

DAFTAR PUSTAKA

- Abate, H. K., & Mekonnen, C. K. (2021). Job satisfaction and associated factors among health care professionals working in public health facilities in ethiopia: A systematic review. In *Journal of Multidisciplinary Healthcare* (Vol. 14, pp. 821–830). Dove Medical Press Ltd. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S300118>
- Ahkam, Z. A., Muchlis, N., & Samsualam. (2021). Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(2), 98–111.
- Amalia, A. R., Putri, R. A., Yusuf, R. A., & Haerudidin, H. (2022). Konsistensi Komunikasi Terhadap Pelaksanaan Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Journal Ildikti Ekonomika*, 6(1), 40–47. <http://journal.ildikti9.id/Ekonomika>
- Andi, I. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elexmedia Computindo.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi E-Govqual. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 105–108.
- Arifah, N., Anggraeni, R., & Mangilep, A. (2021). Studi Implementasi Sistem Rujukan Berjenjang Antar Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutdi Era JKN di Provinsi Sulawesi Selatan. *JurnalManajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–52.
- Arifin, N. F., A. Pasinringi, S., & Palu, B. (2018). Kepuasan Kerja Tenaga Medis pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14(2), 190. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v14i2.4531>
- Australasian College For Emergency Medicine. (2014). *Emergency Department Design Guidelines*.
- Bancin, L. J., Putri, N. A., Rahmayani, N., Kharisma, R., & Purba, S. W. (2020). Gambaran Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Di RSUDDr. RMDjoelham Binjai Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 5(1), 17–18.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. In *Article in Journal of Electronic Commerce Research*. <https://www.researchgate.net/publication/220437591>

- Beaton, D. E., Bombardier, C., Guillemin, F., & Ferraz, M. B. (2000). Guidelines for the Process of Cross-Cultural Adaptation of Self-Report Measures. *SPINE*, 25, 3186–3191. <https://doi.org/10.1097/00007632-200012150-00014>
- Bengoa, Rafael., & World Health Organization. (2006). *Quality of care : a process for making strategic choices in health systems*. World Health Organization.
- Boyle, A., Abel, G., Raut, P., Austin, R., Dhakshinamoorthy, V., Ayyamuthu, R., Murdoch, I., & Burton, J. (2016). Comparison of the International Crowding Measure in Emergency Departments (ICMED) and the National Emergency Department Overcrowding Score (NEDOCS) to measure emergency department crowding: pilot study. *EMJ Online First*, 1–6. <https://doi.org/10.1136/emmermed>
- BPJS Kesehatan. (2019). *Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/12> .
- Bryslan, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 389–401. <https://doi.org/10.1108/09604520110410601>
- Candiasa, I. M. (2011). *Pengujian Instrumen Penelitian Disertai Aplikasi ITEMAN dan BIGSTEPS*. Undiksha Press.
- Chandrarin, G., & Indriantoro, N. (1996). Hubungan Antara Partisipasi dengan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer: Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi. *ETD UGM*.
- Dallender, J., & Nolan, P. (2002). Mental health work observed: a comparison of the perceptions of psychiatrists and mental health nurses. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 9, 131–137. <https://doi.org/10.1046/j.1351-0126.2001.00414.x>
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2022). *Sistem Monitoring Terpadu Aspek Pelayanan DJSN*. Dewan Jaminan Sosial Nasional.
- Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan. (2020). *LAKIP Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan*. 17–18.
- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 18, Issue 4).

- Fakniawati, G. R., & Rucitra, A. ayu. (2017). Desain Interior Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Konsep Modern. *JURNAL SAINS DAN SENI POMITS*, 6(2), 358–360.
- 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>
- Fitriantini, R., Agusdin, & Nurmayanti, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak di RSUD Kota Mataram. *Jurnal Distribusi*, 8(1), 23–38.
- 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>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 19, Issue 2).
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem rujukan Pelayanan Kesehatan, (2012).
- Gubernur DIY. (2021). *Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta nomor 63 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan*.
- Handiwidjojo, W. (2009). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal EKSIS*, 2(2), 32–38.
- Hapenciuc, C. valentin, & Condratov, L. (2007). Theoretical Framework for Quality Evaluation of Tourism-Related Websites Services. *Economy Informatics*, 1(4), 52–58.
- Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS* 23 (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irianto, S. E., & Djamil, A. alif C. (2021). Pembelajaran Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) Di Rumah Sakit Umum Daerah X. *Jurnal Peduli Masyarakat*, 3(4), 527–542. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPM>

- Ismail, I., & Al-Bahri, F. P. (2019). WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuesioner. *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 3(2), 52. <https://doi.org/10.35870/jtik.v3i2.87>
- Ispandiyah, W., & Endartiwi, S. S. (2019). Pelaksanaan Kebijakan rujukan Berjenjang Bagi Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan: Wawasan Kesehatan*, 5(2), 196–203. <https://doi.org/10.33485/jiik-wk.v5i2.129>
- Johannes, V. D., Indarini, & Margaretha, S. (2018). Usability, Customer Satisfaction, Service, and Trust Towards Mobile Banking User Loyalty. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, 186, 143–147.
- Kurniawati, V., & Azizah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Intervening Keamanan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 662–669. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3076>
- Kusniati, R., Farida, N., & Sudiro. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 4(2), 91–97.
- Lally, P., Van Jaarsveld, C. H. M., Potts, H. W. W., & Wardle, J. (2010). How are habits formed: Modelling habit formation in the real world. *European Journal of Social Psychology*, 40(6), 998–1009. <https://doi.org/10.1002/ejsp.674>
- 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>
- Likert, R. (1932). *A Technique For The Measurement Of Attitudes* (Woodworth, Ed.; Vol. 22). Archives Of Psychology.
- Maltz, M. (1960). *PSYCHO-CYBERNETICS, A New Way to Get More Living Out of Life*. Pocket Books New York.
- Marina Ery Setiawati, & Rahmah Hida Nurriszka. (2019). EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG DALAM PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL. *JURNAL KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA : JKKI*, 08, 35–40.

- McKenna, P., Heslin, S. M., Viccellio, P., Mallon, W. K., Hernandez, C., & Morley, E. J. (2019). Emergency department and hospital crowding: Causes, consequences, and cures. *Clinical and Experimental Emergency Medicine*, 6(3), 189–195. <https://doi.org/10.15441/ceem.18.022>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA Nomor 41 Tahun 2016*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, (2010).
- Menteri Kesehatan RI. (2012). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. www.djpp.depkumham.go.id
- Menteri Kesehatan RI. (2018). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.
- Menteri Kesehatan RI. (2019). *KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA tentang Rumah Sakit Penyelenggara Uji Coba Program Rekam Medik Terintegrasi Dalam Sistem Rujukan*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, (2019).
- Menteri Kesehatan RI. (2022). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA Nomor 13 Tahun 2022*.
- Menteri Kesehtaan RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan No.4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.
- 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). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4317-5>
- Milenia, D. P., Nurhajati, & Budi Wahono. (2022). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-

- CommerceSitus Shopee(Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2019 Unisma. *E - Jurnal Riset Manajemen*, 12(1), 1129–1233.
- Mira, Ilhamsyah, & Mutiah, N. (2019). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Smart City Gencil Kota Pontianak Menggunakan Indikator Smart City dan Model Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 7(2), 29–39.
- Monalisa, S., Sistem, J., Fakultas, I., Dan, S., Uin, T., Riau, S., Soebrantas, J. H., 155, N., & Baru, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 13(2), 181–189. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- Newman, C. (2014). Time to address gender discrimination and inequality in the health workforce. In *Human Resources for Health* (Vol. 12, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-12-25>
- Nurmalia, P., & Budiono, I. (2020). Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 4(2), 302–303. <https://doi.org/10.15294/higeia/v4i2/33673>
- Oktavia, P. (2016). Penerapan Metode Servqual Dan Metode EUCS Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service Provider (Studi Kasus Pada PT. Platinum Citra Indonesia, Tangerang). *JURNAL INFORMATIKA UNIVERSITAS PAMULANG*, 1(2).
- Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785–793.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 5693 LNCS, 163–175. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6_14
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(3), 416–433.
- 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>

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Otimasi Sistem Industri*, 12(1), 2–10. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>

Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>

Pratiwi, Ilyas, J., & Darmawan, E. S. (2023). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi (Sisrute) dalam Kasus Covid-19 di Semen Padang Hospital. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 322–334.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan, (2021).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan, (2021).

Primasari, K. L. (2015). Analisis Sistem Rujukan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 1(2), 79–87.

Rahmadani, S., Muflihah Darwis, A., Annisa Hamka, N., Pebrianti, A. H., Al Fajrin, M., Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, D., Unhas Makassar, F., & Kesehatan dan Keselamatan Kerja, D. (2021). Analisis Penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) Di Puskesmas Kota Makassar Analysis of Using Integrated Referral System (SISRUTE) at the Public Health Center in Makassar City. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(2), 323–332.

Rahmatul Husna, H., Rasyid, T. A., Sandra, S., Hang, S., & Pekanbaru, T. (2022). Hubungan Pengetahuan Dengan Sikap Perawat Dalam Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) Diruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ners*, 6, 163–168. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>

Ramadhani, S. N. (2020). STUDY LITERATURE Open Access Analysis of Factors Causing High Referral Rates at Primary Health Center in the JKN Era: A Literature Review. *Media Gizi Kesmas*, 9(2), 58–59.

- Rasimin, R., Syam, Y., Arafat, R., & Majid, S. (2021). Strategies for Coping with Overcrowded Emergency Department (ED): Literature Review. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 7(1), 42–45.
- 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>
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 32–33. <http://www.bsi.ac.id><http://www.nusamandiri.ac.id>
- Rosyadi, M. A., & Indartono, K. (2020). Evaluasi Kualitas Layanan Website Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi kasus: Madrasah Aliyah Syamsul Huda Kedungreja). *Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, 14(1), 1–13. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/pixel>page1
- Sabdana, I. W. G. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Provinsi Bali dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 4–6.
- 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>
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50. <https://journal.rafandhapress.com/BEMI>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>

- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (3rd ed.). Rineka Cipta.
- Susiloningtyas, L. (2020). Sistem Rujukan dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Maternal Perinatal di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(1), 6–16.
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akutansi Dan Keuangan*, 10(1), 34–47. www.WEBQUAL.co.uk
- Thakur, R. (2014). What keeps mobile banking customers loyal? *International Journal of Bank Marketing*, 32(7), 628–646. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2013-0062>
- Tirtaningrum, D. A., Sariatmi, A., & Suryoputro, A. (2018). Analisis Response Time Penatalaksanaan Rujukan Kegawatdaruratan Obstetri Ibu Hamil. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14(2), 139. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v14i2.2866>
- Van Der Linden, M. C., Van Ufford, H. M. E., De Beaufort, R. A. Y., Grauss, R. W., Hofstee, H. M. A., Hoogendoorn, J. M., Meylaerts, S. A. G., Rijsman, R. M., De Rooij, T. P. W., Smith, C., De Voeght, F. J., Warffemius, O. J. G., Van Woerden, G., & Van Der Linden, N. (2019). The impact of a multimodal intervention on emergency department crowding and patient flow. *International Journal of Emergency Medicine*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s12245-019-0238-7>
- White, B. A., Biddinger, P. D., Chang, Y., Grabowski, B., Carignan, S., & Brown, D. F. M. (2013). Boarding inpatients in the emergency department increases discharged patient length of stay. *Journal of Emergency Medicine*, 44(1), 230–235. <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2012.05.007>
- Winarti, G., Komunitas, K., & Keperawatan, M. (2023). Literature Review: Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen rumah Sakit (SIMRS). *Communnity Development Journal*, 4(1), 486–497.
- Yudistira, A. E., Hanggara, B. T., & Muslimah Az-Zahra, H. (2020). Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance and Performance Analysis. *Jurnal Pengembang Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3571–3579. <http://j-ptiik.ub.ac.id>