

PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KOMPUTER DI RS.PANTAI INDAH KAPUK

Sarkosih¹, Lily Widjaya²

^{1,2}Universitas Esa Unggul, Jakarta

Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Jakarta 11510

sarkosih78@yahoo.com

Abstrak

The successful development of information systems is not only determined by how the information system can process information very well but is determined also by the suitability of the work environment. User satisfaction is one among the various factors determining the success of information system development. This study aims to determine the effect of the quality of information systems services to the computer user satisfaction in Pantai Indah Kapuk hospitals North Jakarta. The study was conducted with cross-sectional and analytic description of the method by the number of sample of 58 respondents who worked in the Department of Nursing consists of outpatient administration section, administration and sexy infirmary medical records and collected by sampling saturated. Dimensions of service quality information system is the performance, aesthetics, ease of maintenance and repair, uniqueness, reliability, durability, quality and usability appropriate suitability. Dimensional computer user satisfaction is the content or the content, accuracy, format, ease of use and timeliness. Most respondents aged less than 40 years old, female, high school educated, work in the section Administration Outpatient and have service life of over 10 years. The average score of service quality information system 46.64 (\pm 3.717) and the average computer user satisfaction scores 29.29 (\pm 2.872). The statistical test shows the influence of the quality of information systems services to the computer user satisfaction in the Department of Nursing ($r = 0.608$ and $p < 0.05$) and the coefficient of determination 36.97. Improving the quality of information system services will increase user satisfaction computers that improve the quality of service.

Keywords: *The quality of information systems services, the computer user satisfaction*

Pendahuluan

Satudi antara pokok-pokok program pembangunan kesehatan adalah pengembangan sistem informasi kesehatan. Program ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi kesehatan guna mewujudkan suatu sistem informasi kesehatan yang komprehensif berhasil guna dan berdaya guna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Adapun untuk sasarannya adalah tersedianya informasi yang akurat, tepat waktu, lengkap dan sesuai kebutuhan sebagai bahan dalam proses pengambilan keputusan untuk perumusan kebijakan, perencanaan, penggerak pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan penilaian program kesehatan di semua tingkat administrasi kesehatan guna meningkatkan mutu pelayanan. Untuk mendapatkan informasi kesehatan, Kementerian Kesehatan sebagai institusi yang berwenang dalam pengambilan kebijakan di bidang kesehatan masih bergantung kepada laporan dari institusi pelayanan kesehatan. Oleh karenanya kualitas informasi yang dihasilkan institusi pelayanan kesehatan menjadi sangat penting bukan hanya untuk institusi sendiri tetapi

bagi pengambilan kebijakan kesehatan secara nasional. Dimensi kualitas jasa sistem informasi menurut Tony Wijaya (2011) terdiri dari: Kinerja, estetika, kemudahan perawatan dan perbaikan, keunikan, keandalan, daya tahan, kualitas kesesuaian dan kegunaan yang sesuai.

Penelitian yang dilakukan oleh Soegiarto (2001) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa sistem informasi menyimpulkan bahwa tingginya kepuasan pengguna diperoleh dari pengguna yang mempunyai partisipasi dalam pengembangan sistem. Pengembangan sistem informasi merupakan sebuah keputusan yang sangat strategis. Selain menyangkut investasi yang cukup besar, terdapat banyak faktor lain yang harus dipertimbangkan. Kompleksitas sistem bukanlah merupakan jaminan perbaikan kinerja, bahkan bisa jadi kontraproduktif bila dalam tahapan implementasi ternyata tidak didukung dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang ada pada suatu organisasi. Pengembangan sistem informasi pada sebuah organisasi perlu untuk secara proaktif melibatkan SDM-nya. Dengan kata lain diperlukan partisipasi aktif dari para

pengguna agar sistem yang dikembangkan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Kepuasan pengguna komputer merupakan rasa gembira yang timbul akibat terpenuhinya semua kebutuhan pengguna terhadap kualitas jasa sistem informasi. Selain itu kepuasan pengguna ditunjukkan oleh kemudahan pengguna komputer dalam mengoperasikan sistem informasi sehingga kualitas jasa sistem informasi akan semakin baik. Pengguna atau konsumen dari suatu sistem informasi memegang peranan yang sangat penting. Pengguna adalah yang ikut berkontribusi dalam menentukan tingkat kualitas jasa/layanan sistem informasi yang diinginkan beserta atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas layanan (*customer-driven quality*). Untuk mengetahui kenyataan dilapangan mengenai kualitas jasa sistem informasi di RS.

Metode Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di Seksi Administrasi Rawat Jalan, Administrasi Ruang Perawatan dan Seksi Rekam Medis. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 01 Juli 2014 sampai dengan tanggal 21 Juli 2014. Penelitian akan dilaksanakan dengan metode deskripsi analitik kuantitatif dan menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling*.

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan uji validitas adalah prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur atau pertanyaan yang dipakai dalam kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Uji validitas dari instrumen penelitian dimaksudkan untuk menguji keabsahan dan kehandalan butir-butir instrument yang digunakan dalam penelitian.

Validasi instrumen di uji dengan menggunakan korelasi skor butir pernyataan dengan skor total. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Corrected Item Total-Correlation*. Dalam uji validitas setiap item pertanyaan membandingkan r hitung dengan r tabel. Hasilnya dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Hasil pengujian validitas setiap instrument pernyataan berdasarkan pengolahan program

SPSS versi 17.0 didapatkan koefisien korelasi (r) atau r hitung > dari nilai r tabel dengan signifikansi 0,05 sebesar 0,254. Berdasarkan pengujian tersebut tidak ada satupun butir pernyataan yang tidak valid karena semua nilai r hitung > dari 0,254. Seluruh butir pernyataan pada setiap variable independen dan dependen sudah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrument digunakan untuk menunjukkan sampai sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Dalam uji reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini penulis menggunakan alat bantu statistik yang ada dalam program SPSS versi 17.0 yaitu dengan menggunakan rumus *Cronbach's alpha*. Dikatakan reliabel jika nilainya > 0,70. Uji reliabilitas sangat diperlukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan konsisten atau tidak. Hasil pengujian reliabilitas dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Uji Reabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
.735	27

Dari hasil uji reliabilitas di atas didapatkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (0,735) \geq 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan pernyataan dalam kuesioner tersebut sudah reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa sampel yang diambil dari populasi berdistribusi normal. Untuk melakukan uji normalitas dilakukan dengan menggunakan nilai *skewness* dan *standar error*-nya, bila *skewness* di bagi *standar error*-nya menghasilkan angka \leq 2 maka distribusinya normal. Berikut adalah hasil uji normalitas pada setiap dimensi yang ada:

- Dimensi kinerja : nilai *skewness* (-0,135) / standar error (0,314) = (-0,42).
- Dimensi estetika : nilai *skewness* (0,474) / standar error (0,314) = (1,50).
- Dimensi kemudahan perbaikan dan perawatan : nilai *skewness* (-0,743) / standar error (0,314) = (-2,36).
- Dimensi keunikan : nilai *skewness* (0,869) / standar error (0,314) = (2,76).
- Dimensi keandalan : nilai *skewness* (-0,548) / standar error (0,314) = (-1,74).

- f. Dimensi daya tahan : nilai skewness (-0,857) / standar error (0,314) = (-2,72).
- g. Dimensikualitaskesesuaian : nilai skewness (-0,528) / standar error (0,314) = (-1,68).
- h. Dimensi kegunaan : nilai skewness (-0,715) / standar error (0,314) = (-2,27).
- i. Dimensi isi : nilai skewness (-0,133) / standar error (0,314) = (-0,42).
- j. Dimensi akurasi : nilai skewness (-0,000) / standar error (0,314) = (0).
- k. Dimensi tampilan : nilai skewness (-0,028) / standar error (0,314) = (-0,08).
- l. Dimensi kemudahan penggunaan : nilai skewness (0,322) / standar error (0,314) = (1,02).
- m. Dimensi ketepatan waktu : nilai skewness (-0,033) / standar error (0,314) = (-0,10).

Dari hasil uji normalitas didapatkan data bahwa nilai skewness dibagi dengan standar error-nya pada setiap dimensi adalah ≤ 2 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi. Total responden pada penelitian ini berjumlah 58 orang. Berdasarkan tabel di atas maka didapatkan gambaran sebagai berikut :

- a. Berdasarkan umur, responden terbanyak berumur ≤ 40 tahun sebanyak 50 orang (86,2%) dan responden terkecil berumur ≥ 41 tahun sebanyak 8 orang (13,8%).
- b. Berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang (51,7%) dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (48,3%).
- c. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMU atau sederajat sebanyak 38 orang (65,5%). Responden berpendidikan tinggi sebanyak 20 orang (34,5%).
- d. Berdasarkan masa kerja responden terbanyak dengan masa kerja > 6 tahun sebanyak 48 orang (82,8%). Responden dengan masa kerja ≤ 5 tahun sebanyak 10 orang (17,2%).
- e. Berdasarkan unit kerja terdiri dari 3 tempat yaitu administrasi rawat jalan, administrasi ruang perawatan dan rekam medis. Responden terbanyak berasal dari administrasi rawat jalan sebanyak 40 orang (69%), rekam medis 14 orang (24,1%) dan responden terkecil berasal dari administrasi ruang perawatan sebanyak 4 orang (6,9%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden mengenai dimensi kualitas jasa

sistem informasi maka dapat diperoleh data sebagai berikut :

1. Dimensi Kinerja

Terkait kinerja sistem informasi, sebanyak (95,7%) responden berpendapat "setuju" dan "sangat setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menghasilkan laporan yang berguna dalam pengambilan keputusan dan menghasilkan laporan yang tepat tanpa kesalahan. Sebanyak (4,3%) responden berpendapat "tidak setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menghasilkan laporan yang berguna dalam pengambilan keputusan dan menghasilkan laporan yang tepat tanpa kesalahan.

2. Dimensi Estetika

Terkait estetika dari sistem informasi, sebanyak (90,5%) responden berpendapat "setuju" dan "sangat setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi membuat tampilan yang memudahkan pengguna dan menyediakan berbagai fasilitas yang menarik. Sebanyak (9,5%) responden "tidak setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi membuat tampilan yang memudahkan pengguna dan menyediakan berbagai fasilitas yang menarik.

3. Dimensi Kemudahan Perawatan & Perbaikan

Terkait kemudahan perawatan dan perbaikan dari sistem informasi, sebanyak (60,3%) responden berpendapat "setuju" dan "sangat setuju" dengan kemampuan SDM bagian IT memperbaiki sistem informasi setiap hari dan merespon perbaikan dengan cepat dan mudah ketika sistem mengalami gangguan. Sebanyak (39,7%) responden "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju" dengan kemampuan SDM bagian IT memperbaiki sistem informasi setiap hari dan merespon perbaikan dengan cepat dan mudah ketika sistem mengalami gangguan.

4. Dimensi Keunikan

Terkait keunikan dari sistem informasi, sebanyak (84,1%) responden "setuju" dan "sangat setuju" dengan kemampuan SDM IT menemukan tempat terjadinya gangguan dengan mudah dan kemampuan mengintegrasikan software dari luar dengan sistem aplikasi yang digunakan saat ini. Sebanyak (11,2%) responden "tidak setuju" dengan

kemampuan SDM IT menemukan tempat terjadinya gangguan dengan mudah dan kemampuan mengintegrasikan software dari luar dengan sistem aplikasi yang digunakan saat ini.

5. Dimensi Keandalan

Terkait keandalan dari sistem informasi, sebanyak (93,1%) responden berpendapat "setuju" dan "sangat setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat saat diminta dan keandalan jasa sistem informasi ketika terjadi masalah. Sebanyak (6,9%) responden "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat saat diminta dan keandalan jasa sistem informasi ketika terjadi masalah.

6. Dimensi Daya Tahan

Terkait daya tahan dari sistem informasi, sebanyak (69%) responden berpendapat "setuju" dan "sangat setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menjalankan program operasional tanpa sering mengalami gangguan dan kemampuan memproteksi program aplikasi dan data dari segala gangguan. Sebanyak (31%) responden "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menjalankan program operasional tanpa sering mengalami gangguan dan kemampuan memproteksi program aplikasi dan data dari segala gangguan.

7. Dimensi Kualitas Kesesuaian

Terkait kualitas kesesuaian dari sistem informasi, sebanyak (83,6%) responden berpendapat "setuju" dan "sangat setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menyelesaikan pekerjaan dengan presisi tinggi dan memberikan informasi yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan. Sebanyak (16,4%) responden "tidak setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menyelesaikan pekerjaan dengan presisi tinggi dan memberikan informasi yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan.

8. Dimensi Kegunaan yang Sesuai

Terkait kegunaan yang sesuai dari sistem informasi, sebanyak (85,3%) responden berpendapat "setuju" dan "sangat setuju" dengan kemampuan sistem informasi dalam menjalankan fungsi-fungsi sesuai yang dijanjikan dan kemampuan menjalankan program-

program aplikasi sesuai dengan yang dibutuhkan. Sebanyak (14,7%) responden "tidak setuju" dengan kemampuan sistem informasi dalam menjalankan fungsi-fungsi sesuai yang dijanjikan dan kemampuan menjalankan program-program aplikasi sesuai dengan yang dibutuhkan.

Berdasarkan data di atas dapat di lihat persentase urutan tertinggi untuk setiap dimensi adalah dengan urutan sebagai berikut :

1. Dimensi kinerja sebanyak (95,7%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik.
2. Dimensi keandalan sebanyak (93,1%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik.
3. Dimensi estetika sebanyak (90,5%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik.
4. Dimensi kegunaan yang sesuai, sebanyak (85,3%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik.
5. Dimensi keunikan sebanyak (84,1%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik.
6. Dimensi kualitas kesesuaian sebanyak (83,6%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik.
7. Dimensi daya tahan sebanyak (69%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi perlu diperbaiki.
8. Dimensi kemudahan perawatan & perbaikan sebanyak (60,3%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi perlu diperbaiki.

Berdasarkan data di atas dapat di lihat persentase urutan tertinggi untuk setiap dimensi adalah dengan urutan sebagai berikut: Dimensi kinerja sebanyak (95,7%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik. Dimensi keandalan sebanyak (93,1%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik. Dimensi estetika sebanyak (90,5%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti

kualitas jasa sistem informasi baik. Dimensi kegunaan yang sesuai, sebanyak (85,3%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik. Dimensi keunikan sebanyak (84,1%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik. Dimensi kualitas kesesuaian sebanyak (83,6%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi baik. Dimensi daya tahan sebanyak (69%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi perlu diperbaiki. Dimensi kemudahan perawatan & perbaikan sebanyak (60,3%) responden menjawab "setuju" dan "sangat setuju" yang berarti kualitas jasa sistem informasi perlu diperbaiki.

Berdasarkan uraian di atas mengenai persepsi responden sebagian besar responden berpendapat bahwa kualitas jasa sistem informasi di RS. Pantai Indah Kapuk "baik". Hal tersebut sesuai dengan perhitungan total skor kuesioner masing-masing responden berdasarkan jawaban mengenai persepsi pengaruh kualitas jasa sistem informasi, sebagai berikut :

Nilai rata-rata (*mean*) total skor responden dari hasil perhitungan variable X adalah: $Mean = 2705 : 58 = 46,6$. Dari rata-rata penghitungan tersebut, diperoleh nilai rata-rata variabel X sebesar 46,6.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kualitas jasa sistem informasi di RS. Pantai Indah Kapuk dengan *mean* atau rata-rata (46,6), median (47) dan modus (45). Nilai minimum skor penilaian adalah 34 dan nilai maksimum skor penilaian adalah 54 yang artinya semakin besar skor penilaian maka persepsi responden terhadap kualitas jasa sistem informasi semakin baik dan begitu pula sebaliknya. Menurut Permenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit disebutkan bahwa untuk pelayanan yang terkait dengan pemeliharaan sarana rumah sakit adalah kecepatan waktu menanggapi kerusakan sarana ≤ 15 menit harus sudah ditanggapi. Hal ini tentunya berhubungan dengan dimensi kemudahan & perawatan pada penelitian ini dimana (39,7%) responden menjawab "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju" dengan kemampuan SDM bagian IT memperbaiki sistem informasi setiap hari dan merespon perbaikan dengan cepat dan mudah ketika sistem mengalami gangguan. Hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah terkait dimensi daya tahan dimana (31%)

responden berpendapat "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju" dengan kemampuan jasa sistem informasi menjalankan program operasional tanpa sering mengalami gangguan dan kemampuan memproteksi program aplikasi dan data dari segala gangguan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna komputer di RS. Pantai Indah Kapuk Jakarta Utara, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebagian besar responden (82,7%) menilai kualitas jasa sistem informasi masuk kriteria "baik". Dimensi kualitas jasa sistem informasi yang mendukung hasil tersebut adalah kinerja (95,7%), keandalan (93,1%), estetika (90,5%), kegunaan yang sesuai (85,3%), keunikan (84,1%), kualitas kesesuaian (83,6%), daya tahan (69%) dan kemudahan perawatan & perbaikan (60,3%).
2. Sebagian besar responden (84,8%) menyatakan puas terhadap kualitas jasa sistem informasi. Dimensi kepuasan yang mendukung hasil tersebut adalah kemudahan penggunaan (94,9%), akurasi (92,3%), *content* atau isi (88,8%), tampilan (81,9%) dan ketepatan waktu (66,4%).
3. Berdasarkan uji regresi linier sederhana, uji korelasi pearson dan koefisien determinasi diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna komputer di Seksi Administrasi Rawat Jalan, Administrasi Ruang Perawatan dan Seksi Rekam Medis. Angka korelasi pearson (r) 0,608 sehingga dapat disimpulkan bahwa arah hubungan antara kedua variabel adalah positif. Hasil perhitungan koefisien determinasi 37% kualitas jasa sistem informasi mempengaruhi kepuasan pengguna komputer dan sisanya 63% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas jasa yang dihasilkan sistem informasi maka kepuasan pengguna komputer di Seksi Administrasi Rawat Jalan, Administrasi Ruang Perawatan dan Seksi Rekam Medis juga semakin tinggi.

Daftar Pustaka

- Almilia, L. S. (2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi pada bank umum pemerintah. *Jurnal Ilmiah STIE Perbanas*. Surabaya.
- Arthur., Eka, A., Robert., & Abdurachman, E. (2008, Januari). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi underwriting pada PT Tugu Pratama Indonesia. *Jurnal Piranti Warta*, 11(1), hal: 28-44. Jakarta.
- Astuti, S. (2003). *Pengaruh diversitas kemanfaatan dan lingkup pengembangan kemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai*. Jakarta.
- Bakke, A. (2008). *Measurment of user satisfaction with enterprise portals*. Norwegian.
- Husein., & Wibowo, M. A. (2002). *Sistem informasi manajemen*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Jen, T. F. (2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, IV (2).
- Jogiyanto. (2005). *Sistem teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Dasar-dasar pemasaran*, (Alexander Sindoro, penerj). Jakarta: PT. Index kelompok Gramedia.
- Krismiaji. (2005). *Sistem informasi akuntansi*. Jakarta : YKPN.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2005). *Sistem informasi manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Markus, S. N. (2010). *Master plan pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit*. Yogyakarta: Poltekkes Permata Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *Permenkes RI No.129/Menkes/Per/XII/2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, 2008.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *Permenkes RI No.82/ Menkes/Per/ XII/ 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*, 2013.
- Rustiyanto, E. (2014). *Buku ajar sistem informasi manajemen rumah sakit*. Yogyakarta: Poltekkes Permata Indonesia.
- Soegiharto. Faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja sistem informasi akuntansi. *Gajah Mada Jurnal Bisnis Akuntansi*, III (2). Yogyakarta
- Sudra, R. I. (2008). *Pedoman manajemen informasi kesehatan di sarana pelayanan kesehatan*. Jakarta: UI-Press, 2008.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2004). *Konsep kepuasan pemakai*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: PT. Index kelompok Gramedia.
- World Health Organization (WHO). (2004). *A practical guide for developing countries*.