



## Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pelni dengan Metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Wafi Hidayat Ahadi<sup>1</sup> I Ketut Sudaryana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Teknik Informatika, STMIK Widuri, Jakarta Selatan, Indonesia

Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama,  
Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480.

Email : [21412042@kampuswiduri.ac.id](mailto:21412042@kampuswiduri.ac.id), [ketut162008@gmail.com](mailto:ketut162008@gmail.com).

**Abstract.** *This study aims to analyze user satisfaction with the Hospital Management Information System (SIMRS) implemented at Pelni Hospital using the SERVQUAL (Service Quality) method. The SERVQUAL method is used to measure Service Quality based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research was conducted by distributing questionnaires to 31 respondents, including patients, medical staff, and administrative staff who actively use SIMRS. The results indicate that, overall, the quality of SIMRS services at Pelni Hospital is categorized as "Good" across all dimensions measured. The reliability dimension scored the highest (4.13), indicating that the system is reliable in providing services as promised. The assurance (4.06) and empathy (3.94) dimensions also received good scores, indicating that users feel safe and well-attended while using the system. However, the responsiveness (3.77) and tangibles (3.87) dimensions showed areas for improvement, such as the speed of response to user requests and improvements in the system's physical appearance, which can affect user comfort. The conclusion of this study is that SIMRS at Pelni Hospital provides adequate and satisfactory services, but improvements in the responsiveness and tangibles aspects are necessary to enhance overall user satisfaction.*

**Keywords:** *User Satisfaction, SERVQUAL, Pelni Hospital*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang diterapkan di Rumah Sakit Pelni dengan menggunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)*. Metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 31 responden yang terdiri dari pasien, tenaga medis, dan staf administrasi yang menggunakan SIMRS secara aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas layanan SIMRS di Rumah Sakit Pelni berada dalam kategori "Baik" pada seluruh dimensi yang diukur. Dimensi reliability (keandalan) memperoleh skor tertinggi (4,13), yang menunjukkan bahwa sistem dapat diandalkan oleh pengguna untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan. Dimensi assurance (jaminan) dan empathy (empati) juga mendapat skor yang cukup baik (4,06 dan 3,94), yang menunjukkan bahwa pengguna merasa aman dan diperhatikan dalam menggunakan sistem. Meskipun demikian, dimensi responsiveness (daya tanggap) dan tangibles (bukti fisik) masih menunjukkan adanya beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan dalam merespons permintaan pengguna dan peningkatan tampilan fisik sistem yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa SIMRS di Rumah Sakit Pelni telah memberikan layanan yang memadai dan memuaskan, namun untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan, perlu dilakukan perbaikan pada aspek responsiveness dan tangibles.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, *SERVQUAL*, Rumah Sakit Pelni

### 1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi semakin memainkan peran penting dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis dan administrasi, rumah sakit kini memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS merupakan suatu sistem

yang dirancang untuk mengelola berbagai aspek operasional rumah sakit, seperti pengelolaan data pasien, jadwal dokter, obat-obatan, rekam medis, serta administrasi lainnya. Dengan penerapan SIMRS, diharapkan proses-proses yang terjadi di rumah sakit dapat berjalan lebih efisien, cepat, dan terintegrasi.

Rumah Sakit Pelni, sebagai salah satu rumah sakit besar yang memiliki banyak pasien dan beragam layanan medis, juga telah mengimplementasikan SIMRS untuk mendukung operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun penerapan SIMRS bertujuan untuk mempermudah proses administrasi dan pelayanan kesehatan, namun, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem ini. Menurut (Hermansyah et al., 2020) Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan penerapan SIMRS itu sendiri. Sebab, meskipun sistem informasi yang digunakan telah memiliki banyak fitur canggih dan otomatisasi, kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna, baik itu pasien, tenaga medis, maupun staf rumah sakit, tetap menjadi hal yang mendasar untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut.

Untuk menilai kepuasan pengguna terhadap SIMRS, salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah metode SERVQUAL (Service Quality), yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna (Hermansyah et al., 2020). SERVQUAL mengukur lima dimensi kualitas layanan yang dianggap penting oleh konsumen, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Sentia et al., 2022). Kelima dimensi ini menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna dan bagaimana sistem informasi dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pelni dengan menggunakan Menurut (Arif Nurfadli, 2020) metode SERVQUAL. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh SIMRS, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna, Rumah Sakit Pelni dapat melakukan perbaikan yang diperlukan pada sistem dan proses operasionalnya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien dan semua pihak yang terlibat dapat lebih optimal dan memuaskan.

Pentingnya evaluasi terhadap kualitas layanan sistem informasi ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada efisiensi operasional rumah sakit

secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini sangat relevan untuk memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Pelni, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada peningkatan citra rumah sakit dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

## **2. LANDASAN TEORI**

Penelitian ini mengacu pada beberapa teori utama yang menjadi dasar dalam pengukuran kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yaitu teori kualitas layanan, teori kepuasan pengguna, dan model SERVQUAL.

### **Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem informasi yang dirancang untuk mendukung seluruh operasional rumah sakit, termasuk pelayanan kepada pasien, administrasi, dan manajemen. SIMRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kecepatan pelayanan melalui integrasi data yang mencakup berbagai fungsi dalam lingkungan rumah sakit, seperti pendaftaran pasien, rekam medis, farmasi, laboratorium, dan manajemen keuangan. Menurut Wawan Setiawan (2020), SIMRS yang efektif dapat memberikan keuntungan strategis dan operasional bagi rumah sakit, sehingga mampu meningkatkan pelayanan dan kepuasan pengguna.

### **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam evaluasi keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja nyata yang diterima. Jika pengguna merasa bahwa sistem informasi memberikan manfaat, kenyamanan, dan kualitas pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan mereka, maka pengguna akan merasa puas. Di rumah sakit, kepuasan pengguna SIMRS mencakup persepsi terhadap kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keakuratan data, dan kenyamanan sistem dalam mendukung kebutuhan layanan kesehatan.

### **Teori Kualitas Layanan (Kualitas Pelayanan)**

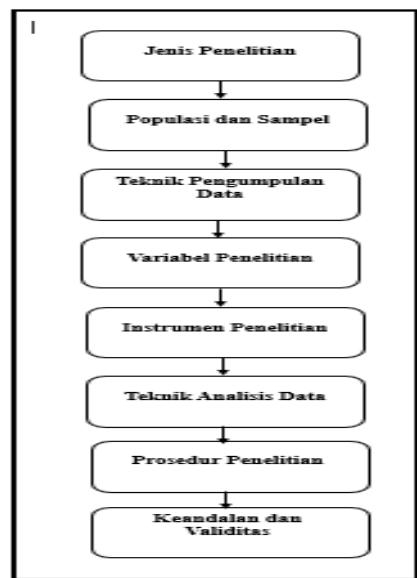
Kualitas layanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, termasuk layanan SIMRS di rumah sakit. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan persepsi keseluruhan dari pengguna terhadap keunggulan suatu layanan

## Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sering kali ditentukan oleh seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi. Jika kualitas layanan dianggap baik dan memenuhi harapan pengguna, kepuasan akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Menurut Oliver (1997), terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna, di mana kualitas layanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Dalam konteks SIMRS di rumah sakit, kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien, tenaga medis, dan staf administrasi terhadap sistem, sehingga mendukung kelancaran operasional rumah sakit.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pelni dengan menggunakan menurut (Pusvitas, 2019) metode *SERVQUAL*. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap dimensi-dimensi kualitas layanan yang disediakan oleh sistem informasi rumah sakit. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei untuk mengumpulkan data dari pengguna SIMRS di Rumah Sakit Pelni.



Gambar 1. Tahap Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas

layanan SIMRS di Rumah Sakit Pelni. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna.

## 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMRS di Rumah Sakit Pelni, yang terdiri dari pasien, tenaga medis, dan staf administrasi rumah sakit. Sampel penelitian diambil secara purposive sampling dengan memilih pengguna SIMRS yang aktif dan terlibat langsung dalam penggunaan sistem.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survei dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan menurut *SERVQUAL*.

## 4. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah: Variabel independen, Variabel dependen, Kepuasan pengguna, yang diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh SIMRS di Rumah Sakit Pelni.

## 5. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan *SERVQUAL*. Kuesioner ini telah diuji coba untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

## 6. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis gap

## 7. Prosedur Penelitian

Persiapan: Menyusun kuesioner, melakukan uji coba instrumen untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Analisis Hasil, Penyusunan Laporan.

## 8. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Pelni, Jakarta, dengan jangka waktu penelitian selama 3 bulan. Pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung kepada pengguna SIMRS, dan analisis data dilakukan setelah pengumpulan data selesai.

## 9. Keandalan dan Validitas

Untuk memastikan keandalan dan validitas hasil penelitian, peneliti akan menggunakan teknik uji validitas dan reliabilitas untuk kuesioner.

Dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan teknik analisis yang tepat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang kualitas layanan SIMRS di Rumah Sakit Pelni dan memberikan dasar untuk perbaikan layanan yang lebih baik.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Survei Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Pelni Penelitian ini melibatkan 31 responden yang terdiri dari pasien, tenaga medis, dan staf administrasi yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Pelni. Kuesioner yang disebarakan mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi diukur dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban: sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

### Pembagian Nilai untuk Setiap Dimensi

Berikut adalah hasil perhitungan kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *SERVQUAL* yang diperoleh dari 31 responden. Skor dihitung berdasarkan frekuensi jawaban yang dipilih oleh responden, dengan fokus pada kategori "Sangat Baik", "Baik", dan "Cukup Baik".

Tabel 1. Hasil Responde

Dimensi	SS	S	N	TS	STS	Jlh Res
Tangibles	10	12	5	3	1	31
Reliability	12	13	4	2	0	31
Responsiveness	8	12	7	4	0	31
Assurance	10	14	6	1	0	31
Empathy	9	14	5	3	0	31

### Hasil Penghitungan Skor Kepuasan

Untuk setiap dimensi, kita hitung skor rata-rata berdasarkan skala Likert 1 hingga 5. Nilai ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan SIMRS di Rumah Sakit Pelni.

#### 1. Tangibles:

$$\text{Skor} = (1 * 1 + 3 * 2 + 5 * 3 + 12 * 4 + 10 * 5) / 31$$

$$\text{Skor} = (1 + 6 + 15 + 48 + 50) / 31$$

$$\text{Skor} = 120 / 31 = 3,87 \text{ (Baik)}$$

2. *Reliability:*

$$\text{Skor} = (0 * 1 + 2 * 2 + 4 * 3 + 13 * 4 + 12 * 5) / 31$$

$$\text{Skor} = (0 + 4 + 12 + 52 + 60) / 31$$

$$\text{Skor} = 128 / 31 = 4,13 \text{ (Baik)}$$

3. *Responsiveness:*

$$\text{Skor} = (0 * 1 + 4 * 2 + 7 * 3 + 12 * 4 + 8 * 5) / 31$$

$$\text{Skor} = (0 + 8 + 21 + 48 + 40) / 31$$

$$\text{Skor} = 117 / 31 = 3,77 \text{ (Baik)}$$

4. *Assurance:*

$$\text{Skor} = (0 * 1 + 1 * 2 + 6 * 3 + 14 * 4 + 10 * 5) / 31$$

$$\text{Skor} = (0 + 2 + 18 + 56 + 50) / 31$$

$$\text{Skor} = 126 / 31 = 4,06 \text{ (Baik)}$$

5. *Empathy:*

$$\text{Skor} = (0 * 1 + 3 * 2 + 5 * 3 + 14 * 4 + 9 * 5) / 31$$

$$\text{Skor} = (0 + 6 + 15 + 56 + 45) / 31$$

$$\text{Skor} = 122 / 31 = 3,94 \text{ (Baik)}$$

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan SIMRS di Rumah Sakit Pelni sudah berada dalam kategori "Baik" pada seluruh dimensi yang diukur. Berikut adalah pembahasan terkait masing-masing dimensi:

1. *Tangibles (Bukti Fisik):* Skor rata-rata 3,87 menunjukkan bahwa pengguna cukup puas dengan tampilan fisik sistem informasi, seperti antarmuka pengguna dan fasilitas lainnya. Meskipun masih ada beberapa responden yang merasa kurang puas, sebagian besar merasa bahwa tampilan dan fasilitas fisik yang disediakan sudah baik.
2. *Reliability (Keandalan):* Dengan skor rata-rata 4,13, dimensi ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Pengguna merasa bahwa SIMRS di Rumah Sakit Pelni dapat diandalkan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, tanpa banyak gangguan teknis atau kesalahan sistem.
3. *Responsiveness (Daya Tanggap):* Skor 3,77 menunjukkan bahwa respons dari sistem dan staf terhadap kebutuhan pengguna sudah cukup baik, meskipun ada beberapa responden yang merasa bahwa sistem atau staf perlu lebih cepat dalam memberikan respon terhadap permasalahan yang timbul.

4. Assurance (Jaminan): Skor 4,06 menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aman dan percaya terhadap penggunaan SIMRS. Pengguna merasa bahwa mereka mendapatkan informasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan terkait layanan kesehatan yang diberikan melalui sistem.
5. Empathy (Empati): Dengan skor 3,94, dimensi ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup diperhatikan dalam hal interaksi dan komunikasi yang terjadi, meskipun ada sedikit ruang untuk meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan spesifik setiap pengguna.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Pelni menggunakan metode *SERVQUAL*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pengguna Secara umum, kualitas layanan SIMRS di Rumah Sakit Pelni dapat dikategorikan sebagai "Baik" pada seluruh dimensi yang diukur. Nilai rata-rata skor pada masing-masing dimensi *SERVQUAL* menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sistem informasi rumah sakit.
2. Dimensi Kualitas Layanan: Tangibles (Bukti Fisik) memiliki skor rata-rata 3,87, menunjukkan bahwa tampilan fisik sistem, termasuk antarmuka dan fasilitas yang ada, sudah cukup baik, meskipun ada ruang untuk perbaikan, Reliability (Keandalan) mendapatkan skor tertinggi, yaitu 4,13, yang menunjukkan bahwa SIMRS di Rumah Sakit Pelni dianggap sangat dapat diandalkan oleh penggunanya untuk memenuhi kebutuhan layanan yang dijanjikan. Responsiveness (Daya Tanggap) memperoleh skor 3,77, yang menunjukkan bahwa sistem dan staf cukup responsif, tetapi masih ada beberapa area yang dapat ditingkatkan dalam hal kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan pengguna, Assurance (Jaminan) dengan skor 4,06, menunjukkan bahwa pengguna merasa aman dan yakin terhadap keakuratan serta keamanan informasi yang diberikan oleh sistem, Empathy (Empati) mendapatkan skor 3,94, yang menandakan bahwa pengguna merasa diperhatikan dalam interaksi dengan sistem, meskipun perbaikan pada aspek perhatian terhadap kebutuhan individu masih bisa dilakukan.
3. Perbaikan yang Dibutuhkan: Meskipun kualitas layanan SIMRS secara keseluruhan sudah baik, beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk lebih meningkatkan kepuasan

pengguna adalah: Responsiveness: Meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons terhadap permintaan pengguna dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan.

4. Empathy: Peningkatan dalam hal perhatian terhadap kebutuhan spesifik pengguna, terutama pasien dengan kondisi khusus, akan memberikan pengalaman yang lebih personal dan memuaskan. Tampilan dan Aksesibilitas Sistem: Meskipun berada pada kategori baik, ada potensi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna melalui perbaikan tampilan dan kemudahan akses sistem.

## 6. DAFTAR REFERENSI

- Asrul, S. (2023). *Model kesiapan adopsi teknologi informasi pada UKM di Pulau Jawa* (Disertasi Doktor, Asia University).
- Aziz, A. S., & Rahayu, R. (2022). Analisis parameter keberhasilan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan metode Delone dan McLean (Pada rumah sakit swasta di Kota Padang). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12), 19949–19962.
- Hermansyah, V., O., & Hernuning, N. (2020). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan online shop GIC. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 4(01), 37–44. <https://doi.org/10.36352/jik.v4i01.56>
- Husni, M., & Putra, D. M. (2019). Analisis implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) pada unit kerja rekam medis di RSUD 'Aisyiyah Padang. *Jurnal Kesehatan Lentera 'Aisyiyah*, 2(1), 19–26.
- Kumorowani, R. P., & Mulyanti, D. (2023). Analisis penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan pendekatan HOT FIT: Systematic literature review. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(2), 25–33.
- Nurchayani, I. A., & Sugiarsi, S. (2024). Hubungan teknologi dan organisasi dengan kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 12(1).
- Nurfadli, A., L., & R. P. (2020). Analisis peningkatan kualitas layanan pendidikan kepada siswa menggunakan metode CSI dan SERVQUAL. *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Kepada Siswa Menggunakan Metode CSI Dan SERVQUAL*, 300–306. <https://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/1250>  
<https://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/viewFile/1250/1013>
- Pusvitas, W. Y. (2019). Analisis kualitas layanan jaringan internet Wifi.ID menggunakan parameter Ios. *Voteknika*, 7(1).
- Putra, A. D., Dangnga, M. S., & Majid, M. (2020). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan metode HOT FIT di RSUD Andi Makassar Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, 3(1), 61–68.

- Sani, A. (2018). Integrasi model kesiapan dan adopsi teknologi untuk menilai penggunaan TI di kalangan UKM di Indonesia.
- Sani, A., dkk. (2022). Kesiapan teknologi dan model keberhasilan teknologi informasi dalam implementasi antar UKM di Jakarta. *JITK: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 7(2), 111–118. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>
- Sani, A., dkk. (2023). Model Bayesian temporal, spasial, dan spasiotemporal demam berdarah di wilayah kecil dengan INLA. *Jurnal Internasional Pemodelan dan Simulasi*, 43(6), 939–951.
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa kualitas layanan pada e-learning di sekolah menggunakan metode SERVQUAL. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108.
- Siregar, Y. D. F. (2021). Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan metode EUCS di RSUD Doloksanggul tahun 2020. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), 581–593.
- Wulandari, D. S., Sutrisno, T. A., & Sugiarsi, S. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) rawat inap di RSUD Dr Moewardi. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 5(4), 307–315.