

## ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN USER SATISFACTION TERHADAP SISTEM RUJUKAN ONLINE PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI KOTA SEMARANG

Hela Ayu Ramadhan<sup>1\*</sup>, Septo Pawelas Arso<sup>2</sup>, Nurhasmadiar Nandini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

<sup>2</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

\*Corresponding author : [helaayuramadhan.har@gmail.com](mailto:helaayuramadhan.har@gmail.com)

### ABSTRACT

*An online referral system is an innovation from BPJS Kesehatan in digitizing the tiered referral system. An online referral system is expected to increase the participants' satisfaction and convenience in obtaining the referral service. However, there was no evaluation in satisfaction measurement on an online referral system until this time, especially in Semarang City. This study aims to evaluate the implementation of an online referral system by analyzing factors related to the satisfaction of BPJS Kesehatan's participants in Semarang City. This was a quantitative research with a cross-sectional approach involving 100 respondents chosen by accidental sampling technique. The results of the study showed that the percentage of respondents who felt satisfied was only 54%, which was caused by the administrative efficiency and system effectivity of an online referral system that is still not optimal in reducing queues. Besides that, there is a relationship between performance expectancy, effort expectancy, facilitating condition, information quality, and user satisfaction towards the implementation of an online referral system in the BPJS Kesehatan of Semarang City with p-value < 0,05. The results of the study suggest for BPJS Kesehatan to determine the participants' satisfaction indicators towards the implementation of the online referral system and integrate the online referral system with the registration system at secondary and tertiary health facilities in Semarang City.*

**Keywords:** Satisfaction, Online Referral System, BPJS Kesehatan

### PENDAHULUAN

Salah satu dampak dari penerapan Program JKN adalah meningkatnya jumlah peserta yang berkunjung ke fasilitas kesehatan. Terhitung hingga Agustus 2019, masyarakat yang memanfaatkan program JKN mencapai 277,9 juta jiwa.<sup>1</sup> Jumlah peserta program JKN juga terus meningkat. Terhitung per 30 April 2020, jumlah peserta program JKN mencapai 222.939.830 jiwa. ([bpjs.go.id](http://bpjs.go.id)). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan, Program JKN menerapkan sistem rujukan yang dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis.<sup>2</sup> Sistem rujukan berjenjang diatur oleh peraturan di masing-masing daerah sehingga membuat peserta yang tinggal di daerah perbatasan tidak dapat mengakses faskes apabila tidak sesuai dengan pengaturan Pemerintah Daerah terkait rujukan berjenjang. Peserta yang dirujuk ke FKRTL juga tidak mendapatkan informasi yang pasti terkait pelayanan, sarana dan prasarana serta SDM yang tersedia di faskes rujukan sehingga berdampak pada penolakan oleh faskes rujukan yang dituju dan

peserta harus kembali dirujuk ke faskes rujukan lainnya.<sup>3</sup>

Banyaknya kendala dalam penerapan sistem rujukan berjenjang di lapangan membuat BPJS Kesehatan menerapkan inovasi baru berupa sistem rujukan *online* mulai 21 Juni 2018 dan mewajibkan seluruh FKTP untuk menerapkan sistem rujukan *online* tersebut dengan melalui masa uji coba pada 15 Agustus – 31 Oktober 2018.<sup>4</sup> Sistem rujukan *online* merupakan digitalisasi dari sistem rujukan berjenjang. Adanya sistem rujukan *online* diharapkan dapat membantu peserta dalam mendapatkan kepastian akan pelayanan yang didapatkan di FKRTL dan meminimalisir terjadinya rujukan berulang. Sistem rujukan *online* juga diharapkan dapat mengurai antrian yang menumpuk di fasilitas kesehatan rujukan dengan memberikan opsi tujuan lain kepada peserta BPJS Kesehatan.<sup>5</sup>

Dalam penerapannya, sistem rujukan *online* masih menemui beberapa permasalahan. Permasalahan yang terjadi diantaranya adalah rujukan terkunci hanya pada rumah sakit kelas D dan kelas C sehingga berakibat pada kasus-kasus tertentu

yang cukup berat tidak dapat langsung dirujuk ke kelas B. Rumah sakit kelas C dan D juga hanya berfokus pada pelayanan rawat jalan dan tidak memaksimalkan kualitas pelayanan sehingga akan menyebabkan mutu kesehatan menurun.<sup>5</sup> Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yoki Muchsam dan Fazriana Mareta (2019), ditemukan bahwa pasien masih kurang paham tentang sistem rujukan *online* yang ada di Puskesmas Sukasari Kabupaten Sumedang dikarenakan kurangnya sosialisasi secara keseluruhan di wilayah kerja Puskesmas Sukasari. Selain itu pasien yang baru menggunakan sistem rujukan *online* masih merasa bahwa sistem rujukan *online* sedikit rumit dalam hal pemilihan rumah sakit yang ditentukan.<sup>6</sup>

Masih adanya permasalahan yang terjadi dalam penerapan sistem rujukan *online* menunjukkan bahwa pentingnya evaluasi untuk dilakukan terutama dari sisi peserta BPJS yang merupakan pengguna terdampak dari sistem rujukan *online*. Menurut Maillet *et al.* (2015), kepuasan dianggap lebih tepat untuk mengevaluasi keberhasilan suatu teknologi ketika penerapan teknologi atau sistem informasi tersebut bersifat wajib.<sup>7</sup> Begitu juga dalam penerapan sistem rujukan *online* yang wajib diterapkan untuk seluruh peserta BPJS. Tingkat kepuasan peserta dapat menggambarkan bagaimana respon peserta terhadap penerapan sistem rujukan *online* dan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan yang selanjutnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak BPJS untuk melakukan perbaikan.

Akan tetapi sampai saat ini, belum terdapat evaluasi berupa pengukuran tingkat kepuasan terhadap penerapan sistem rujukan *online* dari sisi peserta BPJS Kesehatan khususnya di Kota Semarang yang memiliki cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan sebesar 95% per Desember 2019.<sup>8</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan sistem rujukan *online* di Kota Semarang dengan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap penerapan sistem rujukan *online*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat *cross sectional*. Penelitian dilakukan secara daring dengan media *google form* mulai bulan Agustus hingga September 2020 di Kota Semarang. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui media

sosial. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan pada Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Wonosobo.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 peserta BPJS Kesehatan yang dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow dan diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan yang pernah mendapatkan layanan rujukan secara *online* di Kota Semarang dan bersedia menjadi responden penelitian.

Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah variabel *performance expectancy*, variabel *effort expectancy*, variabel *facilitating condition* yang mengacu pada teori UTAUT (Venkatesh 2003) serta variabel *information quality* dan variabel *user satisfaction* yang mengacu pada teori kesuksesan sistem informasi (Delone & Mclean 2003). Penelitian ini telah lolos kaji etik dengan nomor *ethical approval* : 161/EA/KEPK-FKM/2020.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden			
		f	%
Usia Responden	<18 tahun	2	2
	18 – 24 tahun	78	78
	24 – 40 tahun	17	17
	>40 tahun	3	3
	<b>Total</b>	100	100
Jenis Kelamin		f	%
	Laki-laki	34	34
	Perempuan	66	66
<b>Total</b>	100	100	
Tingkat Pendidikan		f	%
	SMP/SLTP	1	1
	SMA/SLTA	42	42
	Perguruan Tinggi/Akademi	57	57
<b>Total</b>	100	100	
Pekerjaan		f	%
	PNS	3	3
	Wiraswasta	3	3
	Karyawan	16	16
	Pelajar/Mahasiswa	66	66
	Lainnya	12	12
<b>Total</b>	100	100	
<b>Kelas</b>		f	%

Karakteristik Responden			
		f	%
Usia Responden	<18 tahun	2	2
	18 – 24 tahun	78	78
	24 – 40 tahun	17	17
	>40 tahun	3	3
Peserta BPJS Kesehatan	Kelas 1	46	46
	Kelas 2	29	29
	Kelas 3	25	25
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 18 – 24 tahun (78%), mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (66%), memiliki tingkat pendidikan terakhir Perguruan Tinggi/Akademi (57%) dan mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa (66%). Berdasarkan karakteristik kelas peserta BPJS Kesehatan, sebagian besar responden merupakan Peserta BPJS Kesehatan Kelas 1 (46%).

#### Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Informasi

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden

No.	Variabel	f	%
1.	<b>User Satisfaction</b>		
	Tidak Puas		
	Puas	46	46
		54	54
2.	<b>Performance Expectancy</b>		
	Tidak Menguntungkan	50	50
	Menguntungkan	50	50
3.	<b>Effort Expectancy</b>		
	Tidak Mudah		
	Mudah	45	45
		55	55
4.	<b>Facilitating Condition</b>		
	Tidak Mendukung	44	44
	Mendukung	56	56
5.	<b>Information Quality</b>		
	Tidak Baik	30	30
	Baik	70	70
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penerapan sistem rujukan *online* (54%). Namun, masih terdapat responden yang merasa tidak puas terhadap penerapan sistem rujukan *online* (46%) dikarenakan responden menganggap bahwa

efisiensi administrasi dan efektivitas sistem rujukan *online* dalam mengurai antrian masih belum optimal. Selain itu, masih terdapat responden yang merasa konsep sistem rujukan berjenjang yang dipakai dalam sistem rujukan *online* terlalu rumit untuk dilaksanakan. Indikator kepuasan untuk penerapan sistem rujukan *online* juga belum jelas dikarenakan BPJS Kesehatan belum menetapkan target indeks kepuasan peserta khusus untuk penerapan sistem rujukan *online*. Sehingga belum terdapat perbandingan untuk hasil pengukuran kepuasan pada penelitian ini.

Pada *performance expectancy*, responden yang menilai *performance expectancy* dalam penerapan sistem rujukan *online* menguntungkan (50%) sama besar dengan responden yang menilai *performance expectancy* tidak menguntungkan (50%). Sebagian responden yang menilai *performance expectancy* menguntungkan menyatakan bahwa sistem rujukan *online* memiliki banyak kegunaan, lebih baik daripada sistem rujukan manual, dan memiliki banyak manfaat.

Pada *effort expectancy*, sebagian besar responden menilai *effort expectancy* dalam penerapan sistem rujukan *online* mudah (55%). Hal tersebut dikarenakan responden merasa bahwa penerapan sistem rujukan *online* mudah untuk digunakan, tidak kompleks, dan memudahkan mereka untuk mendapatkan layanan rujukan. Namun, masih terdapat responden yang menilai *effort expectancy* dalam penerapan sistem rujukan *online* tidak mudah (45%) dikarenakan responden menganggap bahwa konsep dasar dari sistem rujukan *online* yaitu sistem rujukan berjenjang rumit untuk dilaksanakan.

Pada *facilitating condition*, sebagian besar responden menilai *facilitating condition* yang tersedia sudah mendukung dalam penerapan sistem rujukan *online* (56%). Hal tersebut dikarenakan responden merasa bahwa tidak terdapat hambatan internal dan eksternal dalam penerapan sistem rujukan *online*, fasilitas pendukung sudah tersedia, dan sistem rujukan *online* sudah sesuai dengan kebutuhan responden.

Pada *information quality* sebagian besar responden menilai kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem rujukan *online* sudah baik (70%). Responden merasa bahwa informasi yang dihasilkan sudah lengkap, relevan, akurat, *up to date*.

## Hubungan Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Informasi dengan *User Satisfaction*

Tabel 3. Distribusi Hubungan Variabel Bebas dan Variabel Terikat

Variabel	<i>User Satisfaction</i>				Total		<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
<b><i>Performance Expectancy</i></b>							
Tidak Menguntungkan	38	76	12	24	50	100	0,000
Menguntungkan	8	16	42	84	50	100	
<b><i>Effort Expectancy</i></b>							
Tidak Mudah	37	82,2	8	17,8	45	100	0,000
Mudah	9	16,4	46	83,6	55	100	
<b><i>Facilitating Condition</i></b>							
Tidak Mendukung	34	77,3	10	22,7	44	100	0,000
Mendukung	12	21,4	44	78,6	66	100	
<b><i>Information Quality</i></b>							
Tidak Baik	25	83,3	5	16,7	30	100	0,000
Baik	21	30	49	70	70	100	

Hubungan bivariat antara variabel bebas dengan variabel terikat pada penelitian ini disajikan dalam tabel 2. Ditinjau dari hubungan *performance expectancy* dengan *user satisfaction* terhadap penerapan sistem rujukan *online*, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dan memiliki *performance expectancy* menguntungkan (84%) lebih besar dibandingkan yang memiliki *performance expectancy* tidak menguntungkan. Namun, masih terdapat responden yang menilai bahwa sistem rujukan *online* belum optimal dalam mengurai antrian dikarenakan responden merasa jumlah antrian masih sama saja dengan sistem rujukan manual.

Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,000 (*p-value* < 0,05) dengan nilai korelasi 0,676 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *performance expectancy* dengan *user satisfaction* terhadap penerapan sistem rujukan *online* di Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wendland *et al.* (2010) tentang adopsi teknologi informasi kesehatan pada *mobile emergency service* (MECS) yang menyatakan bahwa *performance expectancy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *Primary Health Care* (PHC) *mobile* pada MECS. Semakin besar persepsi bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas, kinerja, dan kualitas pekerjaan maka semakin

besar juga kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya.<sup>9</sup>

*Performance expectancy* berfungsi untuk mendorong sikap positif terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem melalui peningkatan efisiensi ketika sebuah teknologi bersifat wajib untuk digunakan.<sup>10</sup> *Performance expectancy* menjadi ukuran kepercayaan jika suatu teknologi informasi memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Menurut Ajzen (1991), sikap dan perilaku seseorang terhadap suatu hal ditentukan berdasarkan evaluasi dari data yang diperoleh sehingga dapat dilihat apakah perilaku tersebut dapat memberikan keuntungan atau manfaat bagi penggunanya.<sup>11</sup> Suatu teknologi yang memiliki manfaat yang besar dan memberikan keuntungan akan dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunanya.<sup>12</sup>

Penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas terhadap penerapan sistem rujukan *online* dan memiliki *effort expectancy* mudah (83,6%) lebih besar dibandingkan yang memiliki *effort expectancy* tidak mudah. Namun, masih terdapat responden yang menilai bahwa efisiensi dari sistem rujukan *online* masih belum optimal dikarenakan belum terdapat integrasi antara sistem rujukan *online* dengan sistem pendaftaran di FKRTL rujukan. Menurut Sanjaya dkk. (2016), sistem informasi terintegrasi merupakan upaya untuk memaksimalkan peran teknologi informasi

dan komunikasi untuk mengatasi permasalahan pelayanan rujukan.<sup>13</sup>

Menurut Davis (1989), teknologi yang dipersepsikan oleh individu sebagai teknologi yang mudah atau tidak rumit dalam penggunaannya lebih memungkinkan untuk diadopsi dan diterima oleh penggunanya.<sup>14</sup> Beberapa penelitian telah menetapkan kemudahan penggunaan sebagai determinan penting dari niat dan penggunaan teknologi informasi dalam konteks *health care*. Thompson *et al.* (1991) menyatakan bahwa semakin kompleks sebuah sistem informasi untuk digunakan maka akan semakin rendah pemanfaatannya.<sup>15</sup>

Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,000 (*p-value* < 0,05) dengan nilai korelasi 0,695 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *effort expectancy* dengan *user satisfaction* terhadap penerapan sistem rujukan *online* di Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chan, *et al.* (2010) dan Bernanda dkk. (2019) yang menyatakan bahwa *effort expectancy* memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin meningkatnya *effort expectancy* maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.<sup>10,16</sup>

Faktor lainnya yang dapat meningkatkan *user satisfaction* yaitu *facilitating condition*. Hasil dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dan menilai *facilitating condition* mendukung dalam penerapan sistem rujukan *online* (78,6%) lebih besar dibandingkan yang menilai *facilitating condition* tidak mendukung. Namun, masih terdapat fasilitas kesehatan yang belum menyediakan media informasi mengenai alur prosedur sistem rujukan *online*. Selain itu, sebagian responden merasa belum memiliki cukup informasi untuk memahami sistem rujukan *online*.

Adanya dukungan fasilitas yang tersedia dapat meningkatkan pemanfaatan terhadap suatu sistem informasi. *Facilitating condition* merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan dan peralatan yang diperlukan untuk menggunakan sebuah sistem.<sup>17</sup>

Menurut Ajzen (2005), keyakinan seseorang mengenai ketersediaan sumber daya berupa peralatan, kompatibilitas, kompetensi, dan kesempatan akan mendukung atau menghambat seseorang untuk melakukan sebuah perilaku. Persepsi seseorang tentang sebuah perilaku akan

berdampak pada penilaian mereka saat evaluasi dilakukan.<sup>18</sup> Dalam konteks penggunaan sistem informasi, ketersediaan sumber daya akan mendukung penilaian pengguna terhadap penerapan sistem informasi tersebut.

Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,000 (*p-value* < 0,05) dengan nilai korelasi 0,664 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *facilitating condition* dengan *user satisfaction* terhadap penerapan sistem rujukan *online* di Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chan *et al.* (2010) dan Bernanda dkk. (2019) yang menyatakan bahwa *facilitating condition* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna dalam konteks adopsi sistem yang bersifat wajib. Penyediaan sumber daya pendukung untuk mengakses sistem akan meningkatkan kepuasan terhadap sistem tersebut. Sebaliknya, apabila sumber daya pendukung tidak tersedia maka akan menjadi hambatan dalam penggunaan sistem.<sup>10</sup> Semakin meningkatnya *facilitating condition* dalam penerapan sistem informasi *online*, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.<sup>16</sup>

Informasi merupakan keluaran utama yang harus dihasilkan dari sebuah sistem informasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dan menilai *information quality* yang dihasilkan sistem rujukan *online* baik (70%) lebih besar dibandingkan yang menilai bahwa *information quality* tidak baik. Namun, masih terdapat responden yang menilai bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem rujukan *online* tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Hal tersebut dikarenakan FKRTL belum memperbarui informasi dalam sistem secara rutin.

Menurut Cabitza dan Batini (2016) akses tepat waktu, keakuratan, kelengkapan, dan keterbaruan informasi kesehatan sangat penting dalam memberikan perawatan yang sesuai dan efektif bagi pasien.<sup>19</sup> Kualitas informasi juga ditentukan oleh petugas yang melakukan input data pada sistem informasi. Petugas input data harus melakukan input data secara berkala dan memastikan data yang diinput sesuai dengan keadaan sebenarnya agar informasi yang dihasilkan tidak menyesatkan pengguna.<sup>20</sup>

Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p-value* 0,000 (*p-value* < 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *information quality* dengan

*user satisfaction* terhadap penerapan sistem rujukan *online* di Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pawirosumarto (2016) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna serta terdapat hubungan positif yang searah antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, yaitu semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan maka akan menyebabkan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.<sup>21</sup> Fendini dkk. (2015) menyatakan bahwa sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi akan berdampak terhadap kepuasan pemakainya.<sup>22</sup>

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa persentase responden yang merasa puas baru mencapai 54% dikarenakan dari segi efisiensi administrasi maupun efektivitas sistem rujukan *online* dalam mengurangi antrian masih belum optimal. Faktor yang berhubungan dengan *user satisfaction* terhadap penerapan sistem rujukan *online* pada peserta BPJS di Kota Semarang adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, dan *information quality*. Oleh karena itu, peneliti menyarankan bagi BPJS Kesehatan untuk menetapkan target indeks kepuasan peserta terhadap penerapan sistem rujukan *online* sebagai indikator keberhasilan, mengintegrasikan sistem rujukan *online* dengan sistem pendaftaran di setiap FKRTL di Kota Semarang, menyediakan fasilitas pendukung berupa media informasi tentang alur prosedur sistem rujukan *online*, melakukan pengecekan data yang diinput oleh FKRTL secara berkala, serta mengoptimalkan sosialisasi tentang sistem rujukan *online* dan sistem rujukan berjenjang kepada Peserta BPJS Kesehatan.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pemanfaatan JKN Capai 277,9 Juta Jiwa - Sehat Negeriku. 2019.
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. 2012.
3. BPJS Kesehatan. Sistem Rujukan Berjenjang Online Peserta JKN-KIS. Jakarta; 2018.
4. BPJS Kesehatan. Sistem rujukan online menuju UHC. Jogjakarta; 2018.
5. Savithri Y. Pengaruh dan Strategi Implementasi Rujukan Online Menuju UHC 2019. Yogyakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2018.
6. Muchsam Y, Mareta F, Kesehatan I, Indonesia B. Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS. J Sisfo. 2019;5:34–9.
7. Maillet É, Mathieu L, Sicotte C. Modeling factors explaining the acceptance, actual use and satisfaction of nurses using an Electronic Patient Record in acute care settings: An extension of the UTAUT. Int J Med Inform. 2015;84(1):36–47.
8. Dinas Kesehatan Kota Semarang. Profil Kesehatan Kota Semarang 2019. Semarang: Dinas Kesehatan Kota Semarang; 2020. 97 p.
9. Wendland J, Lunardi GL, Dolci DB. Adoption of health information technology in the mobile emergency care service. RAUSP Manag J. 2019;54(3):287–304.
10. Chan FKY, Thong JYL, Venkatesh V, Brown SA, Hu PJH, Tam KY. Modeling citizen satisfaction with mandatory adoption of an E-Government technology. J Assoc Inf Syst. 2010;11(10):519–49.
11. Ajzen I. The theory of planned behavior. Organ Behav Hum Decis Process. 1991;50(2):179–211.
12. Ashifa I. Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi sebagai Variabel Moderasi). TECHNOBIZ J. 2020;3(1).
13. Sanjaya GY, Hanifah N, Prakosa HK, Lazuardi L. Integrasi Sistem Informasi: Akses Informasi Sumber Daya Fasilitas Kesehatan dalam Pelayanan Rujukan. Sisfo. 2016;06(01):51–64.
14. Davis FD. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Q Manag Inf Syst. 1989;13(3):319–39.
15. Thompson RL, Higgins CA, Howell JM. Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. MIS Q

- Manag Inf Syst. 1991 Mar;15(1):125–42.
16. Bernanda DY, Yohanes A, Seputro JS, Andry JF. Analisis Sistem Krs Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Xyz Menggunakan Metode Utaut. *J Teknoinfo*. 2019;13(2):124.
  17. Venkatesh V, Smith RH, Morris MG, Davis GB, Davis FD, Walton SM. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View 1. *User Accept IT MIS Q*. 2003;27(3):425–78.
  18. Fishbein M, Ajzen I. The Influence of Attitudes on Behavior. *The Handbook of Attitudes*. 2005. 173–222 p.
  19. Cabitza F, Batini C. Information Quality in Healthcare. 2016;403–19.
  20. Michel-Verkerke MB. Information Quality of a Nursing Information System depends on the nurses: A combined quantitative and qualitative evaluation. *Int J Med Inform*. 2012;81(10):662–73.
  21. Pawirosumarto S. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *J Ilm Manaj*. 2016;VI(3):416–33.
  22. Fendini DS, Kertahadi, Riyadi. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. *J Adm Bisnis*. 2013;4(1):1–11.