 2 tahun	37	33,3%
	>2 tahun	45	40,6%
6	<b>Cara responden memiliki pengetahuan mengoperasikan SISRUITE</b>		
	Belajar mandiri	87	78,4%
	Grup whatsapp	1	0,9%
	Belajar dari rekan kerja	4	3,6%
	Pelatihan formal	19	17,1%

Sumber: Data Primer, 2022

Hasil analisis deskriptif dari data karakteristik responden menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuisisioner lebih banyak berjenis kelamin perempuan (51,4%) dibandingkan dengan responden dengan jenis kelamin laki – laki (48,6%). Rentang usia responden terbanyak yang mengisi kuisisioner yaitu responden dengan rentang usia 31 – 40 tahun (41,45%). Jumlah responden terbanyak berasal dari RSUD Sleman yaitu sebanyak 28 tenaga kesehatan (25,3%). Mayoritas profess adalah perawat sebanyak 61 orang (55%). Responden terbanyak yang berpartisipasi yaitu responden yang telah mengoperasikan SISRUITE lebih dari 2 tahun sebanyak 45 orang (40,6%). Mayoritas responden mengetahui cara mengoperasikan SISRUITE dengan belajar secara mandiri sebanyak 87 orang (78,4%).

**Tabel 2. Nilai Kepuasan Rata - Rata Variabel Kegunaan (Usability)**

Item	Pernyataan	Rata - rata	Interpretasi
1	Saya merasa situs SISRUITE mudah di pelajari dan di operasikan	3,35	CM
2	Interaksi saya dengan situs SISRUITE jelas dan dapat dipahami	3,45	M

3	Saya rasa navigasi di situs SISRUTE ini mudah dilakukan	3,34	CM
4	Saya merasa situs SISRUTE mudah digunakan	3,32	CM
5	Situs SISRUTE memiliki tampilan yang menarik	3,11	CM
6	Tampilan desain sesuai dengan tipe situs SISRUTE sebagai situs yang menyediakan layanan di bidang kesehatan	3,5	M
7	Situs SISRUTE menampilkan kompetensi pengguna	3,05	CM
8	Situs SISRUTE meningkatkan pengalaman positif untuk saya	3,57	M
<b>Rata – rata</b>		3,33	CM

Sumber: Data Primer, 2022

Perhitungan rata – rata dari keseluruhan item yang terdapat dalam variabel kualitas kegunaan dilakukan dengan tujuan mendapat penilaian responden terhadap variabel tersebut. Hasil rata – rata dari variabel kualitas kegunaan yaitu 3,33 yang termasuk dalam interval  $2,6 \leq x < 3,4$  dengan interpretasi rata – rata cukup memuaskan (CM). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa variabel kualitas kegunaan mendapatkan rata – rata penilaian cukup memuaskan dari 111 responden.

**Tabel 3. Nilai Kepuasan Rata - Rata Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)**

Item	Pernyataan	Rata - rata	Interpretasi
9	Situs SISRUTE memberikan informasi yang akurat	3,51	M
10	Situs SISRUTE memberikan informasi yang terpercaya	3,52	M
11	Situs SISRUTE memberikan informasi terkini	3,43	M
12	Situs SISRUTE memberikan informasi relevan	3,53	M
13	Situs SISRUTE memberikan informasi yang mudah dipahami	3,46	M

14	Situs SISRUTE memberikan informasi sesuai format (sesuai dengan notifikasi yang masuk)	3,59	M
<b>Rata – rata</b>		3,50	M

Sumber: Data Primer, 2022

Perhitungan rata – rata dari keseluruhan item yang terdapat dalam variabel kualitas informasi dilakukan dengan tujuan mendapat penilaian responden terhadap variabel tersebut. Hasil rata – rata dari variabel kualitas informasi yaitu 3,50 yang termasuk dalam interval  $3,4 \leq x < 4,2$  dengan interpretasi memuaskan (M). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa variabel kualitas informasi mendapatkan rata – rata penilaian memuaskan dari 111 responden.

**Tabel 4. Nilai Kepuasan Rata - Rata Variabel Kualitas Interaksi Layanan**

Item	Pernyataan	Rata - rata	Interpretasi
15	Situs SISRUTE memiliki reputasi yang baik	3,34	CM
16	Informasi pribadi saya terasa aman	3,54	M
17	Situs SISRUTE menciptakan kesan personalisasi	3,27	CM
18	Situs SISRUTE memberikan rasa kebersamaan	3,42	M
19	Situs SISRUTE memudahkan komunikasi dengan organisasi	3,48	M
20	Saya merasa yakin bahwa layanan yang diberikan situs SISRUTE sesuai yang dijanjikan	3,39	CM
<b>Rata - Rata</b>		3,40	M

Sumber: Data Primer, 2022

Perhitungan rata – rata dari keseluruhan item yang terdapat dalam variabel kualitas interaksi layanan dilakukan dengan tujuan mendapat penilaian responden terhadap variabel tersebut. Hasil rata – rata dari variabel kualitas interaksi layanan yaitu 3,40 yang termasuk dalam interval  $3,4 \leq x < 4,2$  dengan interpretasi memuaskan (M). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa variabel kualitas interaksi layanan mendapatkan rata – rata penilaian memuaskan dari 111 responden.

## PEMBAHASAN

Variabel kualitas kegunaan (*usability*) memiliki nilai kepuasan rata – rata sebesar 3,33 dengan interpretasi cukup memuaskan. Penelitian di Thailand menyebutkan bahwa semakin mudah atau tinggi kualitas kegunaan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna situs tersebut (Josua Tarigan, 2008). Nilai tertinggi dalam variabel kegunaan (*usability*) berdasarkan hasil penelitian yaitu SISRUTE meningkatkan pengalaman positif pengguna dengan total nilai 3,57 dan termasuk dalam kategori interpretasi memuaskan. Pernyataan lain yang juga memiliki interpretasi memuaskan yaitu interaksi responden dengan situs SISRUTE jelas dan dapat dipahami, dan tampilan desain sesuai dengan tipe situs SISRUTE sebagai situs yang menyediakan layanan di bidang kesehatan (55,8%). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian implementasi SISRUTE di Kota Makassar yang menyatakan bahwa tampilan situs SISRUTE sudah baik ditambah dengan pembaruan situs yang sudah terdapat layanan pilihan pasien terkonfirmasi Covid-19 dan pasien dalam pengawasan (Ahkam et al., 2021). Evaluasi SISRUTE yang dilakukan di puskesmas menyampaikan bahwa SISRUTE mudah dipahami karena tampilan yang memudahkan pengguna menemukan informasi yang diperlukan (Rahmadani et al., 2021). Nilai terendah dalam variabel kegunaan (*usability*) yaitu situs SISRUTE menampilkan kompetensi pengguna dengan interpretasi cukup memuaskan. Meskipun termasuk dalam kategori cukup memuaskan, masih terdapat seperempat lebih dari total responden (26,1%) menyatakan kurang puas terhadap situs SISRUTE dalam menampilkan kompetensi pengguna. Sejalan dengan hal tersebut sebuah penelitian evaluasi penggunaan SISRUTE selama Covid-19 di ruang IGD menyatakan bahwa tenaga

kesehatan merasa sulit mengerti cara kerja beberapa tampilan situs SISRUTE. Hal tersebut terjadi dikarenakan tenaga kesehatan harus menulis beberapa kata secara manual dan tidak terdapat kolom pilihan secara konsisten disetiap *section* dalam situs (Pratiwi et al., 2023). Penelitian di RSUD Labuang Baji Kota Makassar menyatakan bahwa fitur dan fungsi situs belum terperinci, khususnya dibagian notifikasi berupa konfirmasi bahwa informasi telah diterima pihak yang menjadi tujuan rujukan. Hal tersebut membuat petugas RS perujuk menunggu jawaban lebih lama tanpa kejelasan informasi (Ahkam et al., 2021).

Nilai kepuasan rata – rata terhadap variabel kualitas informasi (*information quality*) sebesar 3,50 dengan interpretasi memuaskan. Kualitas informasi dalam beberapa penelitian merupakan dimensi penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Ives et al., 1983). Seluruh item pernyataan dalam variabel kualitas informasi termasuk kedalam kategori interpretasi memuaskan dengan nilai paling tinggi pada item situs SISRUTE memberikan informasi sesuai format (sesuai dengan notifikasi yang masuk) sebesar 3,59. Berdasarkan hasil penelitian ini, item pernyataan lain yang meliputi situs SISRUTE memberikan informasi yang akurat, terpercaya, relevan, dan mudah dipahami dinilai memuaskan oleh lebih dari 50% responden. Hal tersebut sejalan dengan penelitian mengenai SISRUTE sudah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan data yang dimasukkan oleh rumah sakit rujukan dan rumah sakit perujuk (Ahkam et al., 2021). Penelitian lain di ruang IGD menyatakan bahwa informasi kelengkapan data pasien yang dimuat dalam SISRUTE menjadi syarat rujukan sudah baik, sesuai, dan lengkap (Riski et al., 2020).

Variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) memiliki nilai kepuasan rata – rata sebesar 3,40 dengan interpretasi memuaskan. Kualitas interaksi layanan merupakan kualitas sebuah interaksi yang disediakan oleh organisasi dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada persepsi dari pelanggan (Permana et al., 2019). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Permana et al., 2019; Safitri et al., 2020). Variabel interaksi layanan terdiri dari 6 item pernyataan dengan

3 diantaranya memiliki nilai kepuasan rata – rata dengan interpretasi memuaskan. Item pernyataan dengan nilai tertinggi adalah informasi pribadi pengguna terasa aman dalam menggunakan SISRUITE mendapatkan nilai kepuasan rata – rata sebesar 3,54. Hal tersebut sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan situs SISRUITE aman digunakan karena memiliki hak akses dengan akun yang sudah terdaftar sehingga informasi terjamin aman (Ahkam et al., 2021). Penelitian lain menambahkan jika ingin mengajukan atau menerima rujukan melalui SISRUITE harus melalui konsultasi dengan dokter sehingga informasi pasien aman, tim manajemen juga membantu dalam pengawasan (Pratiwi et al., 2023). Selanjutnya, terdapat 3 item pernyataan dalam variabel ini yang memiliki nilai kepuasan rata – rata dengan interpretasi cukup memuaskan berdasarkan hasil penelitian yaitu situs SISRUITE memiliki reputasi yang baik (3,34), situs SISRUITE menciptakan kesan personalisasi (3,27), dan pengguna merasa yakin bahwa layanan yang diberikan situs SISRUITE sesuai yang dijanjikan (3,39). Sistem informasi kesehatan dapat membantu pengambilan keputusan bagi tenaga kesehatan, manajer, hingga direktur rumah sakit karena mampu menyediakan informasi yang cepat, akurat, serta akuntabel (Handiwidjojo, 2017). Sejalan dengan hal tersebut, situs SISRUITE dirasakan dapat membantu meringankan pekerjaan tenaga kesehatan dan pihak manajemen RS di berbagai *setting* situasi seperti ruang IGD RS, puskesmas, dalam bidang obstetrik dan ginekologi, hingga penggunaan SISRUITE di masa pandemi Covid-19 (Fitriana et al., 2022; Pratiwi et al., 2023; Rahmadani et al., 2021; Riski et al., 2020). Sebuah penelitian dengan responden 3 RSUD di Provinsi Sulawesi Selatan menyatakan bahwa situs sudah berjalan sesuai dengan tujuannya, yaitu melakukan pegaturan rujukan terintegrasi dengan setiap pengambilan keputusan dan informasi dilakukan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan (Arifah et al., 2021).

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan di enam IGD RS tipe A dan B wilayah Yogyakarta yaitu Yogyakarta, Sleman, Bantul, Gunung Kidul dan Kulon Progo. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengikutsertakan RS tipe C dan D. Penelitian ini tidak menggunakan metode

pengambilan data kualitatif seperti observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian yang didapatkan belum dapat menggambarkan implementasi SISRUITE di ruang IGD secara lebih akurat dan terperinci.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan rata – rata variabel kegunaan (*usability*) situs SISRUITE oleh tenaga kesehatan ruang IGD di enam Rumah Sakit di D.I Yogyakarta adalah cukup memuaskan. Nilai kepuasan rata – rata variabel kualitas informasi (*information quality*) situs SISRUITE memuaskan. Nilai kepuasan rata – rata variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) memuaskan

### Saran

Sebagian besar responden menyatakan *usability* SISRUITE cukup memuaskan pada domain kualitas kegunaan, diharapkan aplikasi SISRUITE dapat dikembangkan sesuai evaluasi pengguna sehingga hasil *usability* lebih meningkat pada domain tersebut. Saran bagi peneliti selanjutnya, perlu mengikutsertakan RS tipe C dan D serta menambahkan metode lain untuk pengambilan data kualitatif seperti observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian lebih rinci dan akurat terkait pelaksanaan situs SISRUITE di lapangan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didanai oleh Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan UGM pada skema pendanaan dosen bersama mahasiswa tahun 2022. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing, penguji, pihak RS yang terlibat, dan kedua orang tua yang telah membantu jalannya penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahkam, Z. A., Muchlis, N., & Samsualam. (2021). Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. *Journal of Muslim Community Health*, 2(2), 98–111. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/509>
- Arifah, N., Anggraeni, R., & Mangilep, A. U. . (2021). Studi Implementasi Sistem Rujukan Berjenjang Antar Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–52.

- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, *3*(3), 114–127. <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>
- Fakniawanti, G., & Rucitra, A. (2017). Desain Interior Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Konsep Modern. *Jurnal Sains Dan Seni Pomits*, *6*(2), G358-362.
- Fitriana, Y., Andriyani, A., & Sutanto, A. V. (2022). Problem of Midwives to Referral Patients for Sectio Caesarea in PPK II BPJS in Bantul Region, 2020. *Soepra*, *7*(2), 201–218. <https://doi.org/10.24167/shk.v7i2.3281>
- Gilles, I., Burnand, B., & Peytremann-bridevaux, I. (2014). Factors associated with healthcare professionals' intent to stay in hospital: A comparison across five occupational categories. *International Journal for Quality in Health Care*, *26*(2), 158–166. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu006>
- Handiwidjojo, W. (2017). Sistem Informasi Manajemen Terhadap Layanan Kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, *02*(1), 1–38.
- Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). User Satisfaction Measurement Methodologies: Extending the User Satisfaction Questionnaire. *Communications of the ACM*, *26*(10), 1008–1012.
- Josua Tarigan. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *10*(1), 24–47. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/aku/article/view/17001>
- Junita Bancin, L., Putri, N. A., Rahmayani, N., Kharisma, R., & Purba, S. W. (2020). GAMBARAN SISTEM RUJUKAN TERINTEGRASI (SISRUTE) DI RSUD Dr. RM DJOELHAM BINJAI TAHUN 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, *5*(1), 16–19. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.347>
- Kemendes RI. (2019). Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. *Jaminan Kesehatan Nasional*, *April*, 3–4. [https://siha.kemkes.go.id/portal/files\\_upload/BUKU\\_PANDUAN\\_JKN\\_BAGI\\_POPULASI\\_KUNCI\\_2016.pdf](https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/BUKU_PANDUAN_JKN_BAGI_POPULASI_KUNCI_2016.pdf)
- Kementerian Kesehatan. (2015). Berita Negara. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, *Nomor 65*(879), 2004–2006.
- Lee, C. D., & Del Carmen Montiel, E. (2011). The correlation of mentoring and job satisfaction: A pilot study of mental health professionals. *Community Mental Health Journal*, *47*(4), 482–487. <https://doi.org/10.1007/s10597-010-9356-7>
- Menteri Kesehatan RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan No.4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. *New England Journal of Medicine*, *372*(2), 2499–2508. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7556065>  
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC3945070>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.humphath.2017.05.005>  
<https://doi.org/10.1007/s00401-018-1825-z>  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27157931>
- Menteri Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024. *16 Januari 2022*, *3*, 1–592. [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/212694/Permenkes Nomor 13 Tahun 2022.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/212694/Permenkes%20Nomor%2013%20Tahun%202022.pdf)
- Merga, H., & Fufa, T. (2019). Impacts of working environment and benefits packages on the health professionals' job satisfaction in selected public health facilities in eastern Ethiopia: Using principal component analysis. *BMC Health Services Research*, *19*(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4317-5>
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2012). *Permenkes RI Nomor 001 tahun 2012*. *7*(122), 1–25.
- Permana, A. W., Suardika, N., Sujana, W., & Yuesti, A. (2019). Analysis of Service Quality and Value Effect on Patient Satisfaction and Its Effect on Loyalty of Hospital Patients in Hospital and Children of Pucuk Permata Hati. *International Journal of Contemporary Research and Review*, *10*(02), 21255–21266. <https://doi.org/10.15520/ijcrr.v10i02.653>
- Pratiwi, Jaslis Ilyas, & Ede Surya Darmawan. (2023). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi (Sisrute) dalam Kasus Covid-19 di Semen Padang Hospital. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *6*(2), 321–335. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i4.3172>
- Rahmadani, S., Darwis, A. M., Hamka, N. A., HR, A. P., & Al Fajrin, M. (2021). Analisis Penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makasar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, *7*(2), 321. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.651>
- Riski, S. M., Noor, N. B., Indrabayu, & Duli, A. (2020). Physician satisfaction analysis in using integrated referral system (SISRUTE) at RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar. *Enfermeria Clinica*, *30*, 477–480. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.10.124>

Safitri, E. M., Pratama, A., Furqon, M. A., Mukhlis, I. R., Agussalim, & Faroqi, A. (2020). Interaction effect of system, information and service quality on intention to use and user satisfaction. *Proceeding - 6th Information*

*Technology International Seminar, ITIS 2020*, 92–97.  
<https://doi.org/10.1109/ITIS50118.2020.9321002>