

## INTISARI

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari kepuasan pemakai jasa layanan kesehatan. Salah satu indikator sasaran mutu pelayanan yaitu persentase kepuasan penggunaan sistem rujukan di fasilitas kesehatan sebagai salah satu layanan kesehatan. Sistem rujukan berbasis *online* merupakan sebuah digitalisasi proses rujukan berjenjang dengan tujuan membantu tenaga kesehatan dan RS dalam mempercepat proses rujukan serta memastikan pasien mendapatkan rujukan dengan tepat. Penerapan SISRUTE di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai salah satu sarana peningkatan mutu pelayanan kesehatan perlu dilakukan evaluasi kepuasan tenaga kesehatan IGD dalam menggunakan SISRUTE karena belum pernah ada penelitian sebelumnya terkait variabel ini.

**Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan tenaga kesehatan dalam menggunakan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di IGD RS di D.I Yogyakarta.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 111 responden tenaga kesehatan di IGD RS di D.I Yogyakarta. Kepuasan tenaga kesehatan diukur menggunakan kuesioner *Webqual 4.0* meliputi variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang dinilai menggunakan interval skala likert. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil akhir 20 pernyataan yang valid dan reliabel.

**Hasil:** Nilai kepuasan rata - rata variabel kualitas kegunaan sebesar 3,33, kualitas informasi sebesar 3,50, dan kualitas interaksi layanan sebesar 3,40.

**Kesimpulan:** Variabel kualitas kegunaan dirasa cukup memuaskan, kualitas informasi dirasa memuaskan, dan kualitas interaksi layanan dirasa memuaskan.

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

## ABSTRACT

**Background:** The quality of health services can be seen through the satisfaction of users of health services. One of the target indicators of service quality is the percentage of satisfaction using the referral system at health facilities as a health services. The online based referral system is a tiered digitization of the referral process with the aim of assisting health workers and hospitals in speeding up referral process and ensuring patients get the right referrals especially in emergency service. The satisfaction of SISRUTE users have not been investigated, thus it is pivotal to evaluate the satisfaction of users (emergency health workers) who utilize SISRUTE.

**Objective:** This study aims to describe the satisfaction of health workers in using the Integrated Referral System (SISRUTE) in the emergency room in Yogyakarta.

**Method:** This research is a descriptive study using quantitative approach method. The research sample consisted of 111 health worker respondents in emergency of a hospital in Yogyakarta. Health workers satisfaction was measured using Webqual 4.0 including the variables of usability, information quality, and service interaction quality whose values used Likert scale intervals. Questionnaire has been tasted for validity and reliability and 20 statements left as final result.

**Result:** Value of average satisfaction usability variable is 3,33, information quality is 3,50, and the service interaction quality is 3,40.

**Conclusion:** Overall, the satisfaction of SISRUTE user is considered quite satisfying to satisfying. This result may be beneficial to inform policy maker in developing strategic planning especially in emergency services.

**Keyword:** Emergency, SISRUTE, *Webqual 4.0*