

## **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*

**Suci Rahmadani<sup>1</sup>, A. Muflihah Darwis<sup>2</sup>, Nur Annisa Hamka<sup>1</sup>, Arvina Pebrianti HR<sup>1</sup>, Muhammad Al Fajrin<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unhas Makassar

<sup>2</sup>Departemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja, FKM Unhas Makassar

Email ; [sachy.dani@gmail.com](mailto:sachy.dani@gmail.com), Tamangapa Makassar

---

#### **ABSTRAK**

Pemerintah telah mengeluarkan Surat Dirjen Pelayanan Kesehatan pada tanggal 10 Desember 2018 tentang Permohonan Penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) kepada seluruh Dinkes kab/kota/provinsi. Menyadari hambatan serta pentingnya penggunaan SISRUTE dengan baik, dalam penerapan sistem informasi manajemen. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna langsung aplikasi SISRUTE di Puskesmas Kota Makassar sebanyak 39 responden. Pengumpulan data dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan SISRUTE ( $p = 0,011$ ); ada hubungan antara minat menggunakan dengan penggunaan SISRUTE ( $p = 0,025$ ); tidak ada hubungan antara keadaan pendukung dengan penggunaan SISRUTE ( $p = 1,000$ ), dan tidak ada hubungan antara persepsi manfaat dengan penggunaan SISRUTE ( $p = 0,647$ ). Responden yang sering menggunakan SISRUTE menyatakan bahwa aplikasi SISRUTE mudah digunakan, bahkan bisa digunakan kapan saja dan dimana saja. Beberapa alasan responden jarang menggunakan SISRUTE disebabkan karena Puskesmas jarang memiliki pasien yang serius atau gawat darurat untuk dirujuk ke Rumah Sakit, keterlambatan jawaban rumah sakit dan terkadang informasi ketersediaan ruang rawat tidak valid serta ketidakstabilan koneksi internet. Dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan dan minat menggunakan berhubungan dengan penggunaan aplikasi SISRUTE di Puskesmas Kota Makassar.

**Kata kunci:** Sisrute, Puskesmas, Sistem Informasi Kesehatan

---

#### **ABSTRACT**

*The government has issued a letter from the Director-General of Health Services on December 10, 2018, regarding the Application for the Use of the Integrated Referral System (SISRUTE) to all district/city/provincial Health Offices. Realizing the obstacles and the importance of using SISRUTE properly, in the application of management information systems. This study aims to analyze the factors related to the use of the Integrated Referral System Application (SISRUTE) at the Makassar City Health Center. This study used a cross sectional design. The sample in this study were direct users of the SISRUTE application at the Makassar City Health Center as many as 39 respondents. Collecting data by direct interview using a questionnaire. The data analysis carried out was univariate analysis and bivariate analysis. The results of this study indicate that there is an relationship between perceived ease and the use of SISRUTE ( $p = 0.011$ ); there is an relationship between behavioral intention to use and the use of SISRUTE ( $p = 0.025$ ); there was no relationship between facilitation condition and the use of SISRUTE ( $p = 1,000$ ), and there was no relationship between perceived usefulness and the use of SISRUTE ( $p = 0.647$ ). Respondents who often use SISRUTE stated that the SISRUTE application is easy to use, in fact it can be used anytime and anywhere. Some of the reasons respondents rarely use SISRUTE are because Puskesmas rarely have serious or emergency patients to be referred to the hospital, delays in hospital answers and sometimes invalid information on the availability of treatment rooms and internet network instability. It can be concluded that the perception of ease and behavioral intention to use related to the use of the SISRUTE application at the Makassar City Health Center.*

**Keywords:** Sisrute, Health Center, Health Information System

## **PENDAHULUAN**

Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan tidak bisa langsung mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL), namun melewati proses berjenjang dengan sistem rujukan. Sistem rujukan diselenggarakan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu, sehingga tujuan pelayanan tercapai tanpa harus menggunakan biaya yang mahal (Setiawati & Nurrizka, 2019). Pelaksanaan rujukan berdasarkan indikasi medis sehingga puskesmas dan jaringannya dapat melakukan filtrasi rujukan (Sidora, 2017).

Pemerintah telah mengupayakan berbagai strategi dan kebijakan. Salah satunya adalah pengembangan Sistem Informasi Kesehatan Nasional. Mengacu pada negara-negara lain yang telah mengadopsi Teknologi Informasi Kesehatan (TIK), praktik dokter pada perawatan primer di Australia, Belanda, Selandia Baru, dan Inggris cenderung menggunakan teknologi informasi dengan meluas dan multifungsi (Audet et al., 2014).

Saat ini, fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, di beberapa wilayah telah menerapkan aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) yang merupakan bagian sistem informasi manajemen (SIM) BPJS kesehatan. Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) merupakan sebuah aplikasi untuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan antar Fasilitas kesehatan. Salah satu Faskes primer yang dapat menjadi bahan perhatian dalam penerapan SIM Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) adalah Puskesmas. Puskesmas diasumsikan dapat melayani masyarakat dengan cepat dan lebih mudah dalam perujukan Kesehatan (Idris, 2013). Selain itu, rujukan terhadap pasien dilakukan karena pasien membutuhkan pelayanan kesehatan spesialistik/subspesialistik, rawat inap, peralatan diagnostik dan atau terapeutik, tambahan pelayanan atau pelayanan yang berbeda yang tidak dapat diberikan di fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan bersangkutan, termasuk diantaranya kasus dengan kondisi emergensi (Kemenkes, 2012).

Fasilitas kesehatan seperti Puskesmas yang harus menerapkan sistem informasi manajemen BPJS kesehatan pun meningkat dan sangat dituntut dalam penggunaannya. Kondisi ini semakin kompleks dan menyebabkan beraneka ragamnya sistem informasi kesehatan yang diterapkan di Puskesmas. Berbagai macam sistem informasi (SI) telah diimplementasikan dan ini menjadi tantangan bagi pengguna dan pelaksana JKN. Salah satu contoh pelaksanaan SI di Puskesmas yaitu Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang pada akhirnya mengalami hambatan dan tidak semua laporan dapat dipenuhi oleh SIMPUS (Hadi, 2012).

Salah satu kota yang menerapkan BPJS Kesehatan dan menerapkan layanan

Sistem Rujukan Terintegrasi di Puskesmas adalah Kota Makassar. Penggunaan aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) untuk pelayanan pasien BPJS kesehatan telah diserukan di seluruh puskesmas di Kota tersebut. Berdasarkan hasil penelitian terkait Implementasi Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pulau Barrang Lompo Makassar tahun 2020, telah digunakan aplikasi sistem rujukan terintegrasi (SISRUTE) untuk melihat rumah sakit yang tersedia. Saat membuka aplikasi, tenaga kesehatan di puskesmas memilih langsung rumah sakit yang tersedia pelayanannya dan memasukkan data pasien. Dengan aplikasi SISRUTE tidak perlu lagi pihak rumah sakit memberikan informasi ke Puskesmas. Berdasarkan hasil wawancara tersebut terkadang terjadi kesalahan pihak rumah sakit memberikan izin untuk dirujuk, saat pasien tiba di rumah sakit ternyata fasilitas kesehatan atau pelayanan yang ada disana penuh, dan pasien kembali dirujuk ke rumah sakit lain tanpa adanya komunikasi (Rahmadani et al., 2020).

Menyadari hambatan serta pentingnya penggunaan SISRUTE dengan baik agar tidak ada lagi kesalahan seperti kasus tersebut, oleh karena itu dalam penerapan SIM perlu adanya pemahaman bagaimana penggunaan sistem informasi pada istitusi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan sistem rujukan terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar dari faktor persepsi kemudahan, minat menggunakan, keadaan pendukung dan persepsi manfaat.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi potong lintang (*cross sectional*). Penelitian ini dilakukan beberapa Puskesmas di Kota Makassar, dari 46 Puskesmas sebanyak 36 Puskesmas yang mengaplikasikan SISRUTE. Penelitian dilakukan pada bulan April – Juli 2021. Populasi penelitian adalah tenaga kesehatan yang menggunakan langsung layanan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Kota Makassar. Penarikan sampel dengan teknik sampel jenuh dengan mengambil seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Diperoleh sebanyak 39 sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Teori penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model 3 (TAM 3)* (Venkatesh, V. & Bala, 2008), dengan mengambil empat variabel yakni persepsi kemudahan, minat menggunakan, keadaan pendukung dan persepsi manfaat. Pengumpulan data dengan melakukan survei secara langsung dengan membagikan kertas kuesioner kepada pengguna Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE). Kuesioner diadaptasi dari kuesioner penelitian Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Layanan Primary Care di Puskesmas Kota Makassar (Lasari, 2014). Dilakukan analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan melihat nilai setiap variabel. Kemudian setelah mengetahui nilai setiap variabel, selanjutnya melakukan analisis bivariante dengan uji chi-square untuk melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi SISRUPE Puskesmas di Kota Makassar dengan menggunakan aplikasi di komputer.

## **HASIL**

Penelitian ini telah dilaksanakan di beberapa puskesmas Kota Makassar. Selama penelitian diperoleh responden sebanyak 39 responden dari 36 Puskesmas di Kota Makassar. Adapun karakteristik responden ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Kota Makassar**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Umur	> 45 tahun	9 23,1
	15-25 tahun	2 5,1
	26-35 tahun	11 28,2
	36 - 45 tahun	1 2,6
	36-45 tahun	16 41,0
Jenis Kelamin	Pria	5 12,8
	Wanita	34 87,2
	Total	39 100,0
Pendidikan Terakhir	Diploma	8 20,5
	S1	28 71,8
	S2	3 7,7
Jurusan	Kebidanan	3 7,7
	Kedokteran	2 5,1
	Keperawatan	32 82,1
	Kesehatan Masyarakat	2 5,1
	Total	39 100,0
Masa Kerja	> 10 tahun	23 59,0
	1-5 tahun	7 17,9
	6-10 tahun	9 23,1
Total	39 100,0	

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur lebih banyak pada umur 36-45 tahun (16 responden, 41%). Responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu wanita (34 responden, 87,2%). Berdasarkan pendidikan terakhir lebih banyak pada pendidikan S1 (28 responden, 71,8%). Berdasarkan jurusan paling banyak yaitu jurusan keperawatan (32 responden, 82,1%). Berdasarkan masa kerja

paling banyak yaitu selama >10 tahun sebanyak (23 responden 59%).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan variabel yang diteliti pada tabel berikut:

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel yang diteliti pada Penggunaan Aplikasi SISRUTE di Puskesmas Kota Makassar**

Variabel	Frekuensi (n = 39)	Persen (%)
<b>Persepsi Kemudahan Menggunakan</b>		
Tidak Mudah	11	28.2
Mudah	28	71.8
<b>Minat Menggunakan</b>		
Kurang	9	23.1
Cukup	30	76.9
<b>Keadaan Pendukung</b>		
Kurang	3	7.7
Cukup	36	92.3
<b>Persepsi Manfaat</b>		
Kurang	5	12.8
Cukup	34	87.2
<b>Penggunaan Aplikasi SISRUTE</b>		
Jarang	18	46.2
Sering	21	53.8
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari total 39 responden sebanyak 28 responden (71,8%) yang menilai mudah pada kategori persepsi kemudahan penggunaan Sistem Rujukan Terintegritasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar. Pada variabel minat menggunakan terdapat 30 responden (76,9%) yang menilai cukup. Pada variabel keadaan pendukung terdapat 36 responden (92,3%) yang menilai cukup. Pada variabel persepsi manfaat, 34 responden (87,2%) yang menilai cukup. Adapun pada variabel penggunaan aplikasi SISRUTE, dapat diketahui bahwa dari total 39 responden terdapat sebanyak 18 responden (46,2%) yang menyatakan jarang menggunakan dan 21 responden (53,8%) yang menyatakan sering menggunakan aplikasi sistem rujukan terintegritasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar.

Hubungan masing-masing variabel independen (persepsi kemudahan menggunakan, minat menggunakan, keadaan pendukung dan persepsi manfaat) dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegritasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Hubungan Persepsi Kemudahan, Minat Menggunakan, Keadaan Pendukung, dan Persepsi Manfaat dengan Penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar**

Variabel	Penggunaan SISRUTE				Total		<i>p value</i>
	Jarang		Sering		N=39	%	
	n=18	%	n=21	%			
<b>Persepsi Kemudahan</b>							
Tidak Mudah	9	50.0	2	9.5	11	28.2	0.011
Mudah	9	50.0	19	90.5	28	71.8	
<b>Minat Menggunakan</b>							
Kurang	8	44.4	2	9.5	10	25.7	0.025
Cukup	10	55.6	19	90.5	29	74.3	
<b>Keadaan Pendukung</b>							
Kurang	1	5.6	2	9.5	3	7.7	1.000
Cukup	17	94.4	19	90.5	36	92.3	
<b>Persepsi Manfaat</b>							
Kurang	3	16.7	2	9.5	5	12.8	0.647
Cukup	15	83.3	19	90.5	34	87.2	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 3 menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang mempersepsikan tidak mudah, terdapat 50% yang jarang menggunakan, proporsinya sama dengan kelompok responden yang mempersepsikan mudah dalam penggunaan aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE). Pada kelompok yang mempersepsikan mudah, 90,5% responden sering menggunakan SISRUTE. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,011$  ( $<0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar.

Selanjutnya, terkait minat menggunakan terhadap penggunaan SISRUTE, diperoleh bahwa kelompok responden yang kurang minat, terdapat 44,4% yang jarang menggunakan, sedangkan kelompok responden yang memiliki minat cukup, terdapat 55,6% yang jarang menggunakan aplikasi SISRUTE. Namun responden yang minat menggunakannya cukup terdapat 90,5% yang sering menggunakan SISRUTE. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,025$  ( $<0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara minat menggunakan dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar.

Terkait hubungan keadaan pendukung dengan penggunaan SISRUTE diperoleh data bahwa kelompok responden yang menyatakan cukup pada keadaan pendukung, terdapat 94,4% yang jarang menggunakan SISRUTE serta 90,5% yang sering menggunakan SISRUTE. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 1,000 (>0,05)$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara keadaan pendukung dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar.

Adapun terkait hubungan persepsi manfaat dengan penggunaan SISRUTE diperoleh data bahwa kelompok responden yang menyatakan persepsi manfaat cukup, terdapat 83,3% yang jarang menggunakan SISRUTE serta 90,5% yang sering menggunakan SISRUTE. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,647 (>0,05)$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi manfaat dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar.

## PEMBAHASAN

Faktor yang mempengaruhi orang untuk menggunakan teknologi adalah motivasi ekstrinsik dan motivasi intrinsik. Dalam penelitian ini motivasi intrinsik diperoleh dari persepsi kemudahan, sedangkan motivasi ekstrinsik diperoleh dari persepsi manfaat (Pavlou & Gefen, 2004). Penelitian di Puskesmas Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi kemudahan menggunakan dengan analisis penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar. Konsep persepsi kemudahan menggunakan (*perceived ease of use*) menunjukkan tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai (Davis, 1989). Konsep ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan, maka *user* akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan 50% responden jarang menggunakan namun mempersepsikan bahwa aplikasi mudah digunakan karena sesuai pengakuan responden bahwa sistem SISRUTE mudah digunakan namun jarang menggunakan aplikasi untuk merujuk pasien karena Puskesmas jarang memiliki pasien yang serius atau gawat darurat untuk dirujuk ke Rumah Sakit.

Hasil penelitian menunjukkan 9,5% responden sering menggunakan namun menyatakan bahwa aplikasi tidak mudah digunakan. Dari pernyataan yang disampaikan,

hal tersebut karena untuk mengakses SISRUTE dibutuhkan internet, sehingga bila kondisi jaringan sedang tidak stabil maka proses rujukan terhambat dan tidak memudahkan pekerjaan responden. Hasil ini sejalan dengan penelitian Arkam et al., (2019) yang memperoleh hasil bahwa dalam segi pelatihan penggunaan sistem dan kendala penggunaan informan menilai buruk. Pada indikator pelatihan penggunaan sistem, mayoritas informan mengatakan tidak adanya pelatihan penggunaan SISRUTE bagi pengguna sistem tersebut. Sedangkan pada indikator kendala pengguna informan mengatakan bahwa dalam mengakses SISRUTE dibutuhkan internet, apabila bila jaringan tidak stabil perujukan dapat terhambat. Penelitian sejalan lainnya yang dilakukan oleh Arifah et al., (2021) yang menyatakan bahwa adanya Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE), membantu sistem rujukan bekerja lebih baik, namun ketidakstabilan koneksi internet tetap menjadi masalah.

Minat Menggunakan (*Behavioral intention to use*) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Minat perilaku dapat dilihat dari tingkat penggunaan, sehingga dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya motivasi untuk tetap menggunakan, dan keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Wibowo & Luhur, 2017).

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara minat menggunakan dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE). Hasil penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian Muntianah et al., (2012) menyatakan bahwa seseorang akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behaviour*) jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Makassar pada kategori minat menggunakan cukup, terdapat 55,6% responden yang jarang menggunakan SISRUTE. Hal ini dikarenakan pada saat penggunaan aplikasi SISRUTE respon dari Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) lambat, sehingga pasien yang dirujuk langsung dibawa ke Rumah Sakit dengan rujukan manual, tanpa melalui sistem SISRUTE. Teori DeLone & McLean bahwa kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.

Pengakuan responden menyatakan bahwa sistem SISRUTE mudah digunakan, mudah dipelajari karena jelas penggunaannya. Diketahui bahwa dari informasi responden



bahwa sistem memiliki tampilan yang memudahkan pengguna untuk memproses informasi yang diperlukan. Namun jarang menggunakan aplikasi tersebut untuk merujuk pasien karena Puskesmas jarang memiliki pasien yang serius atau gawat darurat untuk dirujuk ke Rumah Sakit.

Faktor keberhasilan SIMRS atau SISRUTE, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti *Integrated*, dengan integrasi antara semua bagian organisasi menjadi satu kesatuan, akan membuat sistem berjalan dengan efisien dan efektif sehingga kendala-kendala seperti redudansi, *re-entry* dan ketidakkonsistenan data dapat dihindarkan, dengan harapan pengguna sistem memperoleh manfaat yang dapat dirasakan secara langsung, perubahan pola kerja dari manual ke komputer akan menimbulkan efek baik dan buruk bagi seorang tenaga medis (Handiwidjojo, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian Puskesmas di Kota Makassar termasuk dalam kategori cukup dalam dukungan terhadap penggunaan Sistem Rujukan Terintegritasi (SISRUTE). Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor yang mendukung responden salah satunya dukungan organisasi dimana kepala puskesmas menyediakan sarana fasilitas seperti perangkat komputer, jaringan, bahkan ruangan agar responden nyaman ketika mengoperasikan aplikasi SISRUTE. Menurut Sari (2015) secara umum dukungan sarana dan prasarana berarti segala sesuatu yang merupakan penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses kegiatan.

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Makassar menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara keadaan pendukung dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegritasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar. Terdapat 94,4% responden yang jarang menggunakan namun mendapat dukungan cukup karena sesuai pengakuan responden yang menyatakan bahwa responden telah mendapatkan dukungan serta fasilitas untuk mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi Sistem Rujukan Terintegritasi (SISRUTE) namun jarang menggunakan aplikasi untuk merujuk pasien karena Puskesmas jarang memiliki pasien yang serius atau gawat darurat untuk dirujuk ke Rumah Sakit. Jarangnya pasien gawat darurat dikarenakan masyarakat lebih memilih langsung ke rumah sakit jika terjadi hal yang serius. Selain itu responden juga mengeluhkan keterlambatan jawaban rumah sakit dan terkadang mengatakan bahwa ruang rawat tidak tersedia/full, tetapi apabila dirujuk secara manual/tanpa sirsute atau pasien langsung ke rumah sakit ternyata ruangan tersedia. Perlu adanya perbaikan atau update aplikasi SISRUTE, dan disarankan agar ada komunikasi pra rujukan dengan pihak Rumah Sakit selain melalui SISRUTE.

Hal ini sejalan dengan penelitian Susiloningtyas (2020) yang menyatakan bahwa dalam kenyataan di lapangan didapatkan masih ada beberapa faktor yang menjadi sebab terjadinya rujukan terlambat seperti aspek ekonomi biaya, aspek geografis juga ketersediaan sarana prasarana rumah sakit serta *response time* rujukan masih dirasakan lama oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian Bancin et al. (2019) yang menunjukkan bahwa aplikasi SISRUTE sangat membantu percepatan pelayanan, memudahkan informasi rujukan terkait kejelasan pasien dapat diterima oleh rumah sakit yang dirujuk.

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) menunjukkan keyakinan pemakai pada kontribusi sistem terhadap kinerja pemakai. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas atau efektivitas, pentingnya bagi tugas, dan kebermanfaatan secara keseluruhan (Davis, 1989). *Perceived usefulness* juga dipengaruhi oleh *perceived ease of use* karena semakin mudah suatu sistem digunakan maka sistem tersebut dirasakan semakin bermanfaat. Rasa mudah menggunakan sistem teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam dirinya bahwa sistem itu mempunyai kegunaan, dan karenanya menimbulkan rasa nyaman bila bekerja dengan sistem teknologi informasi (Venkatesh, 2000).

Berdasarkan hasil penelitian Puskesmas di Kota Makassar termasuk dalam kategori persepsi manfaat dirasa cukup dalam penggunaan Sistem Rujukan Terintegritasi (SISRUTE) karena sesuai pengakuan responden yang menyatakan bahwa aplikasi SISRUTE mempermudah pekerjaan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi manfaat dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegritasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar. 83,3% responden yang jarang menggunakan merasa persepsi manfaat cukup karena sesuai pengakuan responden bahwa walaupun jarang mendapatkan pasien yang serius untuk dirujuk, responden mengakui aplikasi SISRUTE sangat berguna bahkan bisa digunakan kapan saja dan dimana saja. Penelitian ini berkaitan dengan sistem rujukan rumah sakit di penelitian Gultom and Sopian (2018) yang menyatakan bahwa sistem ini sangat membantu pihak manajemen rumah sakit dalam pembuatan sistem rujukan.

Responden yang merasa manfaat kurang dan juga jarang menggunakan Sistem Rujukan Terintegritasi (SISRUTE) menyatakan bahwa lebih sering menggunakan P-care karena dianggap lebih mudah. Sedangkan jika memakai SISRUTE waktu

tunggu/responnya lama bisa sampai 3-4 jam atau lebih. Adapun responden yang merasa manfaat kurang tetapi sering menggunakan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) dikarenakan adanya grup Whatsapp yang di dalamnya terdapat perwakilan PKM dan pengelola SISRUTE karena dianggap respon dari grup tersebut sangat cepat untuk bertanya mengenai kesiapan lokasi rujukan selanjutnya. Penelitian ini sejalan dengan Rahmadani et al., (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi antar fasilitas kesehatan sebelum merujuk pasien merupakan salah satu prosedur standar yang harus dijalankan, dengan adanya komunikasi pra rujukan, diharapkan petugas di rumah sakit sudah mempersiapkan semua fasilitas dibutuhkan, sehingga pasien tersebut tiba di rumah sakit, proses serah terima pasien dapat berlangsung lebih cepat dan pasien langsung ditangani.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor yang berhubungan dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar antara lain adalah faktor persepsi kemudahan ( $p$  value=0,011), dan faktor minat menggunakan ( $p$  value=0,025) sedangkan faktor keadaan pendukung ( $p$  value=1,000) dan faktor persepsi manfaat ( $p$  value=0,647) tidak berhubungan dengan penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Puskesmas Kota Makassar.

Saran untuk pihak Puskesmas, perlu adanya perbaikan jaringan pada Fasyankes guna memperlancar proses rujukan yang terkendala akibat jaringan yang kurang stabil. Diperlukan adanya evaluasi penggunaan Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) dengan melibatkan Dinas Kesehatan, Pihak Rumah Sakit, Puskesmas, dan Pemerintah; perlu adanya perbaikan atau update aplikasi SISRUTE, dan disarankan agar ada komunikasi dengan pihak Rumah Sakit terkait masalah respon Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE).

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Unhas dan jajarannya, Dinas Kesehatan Kota Makassar, Kepala Puskesmas se- Kota Makassar dan jajarannya, para responden, para tim peneliti yang terlibat dan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Ahkam, Z. A., Muchlis, N., & Samsualam. (2019). Implementasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di RSUD Labuang Baji Kota Makassar. *Journal of*

- Muslim Community Health (JMCH)*, 2(2), 98–111.
- Arifah, N., Anggraeni, R., & Mangilep, A. U. A. (2021). Studi Implementasi Sistem Rujukan Berjenjang Antar Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut di Era JKN di Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.45-52>
- Audet, A. M., Squires, D., & Doty, M. M. (2014). Where are we on the diffusion curve? Trends and drivers of primary care physicians' use of health information technology. *Health Services Research*, 49(1 PART 2), 347–360. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12139>
- Bancin, L. J., Putri, N. A., Rahmayani, N., Kharisma, R., & Purba, S. W. (2019). Gambaran Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 5(1), 16–19.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Gultom, S. P., & Sopian. (2018). Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja Di Bagian Pelaporan Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 3(2), 485–493.
- Hadi, I. (2012). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Barito Kuala (Simpusbaku) di Puskesmas Kabupaten Barito Kuala Provinsi Kalimantan Selatan*.
- Handiwidjojo, W. (2014). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal EKSIS*, 2(2), 32–38.
- Idris, F. (2013). *Pola Kerjasama BPJS Kesehatan-Rumah Sakit*. BPJS Kesehatan. Jakarta
- Kemenkes. (2012). *Pedoman Sistem Rujukan Nasional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lasari, H. H. D. (2014). *Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Layanan Primary Care di Puskesmas Kota Makassar Tahun 2014*. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Muntianah, S. T., Astuti, E. S., & Azizah, D. F. (2012). Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Actual Use Teknologi Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi kasus pada kegiatan belajar Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang). *Profit*.
- Pavlou, P. A., & Gefen, D. (2004). Information Systems Research Building Effective Online Marketplaces with Institution-Based Trust Building Effective Online Marketplaces with Institution-Based Trust. *Information Systems Research*. 15(1),37-59
- Rahmadani, S., Nasrah, N., Nurhayani, N., Abadi, M. Y., Marzuki, D. S., & Fauziah, A. B. (2020). Implementasi Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pulau Barrang Lompo Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 6(2), 223. <https://doi.org/10.29241/jmk.v6i2.459>

- Sari, D. M. (2015). Partisipasi Masyarakat Dalam Mengembangkan Sarana Prasarana Kawasan Desa Wisata Borobudur. *MODUL*, 15(2), 133–140.
- Setiawati, M. E., & Nurriszka, R. H. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*. <https://doi.org/10.22146/JKKI.43843>
- Sidora. (2017). *Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Rujukan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Wilayah Kota Poso*.
- Susiloningtyas, L. (2020). Sistem Rujukan Dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Maternal Perinatal Di Indonesia Refferal System in Maternal Perinatal Health. *Jurnal Sistem Rujukan Dalam Sistem Pelayanan*.
- Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39, 273–315.
- Venkatesh, V. dan F. D. D. (2000). A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model = Four Longitudinal Fields Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Wibowo, A., & Luhur, U. B. (2017). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model ( TAM ). *Konferensi Nasional Sistem Informasi*.

Submission	23-07-2021
Review	25-07-2021
Accepted	16-09-2021
Publish	29-10-2021
DOI	10.29241/jmk.v7i2.651
Sinta Level	3 (Tiga)