

DAFTAR PUSTAKA

- Accorsi, S. *et al.* (2017) 'Cost-effectiveness of an ambulance-based referral system for emergency obstetrical and neonatal care in rural Ethiopia', *BMC Pregnancy and Childbirth*. BMC Pregnancy and Childbirth, pp. 1–7. doi: 10.1186/s12884-017-1403-8.
- Aimanah, I. U., Budisuari, M. A. and Supriyanto, R. (2018) 'Analisis Biaya Produksi Di Unit Kerja Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit X Batang, Jawa Tengah', *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(1), pp. 8–14. doi: 10.22435/hsr.v21i1.36.
- Ali, F. A., Kandou, G. D. and Umboh, J. M. L. (2015) 'Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Siko Dan Puskesmas Kalumata Kota Ternate Tahun 2014', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unsrat (JIKMU)*, 5(2), pp. 221–237. Available at: <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7439>.
- Ali, K. and Agustian, W. (2018) 'Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Rumah Sakit)', *Jurnal Manajemen Magister*, 04(02), pp. 186–196.
- Almasabi, M. and Thomas, S. (2017) 'The impact of Saudi hospital accreditation on quality of care: a mixed methods study', *International Journal of Health Planning and Management*, 32(4), pp. e261–e278. doi: 10.1002/hpm.2373.
- Amoah, P. A. and Phillips, D. R. (2017) 'Strengthening the Referral System through Social Capital: A Qualitative Inquiry in Ghana', *Healthcare*, 5(4), p. 80. doi: 10.3390/healthcare5040080.
- Andampury, F. S., Dewi, A. and Marwati, T. (2016) 'Analisis Kebijakan Investasi Alat Radiologi C-Arm Rumah Sakit X', *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 10(1), pp. 43–54. doi: ISSN: 1978 - 0575.
- Anissa, L. and Menaldi, S. L. (2017) 'Aplikasi Telemedicine dalam Merujuk Pasien dari Daerah Rural', *eJournal Kedokteran Indonesia*, 3(3), pp. 220–224. doi: 10.23886/ejki.3.5651.
- Arifandi and Meliala, A. (2017) 'Faktor Yang Mempengaruhi Rekrutmen Dokter Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Buol Tahun 2016', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(03), pp. 103–114.
- Atuoye, K. N. *et al.* (2015) 'Can she make it? Transportation barriers to accessing maternal and child health care services in rural Ghana', *BMC Health Services Research*. BMC Health Services Research, 15(1), pp. 1–10. doi: 10.1186/s12913-015-1005-y.

Badan PPSDM Kesehatan (2018) *Informasi SDM Kesehatan Nasional*. Available at: http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/ (Accessed: 2 December 2018).

Badan Pusat Statistik (2018) *Statistik Indonesia 2018*. 2018th edn. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Balitbangkes (2018) *Hasil utama Riset Kesehatan Dasar 2018*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.

Bettencourt-Silva, M., Cortes, R. and Lapa~o, L. V. (2015) 'Evaluation of the Quality of referral in Portugal: a three years analysis', *European Journal of Public Health*, 25, pp. 2–3.

BPJS Kesehatan (2015) *Sistem Rujukan Berjenjang ; Panduan Praktis (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

Bremnes, H. S. *et al.* (2018) 'Challenges in day-to-day midwifery practice; a qualitative study from a regional referral hospital in Dar es Salaam, Tanzania', *Global Health Action*. Taylor & Francis, 11(1). doi: 10.1080/16549716.2018.1453333.

Bryson, J. M. (2004) 'What to do when stakeholders matter: Stakeholder Identificatixon and analysis techniques', *Public Management Review*, 6(1), pp. 21–53. doi: 10.1080/14719030410001675722.

Chen, A. H., Murphy, E. J. and Hal F. Yee, J. (2013) 'eReferral — A New Model for Integrated Care', *New England Journal of Medicine*, 368(26), pp. 2448–2450. doi: 10.1056/NEJMp1303295.

Dakota, I. *et al.* (2017) 'Implementasi Kebijakan Remunerasi di Rumah Sakit Pemerintah', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(3), p. 159. doi: 10.22146/jkki.v6i3.29669.

Diah, M. I. and Tahono (2009) 'Penetapan Tarif Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik Berdasarkan Metoda Jaros MI', *Indonesian Journal Of Clinical Pathology And Medical Laboratory*, 16(1), pp. 261–265.

Direktorat Fasilitas Pelayanan Kesehatan (2017) *Rencana Aksi Kegiatan Direktorat Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tahun 2017-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan (2017) *Pertemuan Pemantapan RS Rujukan Provinsi Dan RS Rujukan Regional Serta Sistem Pengampuan RS Rujukan Nasional Dan RS Vertikal*. Available at: <http://www.yankes.kemkes.go.id/read-pertemuan-pemantapan-rs-rujukan-provinsi-dan-rs-rujukan-regional-serta-sistem-pengampuan-rs-rujukan-nasional-dan-rs-vertikal-3275.html> (Accessed: 2 December 2018).

Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan (2018a) *Fasyankes Online*. Available at:

<http://sirs.yankes.kemkes.go.id/fo/home> (Accessed: 30 November 2018).

Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan (2018b) *Sistem Rujukan Berbasis Kompetensi Permudah Pelayanan Pasien*. Available at:

<http://www.yankes.kemkes.go.id/read-sistem-rujukan-berbasis-kompetensi-permudah-pelayanan-pasien--4982.html> (Accessed: 2 December 2018).

Doaly, G., Kandou, G. D. and Abeng, T. D. E. (2017) 'Analisis Pelaksanaan Sistem Rujukan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Sam Ratulangi Tondano Kabupaten Minahasa', *Jurnal Community Health*, 2(5), pp. 92–105.

Faramita, N. I., Winarni, I. and Mansur, M. (2015) 'Kajian Turnover Intention Perawat di RSX Prasetya Husada Malang (Permasalahan dan Penyebabnya)', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(1), pp. 25–35.

Fitriah, N., Ika Faramita, N. and Wiyanto, S. (2016) 'Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit', *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), pp. 245–251. doi: 10.21776/ub.jkb.2016.029.03.2.

Fitriana, R. N., Suryawati, C. and Fatmasari, E. Y. (2018) 'Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Umum Dan Bpjs Terhadap Tingkat Responsiveness Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(5), pp. 145–156.

Forrest, C. B., Nutting, P. A. and Schrader, S. Von (2006) 'Primary Care Physician Specialty Referral Decision Making : Patient , Physician , and Health Care System Determinants', *MEDICAL DECISION MAKING*, (June 2005). doi: 10.1177/0272989X05284110.

Gasong, D. N. and Trisnantoro, L. (2017) 'Evaluasi paradigma fungsi ekonomi pada rumah sakit elim rantepao', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(02), pp. 53–57.

Ginter, P. M., Duncan, W. J. and Swayne, L. E. (2013) *Strategic management of health care organizations, the Jossey-Bass imprint, Jossey-Bass, 989 Market Street, San Francisco*.

Gupta, A. K. *et al.* (2017) 'Health System Strengthening-Focussing on Referrals : An Analysis from India', *JOJ Nursing & Health Care*, 2(4), pp. 2–4.

Hadri, C. F. Al, Probandari, A. N. and Pinzon, R. T. (2016) 'Analisis Keuangan Terhadap Kelayakan Investasi Laboratorium Angiografi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta', *Berkala Ilmiah Kedokteran Duta Wacana*, 1(3), pp. 183–196.

Hamzah, A. and Sulistiadi, W. (2018) 'Analisis Implementasi Kebijakan Rujuk Balik Diabetes Melitus di Puskesmas X Kota Tangerang Selatan', *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 1(3), pp. 146–151. doi: 10.7454/eki.v1i3.1780.

Hartawan, I. G. A. G. U. and Ilyas, Y. (2017) 'Analisis kebutuhan perawat berdasarkan pengamatan terhadap penanganan pasien dewasa dan anak-anak di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bali Royal', *Medicina*, 51(2), pp. 116–125. doi: 10.15562/medicina.v47i2.72.

Hartini, Arso, S. P. and Sriatmi, A. (2016) 'Analisis Pelayanan Rujukan Pasien BPJS Di RSUD Chatib Quzwain Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(4), pp. 49–59.

Hartveit, M. *et al.* (2017) 'Quality indicators for the referral process from primary to specialised mental health care: an explorative study in accordance with the RAND appropriateness method', *BMC Health Services Research*. BMC Health Services Research, 17(1), pp. 1–13. doi: 10.1186/s12913-016-1941-1.

Hermawan, A. and Hendrawan, H. (2018) 'Faktor yang Mempengaruhi Niat Pindah Mahasiswa Peserta Program Bantuan Pendidikan Dokter Spesialis dan Gigi Spesialis', *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), pp. 1–9. doi: 10.22435/jpppk.v2i1.34.

Hidayat, A. R. and Sari, E. W. (2017) 'Analisis Kesiapan (Readiness Assessment) Penerapan Electronic Medical Record di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pakem', *IJMS – Indonesian Journal On Medical Science*, 4(1), pp. 147–155.

Hidayati, P., Hakimi, M. and Claramita, M. (2017) 'Analisis Pelaksanaan Rujukan Berjenjang Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kasus Kegawatdaruratan Maternal Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di 3 Puskesmas Perawatan Kota Bengkulu', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 6(2), pp. 94–102. doi: 10.22146/JKKI.V6I2.28904.

Isvandiari, A. and Purwanto, A. (2017) 'Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Medis Rumah Sakit Islam Malang', *JIBEKA*, 11(1), pp. 38–43.

Jaeger, F. N. *et al.* (2018) 'Challenges and opportunities for healthcare workers in a rural district of Chad', *BMC Health Services Research*. BMC Health Services Research, 18(1), pp. 1–11. doi: 10.1186/s12913-017-2799-6.

Juliandiny, T., Senen, S. H. and Sumiyati (2016) 'Kompensasi Serta Motivasi Kerja Pada Kinerja Keperawatan Kontrak Rumah Sakit Umum Subang', *Journal of Business Management Education*, 1(2), pp. 81–90.

Kamau, K. J., Onyango-osuga, B. and Njuguna, S. (2017) 'Challenges Facing Implementation of Referral System for Quality Health Care Services In Kiambu County , Kenya Abstract Main Objective of the Study', *Health Systems and Policy Research Journal*, pp. 1–8. doi: 10.21767/2254-9137.100067.

Kapoor, R. *et al.* (2017) 'Initiating a Standardized Regional Referral and Counter-Referral System in Guatemala: A Mixed-Methods Study', *Global Pediatric Health*, 4, p. 2333794X1771920. doi: 10.1177/2333794X17719205.

Karleanne Lony Primasari (2015) ‘Analisis Sistem Rujukan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD. Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak’, *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 1 No.2, pp. 79–87. doi: 10.1371/journal.pone.0031145.

Kementerian Kesehatan RI (2008) *Peraturan Menteri Kesehatan RI NO. 741/MENKES/PER/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota*.

Kementerian Kesehatan RI (2012) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*.

Kementerian Kesehatan RI (2013a) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*.

Kementerian Kesehatan RI (2013b) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*.

Kementerian Kesehatan RI (2014a) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.02/Menkes/390/2014 Tentang Pedoman Penetapan Rumah Sakit Rujukan Nasional*.

Kementerian Kesehatan RI (2014b) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.02/Menkes/391/2014 Tentang Pedoman Penetapan Rumah Sakit Rujukan Regional Dengan*.

Kementerian Kesehatan RI (2014c) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*.

Kementerian Kesehatan RI (2015) *Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor Hk.02.03/I/0363/2015 Tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Provinsi Dan Rumah Sakit Rujukan Regional*.

Kementerian Kesehatan RI (2018a) *Data dan Informasi : Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan RI (2018b) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*.

Kepegawaian RSTCH (2018) *Data Ketenagaan RSUD dr. T.C. Hillers Maumere Tahun 2018*. Maumere.

Kuangan RSTCH (2019) *Laporan Keuangan RSUD dr. T.C. Hillers Maumere Tahun 2019*. Maumere.

Khamisa, N. *et al.* (2016) ‘Work related stress, burnout, job satisfaction and

general health of nurses: A follow-up study', *International Journal of Nursing Practice*, 22(6), pp. 538–545. doi: 10.1111/ijn.12455.

Kurniawan, A. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta', *Infokes*, 7(1).

Kyei-Nimakoh, M., Carolan-Olah, M. and McCann, T. V. (2017) 'Access barriers to obstetric care at health facilities in sub-Saharan Africa-a systematic review', *Biomed Central - Systematic Reviews*. Systematic Reviews, 6(1), pp. 1–16. doi: 10.1186/s13643-017-0503-x.

Lihawa, C., Noermijati, N. and Rasyid, H. Al (2016) 'Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Dokter dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis dengan di Moderasi Karakteristik Individu (Studi di Rumah Sakit Islam Unisma Malang)', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(2), pp. 300–308. doi: 10.18202/jam23026332.14.2.12.

Mahrur, A., Yuniar, I. and Sarwono (2016) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tanggap Dalam Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Dr Soedirman Kebumen', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 12(1), pp. 36–43.

Makanga, P. T. *et al.* (2017) 'Seasonal variation in geographical access to maternal health services in regions of southern Mozambique', *International Journal of Health Geographics*. BioMed Central, 16(1), pp. 1–16. doi: 10.1186/s12942-016-0074-4.

Mbemba, G. I. C., Gagnon, M. P. and Hamelin-Brabant, L. (2016) 'Factors influencing recruitment and retention of healthcare workers in rural and remote areas in developed and developing countries: An overview', *Journal of Public Health in Africa*, 7(2), pp. 61–66. doi: 10.4081/jphia.2016.565.

Megawati, Hariyanto, T. and Rachmi, A. T. (2016) 'Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1), pp. 147–160.

Mulyadi (2007) *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. ed. 3. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyono, B. (2007) 'Penentuan Strategik Prioritas Pelayanan Laboratorium Klinik Menggunakan Teknik Sfas (Strategic Factors Analysis Summary) Bersarana Acuan SWOT', *Indonesian Journal of Clinical Pathology and Medical Laboratory*, 13(2), p. 82. doi: 10.24293/ijcpml.v13i2.889.

Mustofa, A. and Dewi, A. (2017) 'Peserta Jkn Di Faskes Rujukan Tingkat Lanjutan', *Journal of Health Studies*, 1(2), pp. 186–193.

Naseriasl, M. *et al.* (2017) 'Challenges of establishing specialty referral system in

Iran's health sector (a qualitative study)', *Acta Medica Mediterranea*. doi: 10.19193/0393-6384_2017_1s_137.

Nkurunziza, T. *et al.* (2016) 'Referral patterns and predictors of referral delays for patients with traumatic injuries in rural Rwanda', *Surgery (United States)*. Elsevier Inc., 160(6), pp. 1636–1644. doi: 10.1016/j.surg.2016.08.006.

Nurhasanah, N., Nurlina, S. and Nugroho, T. (2015) 'Simulasi Flexsim Untuk Optimasi Sistem Antrian Poli Umum Rawat Jalan Rumah Sakit X', *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(2), pp. 69–75.

Nurlinawati, I. and Rosita (2018) 'Persepsi Peserta JKN Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Rujukan (Studi Kualitatif Tentang Persepsi Peserta JKN di Puskesmas Kota Depok)', *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), pp. 38–46. Available at: <http://dx.doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.42.38-46>.

Oshikoya, K. A., Orji, M. U. and Oreagba, I. A. (2016) 'Medication History Documentation In Referral Letters Of Children Presenting At The Emergency Unit Of A Teaching Hospital In Lagos , Nigeria', *Annals of Ibadan Postgraduate Medicine*, 14(1), pp. 13–20.

Patel, M. P. *et al.* (2018) 'Closing the Referral Loop: an Analysis of Primary Care Referrals to Specialists in a Large Health System', *Journal of General Internal Medicine*, 33(5), pp. 715–21. doi: 10.1007/s11606-018-4392-z.

Patola, L. M. (2017) *Evaluasi Rencana Strategis RSUD Ba'a di Kabupaten Rote Ndao Nusa Tenggara Timur (NTT)*. Universitas Gadjah Mada.

Perpres No. 72 (2012) *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional*.

Perpres No. 82 (2018) *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.

Pertiwi, Dianita; Wigati, Putri Asmita; Fatmasari, E. Y. (2017) 'Analisis Implementasi Program Rujuk Balik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3), pp. 1–11.

PP No. 18 (2016) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah*. Indonesia. doi: <https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>.

Prabowo, P., Satibi and Pamudji, G. (2016) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketersediaan Obat Di Era Jkn Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedono Madiun', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 6(3), pp. 213–218.

Profil Dinkes Sikka (2017) *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sikka Tahun 2017*. Maumere: Dinas Kesehatan Kabupaten Sikka.

Profil RSTCH Maumere (2017) 'Laporan Tahunan Rumah Sakit Umum Daerah dr. T.C. Hillers Maumere'. Maumere: RSUD dr. T.C. Hillers Maumere.

Puskesmas Waigete (2018) *Laporan Tahunan Puskesmas Waigete*. Maumere.

Raharni, Supardi, S. and Sari, I. D. (2018) 'Kemandirian dan Ketersediaan Obat Era Jaminan Kesehatan (JKN): Kebijakan, Harga, dan Produksi Obat', *Media Litbangkes*, 28(4), pp. 219–228. doi: <https://doi.org/10.22435/mpk.v28i4.269>.

Rahman, F. (2016) 'Analisis Biaya Layanan Diabetes Melitus dengan Komplikasi dan Faktor Penentu Inefisiensi Penanganan Diabetes Melitus di Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2015', *Jurnal ARSI*, 3(1), pp. 29–41.

Ramanayake, R. P. J. C. *et al.* (2014) 'Referral Communications : Bridging the Gap between Primary Care Doctors and Specialists', *World Family Medicine Journal/Middle East Journal of Family Medicine*, 12(7), pp. 10–16. doi: 10.5742/MEWFM.2014.92542.

RBA RSTCH (2019) *Rencana Bisnis dan Anggaran RSUD dr. T.C. Hillers Maumere*. Maumere.

Reed, M. S. *et al.* (2009) 'Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management', *Journal of Environmental Management*. Elsevier Ltd, 90(5), pp. 1933–1949. doi: 10.1016/j.jenvman.2009.01.001.

Rekam Medik RSTCH (2019) *Laporan Unit Rekam Medik RSUD dr. T.C. Hillers Maumere*. Maumere.

Renstra Dinkes Sikka (2018) *Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kesehatan Kabupaten Sikka Tahun 2018-2023*. Maumere: Dinas Kesehatan Kabupaten Sikka.

Rising, K. L. *et al.* (2018) 'Geography, Not Health System Affiliations, Determines Patients' Revisits to the Emergency Department', *Health Services Research*, 53(2), pp. 1092–1109. doi: 10.1111/1475-6773.12658.

RSGK (2018) *Laporan Tahunan RSU St. Gabriel Kewapante*. Maumere.

Saputra, M. and Hamzah, A. (2017) 'Studi Analisis Potensi Penghematan Konsumsi Energi Melalui Audit dan Konservasi Energi Listrik di Rumah Sakit Universitas Riau', *Jom FTEKNIK*, 4(1), pp. 1–13.

Schwitters, A. *et al.* (2015) 'Barriers to Health Care in Rural Mozambique: A Rapid Ethnographic Assessment of Planned Mobile Health Clinics for ART', *Global Health: Science and Practice*, 3(1), pp. 109–116. doi: 10.9745/ghsp-d-14-00145.

Senitan, M. *et al.* (2017) 'The referral system between primary and secondary health care in Saudi Arabia for patients with type 2 diabetes: A systematic review', *Journal of Diabetes Research*, 2017. doi: 10.1155/2017/4183604.

Senitan, M., Alhaiti, A. and Gillespie, J. (2018a) "'Ehalati'": Evaluation of the Referral System in Primary Health Care Centres in Saudi Arabia', *International Journal of Integrated Care*, 18(S2), pp. 1–2.

Senitan, M., Alhaiti, A. and Gillespie, J. (2018b) "'Ehalati'": Evaluation of the Referral System in Primary Health Care Centres in Saudi Arabia .', *International Journal of Integrated Care*, 18, pp. 1–2. doi: DOI: dx.doi.org/10.5334/ijic.s2326.

Torry, Koeswo, M. and Sujianto (2016) 'Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr . Iskak Tulungagung', *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), pp. 252–257.

Trisnantoro, L. (2005) *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: ANDI.

Tuot, D. S. *et al.* (2015) 'Facilitators and barriers to implementing electronic referral and/or consultation systems: A qualitative study of 16 health organizations', *BMC Health Services Research*. BMC Health Services Research, 15(1), pp. 1–10. doi: 10.1186/s12913-015-1233-1.

WHO (2011) *Overview Referral Systems - a summary of key processes to guide health services managers*. Available at:
<http://www.who.int/management/facility/referral/en/>.

Wibowo, M. A. and Putra, Y. S. P. (2016) 'Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum (RSU) Salatiga', *Among Makarti*, 9(17), pp. 1–20.

Wollah, M. O., Rompas, S. and Kallo, V. (2017) 'Hubungan Antara Stres Kerja Perawat Dengan Kinerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Dan Intensive Care Unit Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado', *e-journal Keperawatan (eKp)*, 5(2), pp. 1–7. Available at:
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/17874/17395>.

Yin, R. K. (2015) *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yuniar, Y. and Handayani, R. S. (2016) 'Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), pp. 39–48.

Zhou, L. *et al.* (2015) 'Knowledge Sharing in Chinese Healthcare Referral Services : Identifying Barriers from a Literature Review', *iConference*.