

Analisis Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Metode Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dalam Upaya Mutu Layanan di Rumah Sakit**Maggie Juntiven Manik^{1*}, Agnes Ratna Saputri¹**¹Dosen Administrasi Rumah Sakit, STIKes Fatmawati, Jakarta, Indonesia**SUBMISSION TRACK**

Submitted : 15 September 2024
Accepted : 21 September 2024
Published : 22 September 2024

KEYWORDS

Patient satisfaction survey, Hospital Management Information System (SIMRS), service quality, inpatient care, hospital management

CORRESPONDENCE

Phone: xxxxxxxxxxxx

E-mail:

maggie.ars.stikesfatmawati@gmail.com

A B S T R A C T

This study aims to conduct a literature review related to the analysis of inpatient patient satisfaction surveys using the Hospital Management Information System (SIMRS) method as a tool to improve service quality in hospitals. Patient satisfaction surveys are an important instrument in assessing the quality of services provided by hospitals. Through the implementation of SIMRS, the process of collecting, processing, and analysing survey data can be done more efficiently and accurately, thus providing quick and relevant feedback for management decision-making. The literature reviewed included various studies on SIMRS implementation and its impact on improving service quality, particularly in terms of inpatient satisfaction. The review showed that the use of SIMRS contributed to improvements in various aspects of service, such as responsiveness to patient complaints, management of service time, and transparency of medical information. SIMRS also enables better monitoring and evaluation of service quality indicators, supporting continuous improvement in the hospital. Overall, this literature review concludes that the integration of patient satisfaction surveys with SIMRS is an effective approach to improving quality of care in hospitals. SIMRS implementation can accelerate the quality improvement process, improve operational efficiency, and ultimately significantly improve patient satisfaction.

2024 All right reserved

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

**Pendahuluan**

Sebagai layanan kesehatan masyarakat, rumah sakit sudah melakukan berbagai tugas rumit, seperti memberikan pertolongan pertama, perawatan, penyembuhan, bedah, pemeriksaan medis, dan konsultasi kesehatan. Perkembangan teknologi yang cepat telah membuat banyak organisasi sektor publik perlu meningkatkan kapasitas mereka untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Agar rumah sakit dapat menghasilkan data yang menjadi dasar pengambilan keputusan pengembangan bisnis, mereka juga diharuskan sebagai institusi layanan kesehatan untuk memiliki informasi yang mampu menangani semua proses bisnis dan mengelola data mengenai aktivitas mereka dengan cepat dan akurat. Rumah sakit memiliki lembaga layanan kesehatan untuk masyarakat dengan ciri khasnya sendiri yang dipengaruhi oleh pertumbuhan layanan kesehatan, dan mereka merupakan komponen penting dari layanan kesehatan yang mengalami proses perubahan nilai dan pemikiran.

Rumah sakit berperan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan memanfaatkan berbagai subsistem, termasuk teknik medis seperti pengobatan dan keperawatan, serta teknik non-medis seperti sistem keuangan, sumber daya manusia, dan informatika untuk penyampaian layanan kesehatan. (Trisantoro, 2005). Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam memberikan layanan optimal di rumah sakit, bersama dengan infrastruktur pendukung lainnya. Tenaga kesehatan di rumah sakit harus profesional dan memiliki pengetahuan tentang teknologi informasi. (Additama, 2007).

Sistem informasi yang mendukung manajemen dan pengambilan keputusan sudah ada sebelum adopsi komputer, yang meningkatkan kapasitas organisasi untuk menerapkan sistem informasi ini. Pertumbuhan kemampuan ini sangat signifikan sehingga sistem informasi manajemen dianggap baru, karena hanya dapat digunakan sekarang. Banyak konsep dalam

sistem informasi manajemen berasal dari cabang-cabang studi lainnya. (Dang Sunyoto, 2014).

Sistem informasi manajemen berurusan dengan informasi, tetapi sebenarnya apa itu informasi? Seberapa banyak data yang disediakan oleh sebuah sistem informasi? Saat ini tidak ada cara untuk mengukur informasi dalam suatu sistem, dan kompleksitas informasi menghalangi pengembangan rumus atau algoritma untuk menentukan isinya. Informasi dapat merujuk pada data mentah, data terstruktur, kapasitas jalur komunikasi, dan sebagainya. Informasi ibarat darah yang mengalir melalui tubuh sebuah organisasi, menjadikannya sangat penting bagi perusahaan. Sebuah sistem yang tidak menerima informasi yang cukup akan menjadi lemah, terhambat, dan pada akhirnya mati. (Tata Sutabri 2016).

Pentingnya sistem informasi di rumah sakit sangat krusial, karena informasi adalah sumber daya yang signifikan bagi setiap perusahaan. Ketersediaan informasi mempengaruhi berbagai tugas operasional dan pengambilan keputusan. Informasi yang disediakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan harus memiliki kualitas yang dapat diterima agar dapat mengurangi ambiguitas dan risiko membuat keputusan yang buruk. Informasi berbeda dari data dalam hal bahwa informasi adalah deskripsi yang mengambil makna dari pengolahan data, sedangkan data adalah fakta atau realitas yang menggambarkan suatu peristiwa dan tidak dapat memberikan banyak arti sendiri, sehingga memerlukan pengolahan sebelum data dapat digunakan.

Sistem informasi manajemen (SIM) bukanlah konsep baru; yang baru adalah komputersasinya. Sebelum adanya komputer, prosedur Sistem Informasi Manajemen (SIM) sudah diterapkan untuk menyampaikan informasi kepada manajer agar mereka dapat merencanakan dan mengatur operasi mereka. Komputer telah memperkenalkan satu atau dua aspek, seperti kecepatan, akurasi, dan peningkatan volume data, yang memungkinkan opsi tambahan untuk dipertimbangkan saat membuat pilihan. Dalam sebuah organisasi, ini mencakup personel dengan tanggung jawab yang beragam, aktivitas atau tugas yang harus diselesaikan, tempat kerja, wewenang pekerjaan, dan hubungan komunikasi yang menghubungkan mereka dengan perusahaan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) mengacu pada penggunaan sistem informasi di dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan informasi di semua tingkat manajemen. Semua baik-baik saja.

"Sistem Informasi" adalah sistem dalam suatu organisasi yang memenuhi tuntutan pemrosesan transaksi sehari-hari, mendukung tanggung jawab operasional manajemen organisasi, dan selaras dengan kegiatan strategis bisnis untuk memberikan laporan yang sesuai kepada pihak eksternal tertentu. (Tata Sutabri 2016). Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem terintegrasi yang terdiri dari orang-orang atau komputer yang memberikan informasi untuk membantu proses operasional, manajerial, dan pengambilan keputusan suatu organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak komputer untuk mengarahkan operasi, model manajemen, dan pengambilan keputusan, serta sebuah basis data yang dikenal sebagai basis data. Menurut buku Joseph F. Kelly yang berjudul Sistem Informasi Manajemen Terkomputerisasi, MIS adalah perpaduan antara sumber daya berbasis komputer dan sumber daya manusia.

Sebuah komputer dijelaskan dalam sistem informasi manajemen (SIM) sebagai perangkat elektronik yang memproses data, mampu menerima input dan output, memiliki kecepatan dan akurasi tinggi, serta dapat menyimpan instruksi pemecahan masalah. Komputer dapat menyelesaikan sebagian besar tugas pemrosesan informasi yang dapat dilakukan manusia, tetapi dengan lebih cepat dan dengan tingkat kesalahan yang lebih rendah. Komputer dapat membaca ratusan catatan dengan cepat dan menyimpan jutaan catatan, yang dapat diakses dengan cepat. Sebagian besar komputer SIM adalah prosesor digital yang memproses data dalam bentuk berbagai karakter atau angka, menghasilkan laporan atau format standar melalui printer garis. Sementara itu, komputer analog digunakan

untuk menangani data kontinu seperti suhu, tekanan udara, dan informasi tentang sistem Pengolahan Data Elektronik (PDE), yang semakin populer seiring dengan meningkatnya penggunaan komputer di berbagai profesi dan ilmu pengetahuan.

Selama generasi pertama dan kedua komputer, sebuah sistem komputer terdiri dari perangkat besar yang memerlukan banyak ruang untuk menampung satu komputer. Namun, situasinya telah berubah; banyak komputer sekarang berukuran kecil, mirip dengan komputer rumah, dengan semua komponen mereka dapat diletakkan di atas meja. Sebenarnya, komputer tertentu, seperti laptop, dapat dengan mudah dibawa ke mana saja. Sistem komputer secara fundamental disinkronkan dengan proses berkelanjutan dari sistem informasi, yang mencakup tugas-tugas seperti pengumpulan data, pemrosesan, dan tampilan informasi yang telah diproses. Proses-proses ini diulang, menghasilkan pola pemrosesan data yang konsisten. Komputer terdiri dari komponen perangkat keras dan perangkat lunak.

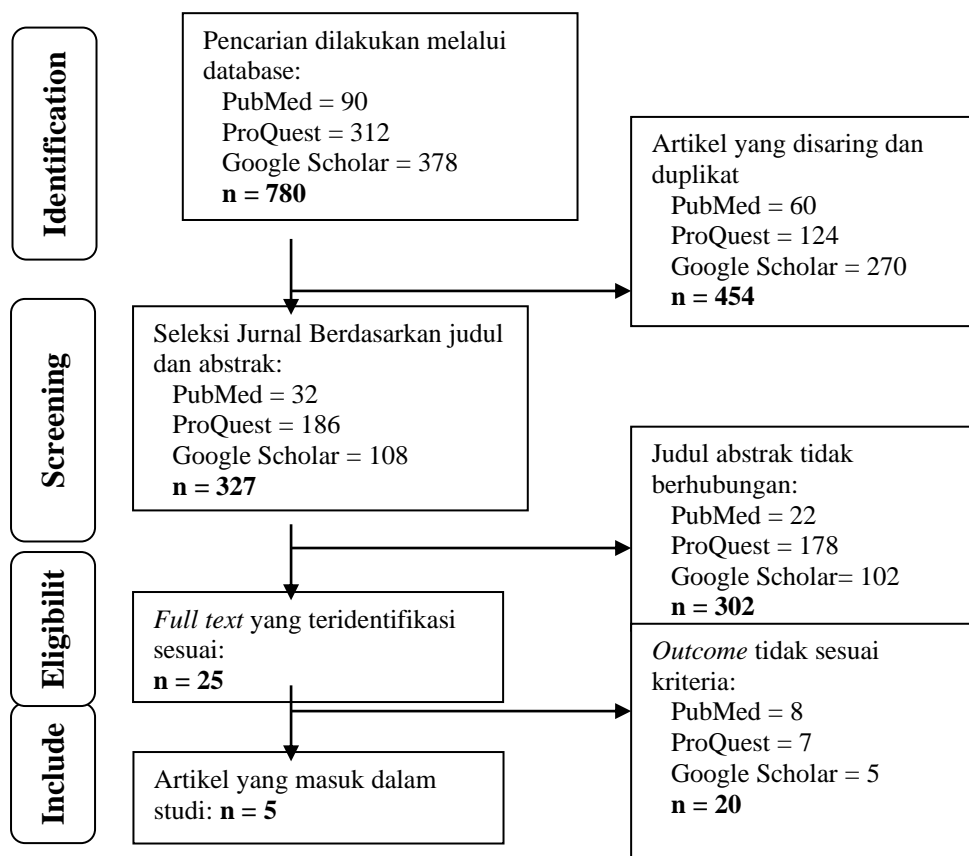
Komputer sangat penting bagi suatu organisasi dalam memproses informasi, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Dalam bukunya yang berjudul *Computer Annual*, Robert H. Blissmer menggambarkan komputer sebagai perangkat listrik yang mampu melaksanakan tugas-tugas berikut: menerima input, memproses input sesuai dengan programnya, menyimpan perintah dan hasil pemrosesan, serta memberikan output informasi. Penggunaan komputer dalam Sistem Informasi Kesehatan (SIRS) memungkinkan pemrosesan data yang lebih cepat dan akurat; selain itu, komputer telah berkembang menjadi alat penyajian informasi yang canggih. Teknologi komputer, yang sering dikenal sebagai teknologi informasi (TI), telah berkembang pesat, memungkinkan komputer untuk melakukan jauh lebih banyak daripada sekadar memproses data. Komputer kini dapat mendukung tiga sistem: sistem pemrosesan data elektronik (EDPS), sistem pendukung keputusan (DSS), dan sistem pendukung ahli. (ESS). Ketiga sistem ini memberikan bantuan untuk Sistem Informasi Manajemen. (SIM). Dengan jumlah pasien yang besar, administrasi rumah sakit harus memastikan penanganan data yang cepat dan akurat untuk memberikan layanan yang prima. Manajemen data manual memiliki beberapa kelemahan, seperti memakan waktu dan tidak akurat. Mengukur kepuasan pelanggan melibatkan analisis dan perbaikan efektivitas perusahaan dalam layanan pelanggan. Metode untuk menilai kebahagiaan pelanggan termasuk sistem keluhan dan rekomendasi, serta survei kepuasan pelanggan. Banyak studi tentang kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, seperti melalui pos, telepon, atau wawancara langsung. Survei memungkinkan bisnis untuk mendapatkan komentar dan umpan balik langsung dari pelanggan mereka. (Kotler,2003). Otomatisasi komputer juga dapat membantu SIM. (Yawestri P. 2000).

Metode

Pendekatan yang digunakan untuk menulis artikel ini adalah tinjauan pustaka, yaitu sebuah penelitian yang menganalisis materi dari berbagai sumber dan menarik kesimpulan. Tinjauan literatur ini dimulai dengan publikasi yang ditemukan di basis data PubMed, ProQuest, dan ScienceDirect. Istilah pencarian adalah "Survei Kepuasan Pasien" DAN "Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)" DAN "kualitas layanan" DAN "rawat inap" DAN "manajemen rumah sakit," dengan fokus pada makalah pendukung dari tahun 2015 hingga 2024. Secara teori, tinjauan pustaka ini adalah pendekatan penelitian yang melibatkan merangkum temuan dari publikasi penelitian utama untuk memberikan fakta dengan cara yang lebih menyeluruh dan seimbang.

Makalah-makalah tersebut dipilih melalui analisis dan sintesis dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi untuk pemilihan artikel adalah populasi pasien kanker, bahasa Inggris, dan jenis publikasi. (full-text articles and academic journals). Pencarian artikel dilakukan pada Juli 2024. Proses yang digunakan untuk membuat artikel ini

adalah sebagai berikut: 1) Melakukan identifikasi lapangan mengenai isu yang diminati; 2) Merumuskan pertanyaan klinis menggunakan kerangka PICO. 3) menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi sebelum melakukan pencarian literatur; 4) melakukan pencarian literatur menggunakan kata kunci yang telah ditetapkan serta kriteria inklusi dan eksklusi; 5) melakukan ekstraksi dan analisis data; dan 6) mengenali temuan.



Gambar. 1
PRISMA Diagram Flow

Hasil

Kata kunci yang disediakan digunakan untuk mencari artikel yang relevan dengan topik yang ditetapkan dalam artikel ini, menghasilkan 11 artikel yang diperiksa dan sesuai dengan kriteria yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel. 1
Hasil Pencarian Literatur

No	Identitas Jurnal	Metode	Kesimpulan Hasil
1	(Odelia, 2018) Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik purposive dan teknik accidental	Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas organisasi melalui sistem informasi manajemen rumah sakit masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal fasilitas dan infrastruktur. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka perlu adanya pengembangan kapasitas organisasi dalam mengupayakan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit dapat berjalan dengan optimal.

No	Identitas Jurnal	Metode	Kesimpulan Hasil
2	(Faigayanti et al., 2022) Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Bagian Rawat Jalan dengan Metode HOT -Fit	Penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional untuk mengukur variabel human, organization, dan technology terhadap net benefit SIMRS di RSUD Besemah.	Faktor yang paling berpengaruh dalam keberhasilan net benefit Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD besemah adalah kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan lingkungan organisasi.
3	(Supriyono, 2020) Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Hot Fit Di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi	Penelitian kuantitatif desain cross sectional untuk mengukur variabel penelitian model HOT Fit	Pengembangan SIMRS diperlukan untuk mencapai layanan bermutu dan peningkatan kinerja Rumah Sakit dengan memperhatikan kepuasan pengguna (human) dan dukungan teknologi yang memadai.
4	(Meiyana et al., 2023) Analysis of hospital management information system satisfaction using the end-user computing satisfaction method: A cross-sectional study	Desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dilakukan pada 105 penyedia layanan kesehatan di Rumah Sakit Graha Sehat Medika	Metode EUCS penting untuk meningkatkan kepuasan HMIS. Oleh karena itu, pelatihan dan sosialisasi EUCS harus ditingkatkan untuk mempertahankan kemudahan penggunaan komputer untuk meningkatkan kepuasan sistem manajemen di rumah sakit
5	(Alhaq et al., 2022) Evaluation of the Implementation of Hospital Management Information Systems (SIMRS) Using the Hot-Fit Method at Al Fuadi General Hospital, Binja	Jenis penelitian kualitatif dengan melakukan survei dan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan kuesioner kepada pengguna informasi responden	Berdasarkan Berdasarkan hasil uji t dengan menggunakan SMARTPLS, variabel pengguna dan kepuasan pengguna secara langsung berpengaruh terhadap nilai manfaat yang diberikan SIMRS, variabel kualitas sistem dan organisasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap nilai manfaat yang diberikan SIMRS.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan hasil literature review terhadap 5 jurnal, Secara umum, Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) mengurangi waktu kerja, mempercepat pemeriksaan, menyederhanakan transmisi informasi, dan mempermudah untuk mengakses kembali informasi yang telah disimpan sebelumnya. SIMRS diperkirakan memiliki pengaruh terhadap layanan, yaitu dalam meningkatkan waktu respons perawatan pasien, mempermudah pemantauan pasien, dan mengurangi risiko salah identifikasi dan salah baca. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) harus dikembangkan untuk memberikan layanan yang prima dan meningkatkan kinerja rumah sakit sambil memperhatikan kepuasan pengguna dan dukungan teknologi yang sesuai.

Pembahasan

Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah menjadi fokus penting dalam banyak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Namun, meskipun banyak rumah sakit telah mengadopsi SIMRS, masih terdapat sejumlah tantangan terkait dengan infrastruktur dan fasilitas yang kurang dimanfaatkan. Infrastruktur dan fasilitas ini berperan sebagai kerangka teknis dan fisik yang memungkinkan SIMRS berfungsi dengan baik. Sayangnya, ketidakcukupan infrastruktur ini dapat menghambat fungsionalitas sistem, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja operasional rumah sakit. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas organisasi melalui peningkatan infrastruktur

teknologi, ketersediaan peralatan yang memadai, dan dukungan operasional lainnya sangat diperlukan untuk memastikan SIMRS dapat berfungsi optimal.

Penelitian juga menunjukkan bahwa ada tiga elemen utama yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi SIMRS, yaitu kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan lingkungan organisasi. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan teknologi SIMRS dalam membantu operasional rumah sakit, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan, dan mempercepat prosedur. Di sisi lain, kepuasan pengguna, yang mencakup staf medis dan administratif, menjadi faktor kunci karena mereka adalah pengguna sehari-hari sistem tersebut. Lingkungan organisasi yang positif serta manajemen yang proaktif juga terbukti dapat mendorong adopsi SIMRS secara lebih baik, yang kemudian berkontribusi pada keberhasilan dan pemanfaatan sistem secara optimal.

Dalam konteks peningkatan kinerja rumah sakit, penerapan SIMRS yang baik dapat berperan dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada pasien. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, dua elemen penting harus berjalan beriringan, yaitu kepuasan pengguna dan ketersediaan teknologi yang sesuai. Sementara teknologi yang canggih dapat memastikan sistem beroperasi dengan lancar, pengguna yang puas akan lebih senang menggunakan sistem tersebut secara efektif, sehingga mampu memaksimalkan potensi SIMRS.

Metode **End-User Computing Satisfaction** (EUCS) juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna akhir SIMRS. Melalui pendekatan ini, pelatihan dan sosialisasi yang menekankan pada kemudahan penggunaan sistem menjadi sangat penting. Pengguna yang merasa nyaman dan mudah menggunakan SIMRS akan lebih cenderung memanfaatkan sistem tersebut dengan baik.

Lebih lanjut, analisis statistik yang menggunakan metode SMARTPLS dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengguna, seperti pelatihan dan keterlibatan, serta kepuasan pengguna secara langsung mempengaruhi manfaat yang diperoleh dari SIMRS. Keuntungan ini juga dipengaruhi secara tidak langsung oleh kualitas sistem dan iklim organisasi. Artinya, meskipun kualitas sistem dan organisasi sangat penting, interaksi pengguna dengan sistem menjadi komponen krusial untuk memaksimalkan manfaat SIMRS.

Secara keseluruhan, keberhasilan pengembangan dan implementasi SIMRS tidak hanya bergantung pada teknologi yang tersedia, tetapi juga pada dukungan organisasi, kepuasan pengguna, serta infrastruktur dan fasilitas yang memadai. Dengan pendekatan yang holistik dan komprehensif, SIMRS dapat membantu rumah sakit meningkatkan kinerja mereka dan memberikan layanan kesehatan yang lebih berkualitas.

Kesimpulan

Sebagai kesimpulan, studi ini menekankan perlunya mengadopsi strategi komprehensif untuk menciptakan dan melaksanakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) di dalam fasilitas kesehatan. Pengembangan kualitas layanan, kebahagiaan pelanggan, manajemen fasilitas dan infrastruktur, serta dukungan organisasi yang kuat semuanya sangat penting untuk memastikan bahwa Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) dapat berfungsi dengan efisiensi puncak dan memberikan manfaat maksimal bagi rumah sakit. Untuk memastikan bahwa pengguna merasa nyaman dan dapat memanfaatkan teknologi sebaik-baiknya, pelatihan dan sosialisasi yang berkelanjutan juga diperlukan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran disampaikan untuk mengoptimalkan implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) melalui strategi yang

komprehensif. Pertama, rumah sakit perlu merancang strategi pengembangan yang terintegrasi, mencakup semua elemen penting SIMRS. Kedua, pengembangan kualitas layanan harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan efektivitas dan akurasi layanan kesehatan. Ketiga, kepuasan pengguna merupakan kunci keberhasilan SIMRS, dengan memastikan sistem mudah digunakan melalui pelatihan berkelanjutan. Selain itu, manajemen infrastruktur yang memadai diperlukan untuk mendukung operasional SIMRS secara andal. Dukungan organisasi yang kuat juga penting, dengan komitmen sumber daya yang cukup untuk memelihara sistem. Pelatihan dan sosialisasi berkelanjutan sangat penting untuk memastikan pengguna dapat beradaptasi dengan perubahan sistem. Terakhir, evaluasi rutin harus dilakukan untuk memastikan SIMRS tetap relevan dan efektif sesuai kebutuhan rumah sakit serta perkembangan teknologi.

Daftar Pustaka

- Alhaq, M. I., Absah, Y., & Wibowo, R. P. (2022). Evaluation of the Implementation of Hospital Management Information Systems (SIMRS) Using the Hot-Fit Method at Al Fuadi General Hospital, Binjai. *Proceedings of the 19th International Symposium on Management (INSYMA 2022)*, 529–538. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-008-4_67
- Faigayanti, A., Suryani, L., & Rawalilah, H. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Bagian Rawat Jalan dengan Metode HOT -Fit. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 5(2), 245–253. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.662>
- Meiyana, N. S., Susanto, T., Rokhmah, D., Yunanto, R. A., Rahmawati, I., & Hernawati, S. (2023). Analysis of hospital management information system satisfaction using the end-user computing satisfaction method: A cross-sectional study. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 11(1), 4–11. <https://doi.org/10.24198/jkp.v11i1.2099>
- Odelia, E. M. (2018). Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–8. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp943047242efull.pdf>
- Supriyono, S. (2020). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit dengan metode hot fit di rumah sakit umum daerah raden mattaher jambi. *Journal of Information Systems for Public Health*, 4(1), 38. <https://doi.org/10.22146/jisph.17142>
- Andriani, Aida. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukit Tinggi Tahun 2014. [Ejournal.stikesyarsi.ac.id](http://ejournal.stikesyarsi.ac.id).
- Gerson, Richard F. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Cetakan kedua. Jakarta: PPM.
- Jonirasmanto. 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan: Ambivalensi Antara Kewajiban Dan Keinginan (Antara Penyelenggara Dan Pemilik). Hal Mutu Pelayanan Rumah Sakit/05.11. Mulyadi, S.E., M.M., Manajemen Sumber Daya Manusia (Bogor : Penerbit In Media) 2015
- Sudian, T. 2012. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Yin, R. K. 1994. Case Study Research: Design and Methods. London: Sage Publications
- Claire Hopley. (2006). A History of the British Cotton Industry. British Heritage. Gavin Weightman. (2007). The Industrial Revolutionaries: The Making of the Modern World, 1776-1914. New York: Grove Press.
- Matthew White. (2009). Georgian Britain: The Industrial Revolution. British Library.
- Schwab, K. (2017). The fourth industrial revolution. Crown Business Press.

Manik, Maggie Juntiven (2018). Analisis Kelengkapan Pengisian Instrumen Tentang Survei Pasien Dalam Upaya Peningkatan Mutu Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit X Bekasi Tahun 2017. Universitas Respati Indonesi