

Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran *Online* Menggunakan Metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* di RSUP Fatmawati

Nanda Aula Rumana¹, Daniel Happy Putra², Lily Widjaja³, Noviandi⁴, Iradah Maharami⁵, Rahmat Hidayat⁶

^{1,2,3,5}Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

⁴Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

⁶Rumah Sakit Fatmawati Jakarta Selatan

Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat

Korespondensi E-mail: nanda.rumana@esaunggul.ac.id

Abstract

Online registration is one application that can reduce queues at the hospital. However, its application must meet the standards so that patients are satisfied with the online registration application. This research was conducted to determine the description of patient satisfaction with online registration applications using end user computing satisfaction. Samples obtained in this study were 73 respondents taken by incidental sampling. The design of this study is cross sectional where research is only measured one time to find out the picture of satisfaction. The level of patient satisfaction is measured using the EUCS (End User Computing Satisfaction) model which consists of five components namely content, accuracy, format, ease of use and timeliness. Data in this study were obtained from questionnaires to patients or families of patients who registered through the online registration application. The results showed that of 73 respondents 45 respondents (61,6%) were dissatisfied and 28 respondents (38,4%) were satisfied. This study concludes that there are still many patients or users who feel unsatisfied with the online registration application. Suggestions aimed at online registration applications are to design the interface on the application so that it is more user friendly, reducing errors during data processing, updating the doctor's schedule, speeding up access when registering online and speeding up the process of downloading barcodes on the online registration application.

Keywords: *Online registration, satisfaction, content, accuracy, format, ease of use and timeliness.*

Abstrak

Pendaftaran online merupakan salah satu aplikasi yang dapat mengurangi antrian di rumah sakit. Namun penerapannya harus memenuhi standar agar pasien puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online menggunakan end user computing satisfaction. Sampel yang didapat pada penelitian ini sebanyak 73 responden yang diambil secara incidental sampling. Desain penelitian ini adalah cross sectional dimana penelitian hanya diukur satu waktu untuk mengetahui gambaran kepuasan. Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction) yang terdiri dari lima komponen yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timeliness. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien yang mendaftar melalui aplikasi pendaftaran online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 responden 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dan 28 responden (38,4%) merasa puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien atau pengguna yang merasa belum puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Saran yang ditujukan untuk aplikasi pendaftaran online adalah untuk desain interface pada aplikasi sehingga lebih user friendly, mengurangi error pada saat proses pengolahan data, mengupdate jadwal dokter, mempercepat akses saat mendaftar online dan mempercepat proses download barcode pada aplikasi pendaftaran online.

Kata kunci: Pendaftaran online, Kepuasan, content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang tren saat ini. Perkembangan globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak dan menyebabkan persaingan seperti mulai meninggalkan atau ditinggalkan oleh

perkembangan teknologi dan akan menjadi lemah apabila tidak siap menghadapinya. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih diminati masyarakat.

Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengakibatkan golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas (Sabarguna 2004).

Salah satu pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintah Indonesia 2009). Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan suatu sistem informasi yang akurat dan handal. Serta cukup untuk meningkatkan pelayanan terhadap para pasien.

Pelayanan pasien di rumah sakit dimulai dari tempat pendaftaran sampai pasien memperoleh rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yangtelah diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan 2008).

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, suatu perusahaan, organisasi maupun instansi dituntut untuk dapat meningkatkan mutu dan kualitas sistem informasi agar bisa bersaing dalam era globalisasi. Saat ini pemerintah membuat sistem baru yaitu pendaftaran *online*. Dengan adanya fasilitas layanan pendaftaran *online* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terutama yang ingin berobat jalan tanpa perlu menunggu terlalu lama untuk melakukan registrasi atau pendaftaran. Loker penerimaan pasien rawat jalan adalah pelayanan pertama yang akan diterima oleh pasien dan secara langsung berinteraksi dengan pasien dan merupakan salah satu bagian di rumah sakit yang mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien rawat jalan yang akan berobat di rumah sakit tersebut (Listyorini and Kalbuadi 2017).

Salah satu jenis pelayanan pendaftaran adalah pendaftaran *online* yang bertujuan untuk

mempermudah proses pendaftaran. Dengan adanya sistem aplikasi pendaftaran *online* bukan lagi hal asing bagi masyarakat khususnya bagi institusi kesehatan, yang akan membuat beberapa pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat terselesaikan. Sehingga dapat meningkatkan pentingnya kepuasan pasien. Akan tetapi pelaksanaannya masih menyisakan banyak masalah dan untuk mengetahui seberapa puasnya menggunakan sistem aplikasi pendaftaran *online* oleh pengguna atau pasien maka diperlukan sebuah metode. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pendaftaran pasien yaitu metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Kepuasan pemakai (*EUCS*) digambarkan sebagai tingkat dimana para pemakai percaya sistem informasi tersedia untuk mereka sesuai dengan kebutuhan informasi mereka (Dewa 2016). Dilihat dari sisi penggunaannya maka kebutuhan pengguna serta minat pengguna terhadap aplikasi akan semakin berkembang juga, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut dengan menggunakan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* yang dinilai dari lima komponen yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll dan Tokarzadeh, 1991).

Salah satu rumah sakit pemerintah yang menggunakan pendaftaran *online* adalah Rumah Sakit Fatmawati. Sebagai penyedia jasa pelayanan, masalah tingkat kepuasan pasien sangat penting, bila kualitas layanan pendaftaran tidak sesuai dengan yang diharapkan hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran aplikasi *online* di rumah sakit. Seperti penelitian yang dilakukan oleh A.haris tahun 2008 menyatakan bahwa kualitas sistem informasi yang rendah akan mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga kadang-kadang sistem informasi yang sudah ada, tidak digunakan secara optimal (A.Haris dalam Sudibyo, Soedijono 2016). pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik (Kotler 2007).

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi. Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas.

Manfaat dengan adanya sistem pendaftaran *online* yaitu pertama, proses pendaftaran jadi lebih mudah, aman, dan tertib. Kedua, pasien tidak perlu untuk menunggu terlalu lama saat akan mendaftar untuk berobat di rumah sakit. Ketiga, meningkatkan ketertiban dan kepercayaan masyarakat dalam proses pendaftaran *online* yang semula manual menjadi elektronik oleh mesin sehingga tidak ada kemungkinan penyelewengan. Dan yang keempat, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan mendaftar secara manual (Prasastika, Winarno, and Kartika 2015).

Salah satu rumah sakit yang sudah menerapkan pendaftaran *online* adalah Rumah Sakit Fatmawati, Rumah Sakit Fatmawati menerapkan pendaftaran *online* sejak 19 November 2016. Penelitian awal yang dilakukan oleh Rumana dan Elina menyebutkan bahwa sistem pendaftaran *online* cukup diterima dengan data yang berjumlah 28 orang atau (54,9%) dan yang tidak menerima berjumlah 23 orang atau (45,1%) (Rumana & Elina, 2018). Data kunjungan dari Januari sampai dengan November 2019 yang menggunakan *online* berjumlah 9.899 pengguna atau (3,45%) dari 286.639, sedangkan yang tidak menggunakan *online* berjumlah 276.737 atau (96,55%).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap 30 responden yang menggunakan aplikasi pendaftaran online dan pernah menggunakan aplikasi pendaftaran online di RSUP Fatmawati didapati hasil 25 orang yang puas (84%) dan 5 orang yang tidak puas (16%).

Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan dimana setelah pasien menerima, apakah pasien cukup puas terhadap aplikasi pendaftaran *online*.

Berdasarkan data tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* menggunakan *EUUS (End User Computing Satisfaction)* di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati yang terletak di Jl. TB. Simatupang, Cilandak, Jakarta Selatan. Waktu observasi dimulai dari bulan Oktober 2019 dan waktu penelitian dimulai dari bulan Mei 2020 sampai Juli 2020.

Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian *cross sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati pada tanggal 12 Juni-24 Juli tahun 2020. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien terpilih yang melakukan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati dengan teknik pengambilan sampel *incidental sampling*. Jumlah responden yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 105 pasien.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu responden melakukan pengisian sendiri oleh pasien yang melakukan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati pada tanggal 12 Juni- 24 Juli 2020.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah angket. Angket yang digunakan dalam penelitian diambil dari peneliti Radin Dewa (Dewa 2016). Angket yang digunakan sudah memiliki nilai validitas dan reliabilitas yang cukup bagus dengan perbandingan nilai r -hitung $>$ r -tabel dan *cronbach alpha* $>$ 0,6

Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan analisis dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang terstruktur dan mengkuantifikasikan data untuk dapat digeneralisasikan (Anshori and Iswati 2017). Dan metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Dimana data kuantitatif diperoleh dari penelitian deskriptif yang umumnya dapat dihitung frekuensinya sehingga cara yang terbaik untuk menampilkan data menjadi bentuk yang mudah dibaca dengan menampilkan data tersebut dalam bentuk

distribusi frekuensi (*frequency distribution*) (Kountur 2007). Pengukuran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilakukan menggunakan EUCS dimana dalam teori EUCS pengukuran kepuasan diukur menggunakan 5

komponen diantaranya adalah komponen isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Karakteristik Pasien yang Menggunakan Aplikasi *Online* di RSUP Fatmawati

Karakteristik	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	40,0
Perempuan	63	60,0
Domisili		
Jakarta Barat	1	1,0
Jakarta Utara	3	2,9
Jakarta Timur	14	13,3
Jakarta Pusat	4	3,8
Jakarta Selatan	38	36,2
Tangerang	19	18,1
Bekasi	3	2,9
Bogor	7	6,7
Depok	16	15,2
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	4	3,8
Karyawan Swasta	31	29,5
Wiraswasta	13	12,4
IRT	28	26,7
Mahasiswa	13	12,4
Lainnya	16	15,2
Pendidikan Terakhir		
SD	4	3,8
SMP	3	2,9
SMA	56	53,3
D3	12	11,4
S1	25	23,8
S2	5	4,8
Poli yang dituju		
Anak	16	15,2
Bedah Umum	5	4,8

Sub Bedah Urologi	1	1,0
Gigi & Mulut	1	1,0
Jiwa	1	1,0
Kebid & Kand	27	25,7
Kulit & Kelamin	8	7,6
Mata	10	9,5
Orthopedi	4	3,8
Paru	3	2,9
Syaraf	16	15,2
THT	5	4,8
Rehab Medik	4	3,8
Anestesi	3	2,9
Sub Bedah Vaskuler	1	1,0
Status Pengguna		
Pasien	67	63,8
Keluarga Pasien	38	36,2
Total	105	100,0

Berdasarkan tabel karakteristik tersebut dapat dilihat bahwa responden kebanyakan berjenis kelamin perempuan sebanyak 60%, tempat tinggal di Jakarta Selatan sebanyak 36,2%, pekerjaan karyawan swasta sebanyak 29,5%,

Pendidikan terakhir SMA 53,3%, poli yang dituju kebidanan dan kandungan sebanyak 25,7%, dan status pasien yang menggunakan aplikasi adalah pasien itu sendiri 63,8%.

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Dilihat Dari 5 Komponen Ketepatan Waktu (Timeliness) Di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati

Komponen	Jumlah	Persentase
Content		
Tidak Puas	51	69,9
Puas	22	30,1
Accuracy		
Tidak Puas	62	84,9
Puas	11	15,1
Format		
Tidak Puas	59	80,8
Puas	14	19,2
Ease Of Use		
Tidak Puas	61	83,6
Puas	12	16,4
Timeliness		
Tidak Puas	57	78,1
Puas	16	21,9
Total	73	100

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan terhadap komponen *content* diketahui bahwa 51 responden (69,9%) tidak puas dan 22 responden (30,1%) puas. *Content* (isi) merupakan hal yang utama, karena pada isi inilah terjadi suatu masukan data yang kemudian diolah dan hasilnya dilaporkan dalam suatu penyajian informasi (Syarif 2002). Hal ini sejalan dengan penelitian Fitriansyah dan harris yang menyatakan bahwa hasil pengolahan data kuesioner menunjukan jawaban responden untuk variabel *content* sejumlah 49,11% tidak puas dan 38,45 % puas terhadap situs web Universitas Universal (Fitriansyah & Harris, 2018).

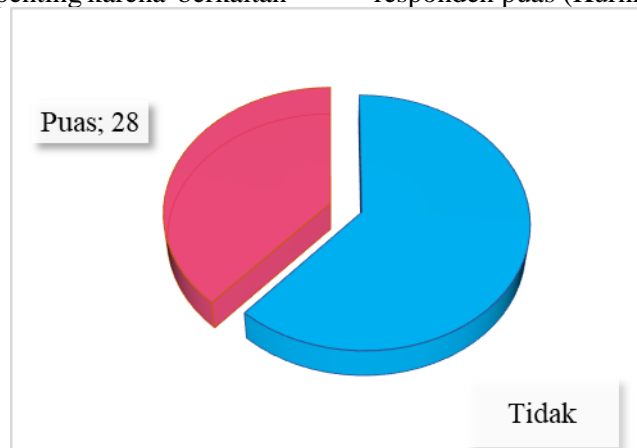
Komponen *accuracy* adalah komponen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi (Doll and Torkazadeh 1988). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap komponen *accuracy* diketahui bahwa 62 responden (84,9%) tidak puas dan 11 responden (15,1%) puas. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian kurniawan, zusrony dan kusumajaya terhadap analisa persepsi pengguna layanan *payment gateway* pada *finansial technology* menyatakan bahwa 40 % responden puas dan 20 % responden tidak puas (Kurniawan, Zusrony, & Kusumajaya, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap komponen *format* diketahui bahwa 59 responden (80,8%) tidak puas dan 14 responden (19,2%) puas. *Format* (tampilan) dari SIRS memiliki peranan yang penting karena berkaitan

dengan kepuasan pengguna (Tan 2005). Penelitian yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan responden terhadap situs web Universitas Universal dengan variabel *format* menunjukkan 52,38% tidak puas dan 31,94% puas (Fitriansyah & Harris, 2018).

Ease of use digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan (Doll and Torkazadeh 1988). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap komponen *ease of use* diketahui bahwa 61 responden (83,6%) tidak puas dan 12 responden (16,4%) puas. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh siregar yang hasilnya ditemukan bahwa sebanyak 59% pengguna merasa puas terhadap variabel kemudahan pengguna, sedangkan 31% pengguna tidak puas (Siregar, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap komponen *timeliness* diketahui bahwa yaitu 57 responden (78,1%) tidak puas dan 16 responden (21,9%) puas. Ketepatan waktu juga merupakan hal yang penting dari suatu sistem informasi, semakin cepat output yang dihasilkan suatu sistem maka akan semakin baik kepuasan pengguna yang dicapai (Rasman 2012). Penelitian ini sejalan dengan penelitian analisa persepsi pengguna layanan *payment gateway* pada *finansial technology* yang menyatakan sebanyak 20% responden tidak puas dan 10 % responden puas (Kurniawan et al., 2018).



Gambar 1. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online menggunakan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati

Dari seluruh dimensi tersebut terbentuklah gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online*, yaitu 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dan 28 responden (38,4%) merasa puas. Hal ini berbeda dengan penelitian rasman yang menyebutkan bahwa 21 responden (44,7%) merasa tidak puas dan 26 responden (55,3%) merasa puas (Rasman 2012).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan merupakan ujung dalam era persaingan saat ini. Pelayanan yang memuaskan akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan. Pelanggan yang loyal akan membuat institusi pemberi pelayanan kesehatan mampu bertahan (Prastiwi and Ayubi 2007).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen isi (*content*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati menyatakan bahwa 51 responden (69,9%) merasa tidak puas dan 22 responden (30,1%) merasa puas.
2. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen keakuratan (*accuracy*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati menyatakan bahwa 62 responden (84,9%) merasa tidak puas dan 11 responden (15,1%) merasa puas.
3. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen bentuk (*format*) menyatakan bahwa 59 responden (80,8%) merasa tidak puas dan 14 responden (19,2%) merasa puas.
4. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen kemudahan dalam

pengguna (*ease of use*) menyatakan bahwa 61 responden (83,6%) responden merasa tidak puas dan 12 responden (16,4%) merasa puas.

5. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen ketepatan waktu (*timeliness*) menyatakan bahwa 57 responden (78,1%) responden merasa tidak puas dan 16 responden (21,9%) merasa puas.

Saran

1. Diharapkan aplikasi pendaftaran *online* memiliki desain *interface* lebih *userfriendly*.
2. Diharapkan aplikasi pendaftaran *online* dapat mengurangi *error* pada saat pengolahan data.
3. Diharapkan aplikasi pendaftaran *online* selalu mengupdate jadwal dokter agar memudahkan pasien saat berobat.
4. Diharapkan aplikasi pendaftaran *online* lebih mempercepat akses saat mendaftar *online*.
5. Diharapkan pendaftaran *online* mempercepat *download barcode* pada aplikasi pendaftaran *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Haris dalam Sudibyo, Soedijono, Henderi. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen)." *Ekonomi Dan Teknik Informatika* 5(8):57–71.
- Anshori, Muslich, and Sri Iswati. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cetakan 1. Surabaya: Airlangga University press.
- Dewa, Radin. 2016. "Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi INFORMATIKA Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction)." *Skripsi* 1–68.
- Doll, and Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Quarterly* 259–74.
- Kementerian Kesehatan. 2008. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.

- 269/MENKES/PER/III/2008.” 1–7.
- Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12., Jakarta: PT. Indeks Jakarta.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian*. Edisi 2. Jakarta: Penerbit PPM.
- Listyorini, Puguh Ika, and Rezky Paska Kalbuadi. 2017. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan.” *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan* 7(2):36–43.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Vol. 2. Jakarta.
- Prasastika, Krismatya, Wahyu Agus Winarno, and Kartika. 2015. “Pengujian Teori Technology Acceptance Model Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember.”
- Prastiwi, Ellya Niken, and Dian Ayubi. 2007. “Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang DI Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi.” *Makara Journal of Health Research* 12(1):42–46. doi: 10.7454/msk.v12i1.288.
- Rasman, Yoel Indra Kusuma. 2012. “Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End USER Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok 2012.”
- Sabarguna, Boy S. 2004. “Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit.” *Journal Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY* 53(9):1689–99. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Syarif, Abdusy. 2002. “Sistem Pengantar Informasi Berbasis Komputer Universitas Mercu Buana.”
- Tan, Joseph. 2005. *E-Health Care Information Systems An Introduction for Students and Professionals*. Jossey-Bass, San Francisco.