

## **PENGARUH *HOT SIMRS* TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI RS BHAYANGKARA SARTIKA ASIH BANDUNG**

**Annisa Fitri Maharani<sup>1</sup>, Rohendi<sup>2</sup>, Yani Restiani Widjaja<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya Bandung

[annisafmica95@gmail.com](mailto:annisafmica95@gmail.com)<sup>1</sup>, [arohendi@ars.ac.id](mailto:arohendi@ars.ac.id)<sup>2</sup>, [yani.yrw@ars.ac.id](mailto:yani.yrw@ars.ac.id)<sup>3</sup>

### **Abstract**

*The high number of patient visits requires accuracy and speed of service in administering medicines in pharmacy installations to provide optimal service. It is known that the benefits of using SIMRS make services efficient and effective in hospitals, so that SIMRS should be able to help in services and speed up services because every part of the hospital is integrated. However, in reality the speed of service is actually a problem that patients/patients' families complain about. Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung Hospital has used SIMRS well and has felt its benefits in assisting services, however there are still several obstacles that affect the speed of service. The aim of this research is to determine the effect of the SIMRS HOT (Human, Organization, Technology) component on the speed of service of pharmaceutical employees at Bhayangkara TK II Sartika Asih Hospital, Bandung. The participants in this research were all pharmacy employees who used SIMRS, namely 34 people. This research is quantitative research by distributing questionnaires via Google Form and conducting interviews. The results of the research show that the Human, Organization and Technology components are not significant so there is no influence on the speed of service, but other factors were found to be obstacles from the interview results such as the lack of employee attitudes in using SIMRS, the difficulty of dividing workload with conditions in the field and weak networks/ error when SIMRS users are busy.*

**Keywords:** *Information, Service, Speed, Hot, Hospital, Pharmacy.*

### **Abstrak**

Tingginya kunjungan pasien membutuhkan ketepatan dan kecepatan pelayanan dalam pemberian obat di instalasi farmasi untuk memberikan pelayanan yang optimal. Diketahui bahwa manfaat dengan digunakannya SIMRS membuat efisien dan efektifitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dengan adanya SIMRS seharusnya mampu membantu dalam pelayanan dan mempercepat pelayanan karena terintegrasinya setiap bagian di RS. Namun kenyataannya kecepatan pelayanan justru menjadi masalah yang dikeluhkan pasien/keluarga pasien. RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung sudah menggunakan SIMRS dengan baik dan dirasakan manfaatnya dalam membantu pelayanan hanya saja masih terdapat beberapa kendala yang berpengaruh pada kecepatan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komponen HOT (Human, Organization, Technology) SIMRS terhadap kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Partisipan penelitian ini adalah seluruh pegawai farmasi yang menggunakan SIMRS yaitu sebanyak 34 orang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan cara pembagian kuesioner melalui google form dan dilakukan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen Human, Organization dan Technology tidak signifikan sehingga tidak ada pengaruh terhadap kecepatan pelayanan, tetapi ditemukan faktor lain yang menjadi kendala dari hasil wawancara seperti kurangnya sikap pegawai dalam penggunaan SIMRS, sulitnya

mengurai beban kerja dengan keadaan di lapangan dan jaringan melemah/ error pada waktu ramai pengguna SIMRS.

**Kata Kunci :** Informasi, Pelayanan, Kecepatan, Hot, Rumah Sakit, Farmasi.

## **I. PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat untuk memuaskan pasien. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013, rumah sakit melibatkan tim medis profesional untuk memulihkan dan menjaga kesehatan individu. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem terintegrasi yang mendukung manajemen dan informasi klinis rumah sakit, (Gultom, 2023). Kemajuan teknologi memungkinkan penggunaan SIMRS untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. SIMRS dapat menguntungkan pasien, dokter, perawat, dan manajemen dengan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, (Pratiwi, 2023). SIMRS mengelola berbagai aspek rumah sakit, seperti rekam medis, apotek, dan penggajian. Sistem ini membantu mengatasi kendala pelayanan kesehatan dan penting untuk strategi manajemen guna meningkatkan kualitas pelayanan, (Pane et al., 2023). Sistem dianggap efektif jika meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, dan efisiensi, (Sarayar, 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 82 Tahun 2013 mewajibkan setiap rumah sakit memiliki SIMRS untuk integrasi dan pengolahan alur pelayanan. SIMRS bagian dari Sistem Informasi Kesehatan yang lebih luas, sesuai Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Pasal 45 No. 46 Tahun 2014, (Pane et al., 2023). Pengelolaan data secara manual memiliki kelemahan yang dapat diatasi dengan SIMRS, (Sarayar, 2023). Penggunaan SIMRS membantu mengatasi tantangan dalam pelayanan kesehatan dan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, (Pane et al., 2023). Sistem ini mendukung manajemen dengan menyediakan data yang diperlukan untuk pengambilan keputusan, (Romodon & Arga, 2023).

Implementasi SIMRS harus mempertimbangkan tiga komponen kunci: manusia, organisasi, dan teknologi. Faktor-faktor ini saling mempengaruhi keberhasilan sistem. Sumber daya manusia dan teknologi menjadi kunci adopsi dan penerapan sistem, (Pratiwi, 2023). Kecepatan pelayanan di rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pasien. Layanan dianggap cepat jika waktu tunggu kurang dari 60 menit. Kecepatan pelayanan penting untuk

mempertahankan kepuasan pasien, (Kastella, 2019). Metode HOT (Human, Organization, Technology) digunakan untuk mengevaluasi implementasi sistem. Metode ini efektif dalam memberikan rekomendasi untuk meningkatkan aplikasi, (Tawar, 2022). HOT model menilai aspek manusia, organisasi, dan teknologi dalam SIMRS di instalasi farmasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh komponen HOT pada sistem informasi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan farmasi di rumah sakit

## **II. METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis kuantitatif yang bertujuan untuk menentukan pengaruh variabel Human, Organization, dan Technology dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit terhadap kecepatan pelayanan kefarmasian di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Peneliti akan mengamati variabel independen terlebih dahulu, kemudian mengukur dampaknya terhadap variabel dependen melalui kuesioner dan wawancara.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

**Lokasi Penelitian** Penelitian ini dilakukan di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung, yang merupakan rumah sakit tipe B dengan implementasi SIM RS yang baru. Lokasi ini dipilih karena belum ada evaluasi terkait SIMRS dan menjadi tempat belajar bagi mahasiswa kedokteran dan tenaga kesehatan.

**Waktu Penelitian** Penelitian berlangsung dari Februari hingga Agustus 2024, mencakup semua tahap mulai dari penyusunan proposal hingga publikasi hasil penelitian.

### **Populasi dan Sampel**

**Populasi** Populasi penelitian ini adalah 34 pegawai farmasi yang menggunakan SIM RS di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

**Sampel** Sampel dalam penelitian ini mencakup seluruh 34 pegawai farmasi yang menggunakan SIM RS di rumah sakit tersebut, menggunakan teknik total sampling.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan setelah mendapatkan izin penelitian, dengan cara membagikan kuesioner melalui Google Form dan melakukan wawancara.

### **Variabel dan Pengukuran**

Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel: independen (Human, Organization, Technology) dan dependen (kecepatan pelayanan).

#### **a. Variabel Bebas (Independent)**

- **Human:** Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna.
- **Organization:** Struktur organisasi dan lingkungan organisasi.
- **Technology:** Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

#### **b. Variabel Terikat (Dependent)**

• **Kecepatan Pelayanan:** Waktu penyelesaian pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien.

**Tabel 3.1** memuat dimensi, faktor, indikator, dan skala pengukuran untuk setiap variabel.

### **Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

**Uji Validitas** Uji validitas dilakukan untuk memastikan kuesioner mengukur hal yang dimaksud. Validitas diuji dengan content validity dan construct validity, menunjukkan hasil valid pada semua item pertanyaan.

**Uji Reliabilitas** Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil uji menunjukkan semua variabel memiliki nilai lebih dari 0,6, menandakan bahwa instrumen penelitian reliabel.

### **Teknik Analisis Data**

**Analisis Univariat** Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden dan variabel penelitian.

**Analisis Bivariat** Analisis bivariat dilakukan untuk menilai pengaruh antara variabel independen dan dependen menggunakan uji korelasi statistik chi-square. Uji kemaknaan dilakukan pada level 5%, dengan interpretasi hasil sesuai nilai p-value

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil pengolahan dan analisis data HOT (Human, Organization dan Technology) menggunakan aplikasi SPSS.**

Menurut data yang terdapat pada lampiran 3, sebagian besar partisipan dalam penelitian ini adalah perempuan, mencapai 29 orang atau sebesar 85,3%, sementara responden laki-laki hanya mencapai 5 orang atau setara 14,7%.

Responden mayoritas berusia antara 22-29 tahun sebanyak 20 orang (58,8%), diikuti oleh kelompok usia 38-45 tahun sebanyak 10 orang (29,4%), dan usia 30-37 tahun sebanyak 4 orang (11,8%). Dari hasil ini, terlihat bahwa penelitian ini melibatkan responden yang berada dalam rentang usia produktif.

Pada pendidikan, terdapat jumlah lulusan D3 sebanyak 21 orang (61,8%), diikuti oleh responden dengan pendidikan S1 sebanyak 9 orang (26,5%), sementara yang paling sedikit adalah mereka pendidikan terakhir SMA/SMK dan S2, masing-masing sebanyak 2 orang (5,9%). Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi.

Sedangkan pada pekerjaan, yang bekerja sebagai TTK sebanyak 23 orang (67,6%), diikuti oleh responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 10 orang (29,4%), dan pekerjaan POLRI sebanyak 1 orang (2,9%).

Menurut hasil penghitungan pada unit kerja, data dari lampiran 3, mayoritas responden berada pada unit kerja sebagai TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian) sebanyak 23 orang (67,6%), diikuti oleh responden yang berada di unit kerja Apoteker sebanyak 6 orang (17,6%), dan unit kerja/bagian Admin sebanyak 5 orang (14,7%).

Responden memiliki masa kerja selama 6-10 tahun sebanyak 19 orang (55,9%), diikuti responden dengan masa kerja selama 1-5 tahun sebanyak 10 orang (29,4%), serta masa kerja <1 tahun sebanyak 5 orang (14,7%). Untuk penggunaan SIMRS didapatkan mayoritas responden lama dalam menggunakan SIMRS yaitu selama 1-3 tahun sebanyak 21 orang (61,8%), diikuti oleh responden dengan lama penggunaan SIMRS selama <1 tahun sebanyak 8 orang (23,5%), dan lama penggunaan SIMRS 4-5 tahun sebanyak 5 orang (14,7%).

### **Hasil Uji Hipotesis**

#### ***H<sub>1</sub> : Pengaruh Komponen Human pada SIMRS terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Kefarmasian di RS Bhayangkata TK II Sartika Asih Bandung***

Komponen Manusia dalam SIMRS ini mengevaluasi penggunaan sistem dari segi frekuensi dan cakupan fungsi sistem informasi. Penggunaan sistem terkait dengan identitas

pengguna, tingkat penggunaan, pelatihan, pengetahuan, serta respons terhadap penerimaan atau penolakan sistem. Selain itu, komponen ini juga mempertimbangkan kepuasan pengguna, yang mencakup evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampaknya potensial, (Silvanus. Supriyantoro. Hasyim., 2020).

Metode uji t dipakai untuk mengevaluasi pengaruh individu dari tiap variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Informasi mengenai hasil uji t dapat ditemukan dalam Tabel 4.1 yang disajikan berikut ini:

**Tabel 4. 1. Hasil Uji t**

<i>Model</i>		<i>Undestandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
		<i>B</i>	<i>Std.Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
1	<i>(Constant)</i>	0,999	3,707		0,270	0,789
	Manusia (X1)	0,171	0,341	0,247	0,500	0,621
	Organisasi (X2)	0,027	0,245	0,042	0,111	0,912
	Teknologi (X3)	-0,017	0,085	-0,074	-	0,845
					0,197	

Sumber: Data Primer sudah diolah

Data dari Tabel 4.1 mengungkap bahwa t-hitung untuk variabel Human (Manusia) (X1) adalah 0,500, dengan t-tabel 1,691 dan signifikansi 0,621. Dari hasil ini, karena t-hitung < t-tabel (0,500 < 1,691) dan signifikansi 0,621 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Manusia (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan (Y).

**H<sub>2</sub> : Pengaruh Komponen Organization pada SIMRS terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Kefarmasian di RS Bhayangkata TK II Sartika Asih Bandung**

Organisasi merujuk pada struktur sosial yang berasal dari lingkungan, di mana organisasi mengelola masukan dari lingkungan, yang merupakan faktor utama dalam produksi, dan

mengubahnya menjadi produk dan layanan melalui proses produksi. Organisasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi, (Joni Setiawan, 2023).

Terdapat beberapa hal yang menjadi komponen penting yaitu struktur organisasi mencerminkan keadaan instansi, hirarki, autonomi, perencanaan dan sistem kontrol, strategi, manajemen, kepemimpinan dan komunikasi, (Rasid. Salkin. Saiful & Abdullah, 2022).

Untuk variabel Organisasi (X2) pada Tabel 4.1, didapati t-hitung sebesar 0,111, dengan t-tabel 1,691 dan signifikansi 0,923. Dalam hal ini, karena t-hitung < t-tabel ( $0,111 < 1,691$ ) dan signifikansi  $0,912 > 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Organisasi (X2) tidak memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan (Y).

***H<sub>3</sub> : Pengaruh Komponen Technology pada SIMRS terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Kefarmasian di RS Bhayangkata TK II Sartika Asih Bandung***

Komponen Teknologi (Technology) mencakup sistem quality (kualitas sistem), information quality (kualitas informasi), dan service quality (kualitas layanan). (Silvanus. Supriyanto. Hasyim., 2020).

Untuk variabel Teknologi (X3) pada Tabel 4.1, didapati t-hitung sebesar -0,197, dengan t-tabel 1,691 dan signifikansi 0,845. Dalam hal ini, karena t-hitung < t-tabel ( $-0,197 < 1,691$ ) dan signifikansi  $0,845 < 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Teknologi (X3) tidak memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan (Y).

***H<sub>4</sub> : Pengaruh Komponen Human, Organization dan Technology pada SIMRS terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Kefarmasian di RS Bhayangkata TK II Sartika Asih Bandung***

Tiga faktor dalam metode HOT-Fit saling terhubung dalam delapan dimensi yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, adopsi sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi, konteks organisasi, dan net benefit., (Nurhayati. Enggar. Dinda, 2022).

Uji F digunakan sebagai metode untuk mengidentifikasi dampak bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Data hasil uji statistik F terdapat dalam Tabel ANOVA yang disediakan:

**Tabel 4. 1. Hasil Uji F**

<i>Model</i>		<i>Sum of Square</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	8,629	3	2,876	0,521	0,671
	<i>Residual</i>	165,607	31	5,520		
	<i>Total</i>	174,235	34			

Sumber: Data Primer sudah diolah

Dari Tabel 4.1, didapati bahwa nilai F-hitung adalah 0,521 dengan signifikansi 0,671. Dengan mempertimbangkan F-hitung yang melebihi F-tabel ( $0,521 < 2,93$ ) dan nilai signifikansi 0,671 yang lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima sementara hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak. Temuan ini menegaskan bahwa Manusia ( $X_1$ ), Organisasi ( $X_2$ ), dan Teknologi ( $X_3$ ) secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kecepatan Pelayanan ( $Y$ ).

### **Pembahasan**

#### ***Pengaruh Komponen Human (Manusia) pada SIMRS Terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Kefarmasian***

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa faktor human (manusia) tidak berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Persepsi partisipan menunjukkan setuju, hal ini berarti bahwa pegawai dianggap sudah sangat baik. Sementara, hasil persepsi kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian, mayoritas responden menunjukkan tidak setuju terkait kesiapan dan kecepatan pegawai dalam melayani para pasien/keluarga pasien.

Hal ini berbeda dengan pernyataan dari suatu penelitian yang menyebutkan bahwa manfaat yang paling di rasa dari sistem informasi manajemen rumah sakit adalah mempercepat penyelesaian pekerjaan, kecepatan inilah yang tentu membuat efektifitas kerja meningkat, sehingga seharusnya SIMRS berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan (Hartini Muin, 2019). Setelah dilakukan wawancara lebih lanjut kepada responden , sebenarnya penggunaan SIMRS sudah sangat membantu terhadap pelayanan khususnya kecepatan pelayanan. Jika dilihat dari

waktu pelayanan, kecepatan pelayanan jauh lebih cepat dibandingkan sebelum menggunakan SIMRS, meskipun belum ideal sesuai keinginan pasien/keluarga pasien.

Beberapa yang menjadi keluhan/ kekurangan tersebut yaitu masih ada pegawai pada unit/bagian sebelumnya yang belum menyelesaikan tugasnya di aplikasi sehingga berdampak kepada bagian selanjutnya. Hal itu berhubungan dengan kepuasan kerja menurut Hee Yoon et al. (2004), kepuasan kerja seseorang pada dasarnya tercermin selama pelaksanaan pelayanan dan tercermin dalam evaluasi kognitif pelanggan atas kualitas pelayanan karyawan. Dengan demikian, keadaan kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilihat saat mereka melayani pelanggan, dalam bentuk kualitas pelayanan yang diberikan, yang kemudian dievaluasi oleh pelanggan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan tersebut, (Purwadhi, 2019). SIMRS bekerja saling berhubungan/ terintegrasi antar unit/bagian di RS, tidak hanya di bagian farmasi, sehingga jika pada unit/bagian sebelumnya belum menyelesaikan pada aplikasi SIMRS, bagian kefarmasian belum bisa memulai pelayanan kefarmasian, sedangkan waktu tunggu terus berjalan, begitu juga dengan persepsi pasien/ keluarga pasien yang sudah menunggu, merasa waktu tunggu lama, padahal kenyataannya e-resep belum masuk dikarenakan dibagian/unit sebelumnya yang belum menyelesaikan tugas aplikasinya, selain itu masih ada beberapa unit/bagian yang tidak menggunakan e-resep, tetapi menggunakan manual resep yang tidak jarang memerlukan konfirmasi lagi kepada yang memberikan resep tersebut, atau terkadang ada beberapa hal yang harus dilakukan konfirmasi mengenai resep seperti jika ada perubahan obat atau konfirmasi aturan pakai pemakaian obat, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menyiapkan resep dan berdampak kepada waktu pelayanan dan kecepatan pelayanan yang dirasakan oleh pasien/keluarga pasien. Sehingga dirasakan integrasi antar pegawai yang mana disini adalah komponen human, masih dirasakan kurang dalam penggunaan SIMRS.

Komunikasi sangat diperlukan dalam hal ini untuk koordinasi. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima dapat memberikan tanggapan secara langsung. Komunikasi ini melibatkan penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan oleh lawan bicara atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan kesempatan untuk memberikan umpan balik segera (Fitriah & Rohendi, 2022).

### ***Pengaruh Organisasi pada SIMRS Terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Kefarmasian***

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa faktor organisasi tidak berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Persepsi partisipan menunjukkan setuju, hal ini berarti bahwa organisasi sudah berfungsi dengan baik dan mungkin sudah berada pada tingkat yang optimal untuk mendukung penggunaan SIMRS. Jika dilihat dari hasil persepsi kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian, mayoritas responden menunjukkan tidak setuju terkait kesigapan dan kecepatan pegawai dalam melayani para pasien/keluarga pasien.

Hal ini berbeda dengan pernyataan dari suatu penelitian yang menyebutkan bahwa manfaat yang paling di rasa dari sistem informasi manajemen rumah sakit adalah mempercepat penyelesaian pekerjaan (Hartini Muin, 2019). Dilakukan wawancara kepada responden mengenai apakah ada permasalahan pada organisasi terhadap SIMRS sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan kefarmasian. Hasil wawancara responden didapatkan bahwa pada komponen organisasi sudah sangat mendukung terhadap penggunaan SIMRS ,hanya saja masih ada hal yang mungkin bisa dilakukan untuk mempercepat pelayanan seperti dilakukannya pemisahan depo depo farmasi yang dibedakan antara BPJS dan Umum atau pengambilan obat rawat jalan dan rawat inap, tetapi dikarenakan keterbatasan tempat dan pegawai sehingga pemisahan depo sulit dilakukan oleh pihak manajemen, dalam hal ini termasuk kedalam komponen organisasi yang belum mendukung dan belum dapat memfasilitasi.

### ***Pengaruh Teknologi pada SIMRS Terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Kefarmasian***

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa faktor teknologi tidak berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Persepsi partisipan menunjukkan setuju, hal ini berarti teknologi yang digunakan pihak Rumah Sakit sudah dinilai sangat bagus. Meskipun teknologi yang tersedia sudah canggih, tetapi pegawai tidak menggunakan atau tidak terampil dalam menggunakan teknologi tersebut maka aktivitas pelayanan pun akan terganggu. Hal ini sesuai dengan hasil persepsi kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian, mayoritas responden menunjukkan tidak setuju terkait kesigapan dan kecepatan pegawai dalam melayani para pasien/keluarga pasien.

Pada komponen teknologi pun dilakukan wawancara terhadap responden mengenai komponen tersebut. Berdasarkan wawancara dengan responden, didapatkan beberapa hal yang

menjadi keluhan pada pemakaian SIMRS, diantaranya pada penggunaan SIMRS terkadang masih terkendala error akibat internet atau bahkan error dari aplikasinya itu sendiri terutama pada jam jam ramai kunjungan pelayanan/ jam ramai pemakaian SIMRS, sehingga menghambat pelayanan, lalu fitur SIMRS yang dirasakan masih kurang dan perlu perbaikan seperti fitur notifikasi e-resep yang masuk masih secara umum/general dari berbagai unit dan hanya sebagai notifikasi, belum bisa di buka langsung e-resep nya dari notifikasi tersebut, lalu harus di lakukan inputan nomor medical record dahulu untuk dibukakan e-resep tersebut, selain itu ada beberapa resep yang memerlukan hasil lab atau konfirmasi diagnosis sebelum disetujui untuk diberikan obat tersebut, sehingga diperlukan untuk membuka fitur pada bagian laboratorium atau diagnosis dahulu lalu kembali kepada e-resep, hal demikian dirasakan kurang efisien dalam pemakaian aplikasi SIMRS.

### ***Pengaruh Manusia, Organisasi, dan Teknologi pada SIMRS Terhadap Kecepatan Pelayanan Pegawai Kefarmasian***

Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa faktor human (manusia), organisasi, dan teknologi tidak berpengaruh secara simultan terhadap kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. Tidak adanya pengaruh antara human (manusia), organization (organisasi) dan technology (teknologi) terhadap kecepatan pelayanan, tetapi ternyata ditemukan permasalahan-permasalahan dari komponen human, organisasi dan teknologi berdasarkan hasil wawancara kepada responden, permasalahan tersebut dimulai dari komponen human yaitu adanya pegawai yang masih lalai dalam menyelesaikan tugas pada aplikasi SIMRS nya, ada beberapa yang masih menggunakan resep manual sehingga membutuhkan konfirmasi kembali sehingga membutuhkan waktu yang lebih dalam dalam waktu tunggu dan integrasi antar unit masih kurang.

Pada komponen organisasi didapatkan dari hasil wawancara bahwa masih ada beberapa yang belum dapat difasilitasi oleh organisasi yaitu pihak manajemen, karena banyaknya pasien membuat beban kerja tinggi sehingga perlu pemecahan beban kerja, dalam hal ini seperti pemisahan depo farmasi berdasarkan BPJS/Umum atau depo rawat jalan/rawat inap, karena keterbatasan tempat dan pegawai.

Sedangkan pada komponen teknologi, berdasarkan hasil wawancara ada beberapa yang dirasakan kurang oleh responden, yaitu terkadang aplikasi mengalami error akibat internet atau aplikasinya tersebut, fitur notifikasi yang masih secara umum dan tidak dapat dibuka langsung

e-resep tersebut dari notifikasi yang masuk, selain itu fitur simrs masih kurang efisien terutama jika dari e-resep mau melihat diagnosis atau hasil lab sesuai ketentuan, harus dilakukan pencarian data dahulu, tidak langsung tampil pada bagian e-resep.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh komponen HOT (human, organization, technology) pada SIMRS terhadap kecepatan pelayanan pegawai ke farmasian di RS Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung didapatkan hasil tidak signifikan sehingga tidak terdapat pengaruh, dan melalui hasil wawancara telah ditemukan faktor lain yang menjadi kendala sehingga dapat berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan yaitu sikap pegawai, beban kerja dan perangkat internet. Beban kerja memiliki pengaruh negative terhadap kinerja sehingga semakin berat beban kerja, semakin berkurang juga kinerja perawat (Khasanah, Yani & Erliany., 2021). Dari hasil penelitian tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Human, Organization, dan Technology secara parsial tidak berpengaruh / tidak signifikan pada SIMRS terhadap kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung
2. Human, Organization, dan Technology secara simultan tidak berpengaruh signifikan pada SIMRS terhadap kecepatan pelayanan pegawai kefarmasian di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung
3. Dari hasil wawancara terdapat kendala yaitu kurangnya sikap pegawai dalam penggunaan SIMRS.
4. Dari hasil wawancara terdapat kendala yaitu sulitnya mengurai beban kerja dengan keadaan di lapangan.
5. Dari hasil wawancara terdapat kendala yaitu perangkat internet yang kurang memadai, fitur masih belum sesuai harapan pengguna, selain itu kendala dari jaringan internet melemah dan SIMRS yang terkadang mengalami kendala error apabila sedang ramai di gunakan pada jam ramai pasien/kunjungan.

### **Saran**

Sehubungan dengan hasil kesimpulan tersebut, saran yang dapat diberikan peneliti untuk pihak Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung untuk meningkatkan kecepatan pelayanan yaitu:

- 1) Meningkatkan sikap pegawai dalam penggunaan SIMRS pada setiap pelayanan
- 2) Mengurai beban kerja dengan pembuatan depo depo farmasi sesuai dengan kategori BPJS/UMUM dan/atau rawat inap/rawat jalan, ini perlu dilakukan agar beban kerja terurai, sehingga dapat mengurangi waktu pelayanan
- 3) Lakukan (*upgrade*) infrastruktur teknologi/ internet pada sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang ada untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat/ optimal lagi dengan pemasangan penguat jaringan internet pada lokasi lokasi yang mana membutuhkan internet dengan cepat untuk penggunaan SIMRS pada jam jam ramai pengguna
- 4) Selalu melakukan evaluasi rutin terhadap prosedur kerja yang ada untuk mengidentifikasi *bottleneck* atau hambatan dalam proses pelayanan agar mengoptimalkan prosedur yang sudah ada guna untuk mempercepat pelayanan
- 5) Terus dilakukan perbaharuan fitur/ dibuatkannya fitur baru sesuai keinginan pengguna SIMRS berdasarkan kebutuhan sesuai perkembangan jaman dan teknologi yang mempermudah proses pelayanan dan mempersingkat waktu pelayanan
- 6) Tingkatkan komunikasi antar unit/ bagian saat terdapat kendala dari SIMRS seperti error atau koneksi internet yang melambat bahkan terputus, sehingga tidak mengganggu pelayanan dan memperlambat waktu pelayanan.

Disisi lain, perlu untuk dilakukan penelitian berkelanjutan untuk terus memantau kepuasan pasien dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan pada Rumah Sakit. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa batasan antara lain ialah dengan menggunakan 3 variabel Independen meliputi Human, Organization, dan Techonology, serta 1 variabel dependen yaitu Kecepatan Pelayanan dengan menggunakan analisis statistika SPSS. Melihat adanya keterbatasan penelitian ini, diharapkan ada penelitian lanjutan yang relevan yang dilakukan pada lokasi berbeda, dengan jumlah sampel yang lebih banyak, dilakukan penilaian terhadap sikap pegawai terhadap penggunaan SIMRS, menambah faktor lain yang memungkinkan dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan baik menambah pada jumlah

variabel independent atau menambah faktor yang berpengaruh, dan juga penambahan pertanyaan pada kuesioner

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anik, Sholistiyawati., Atik Mawarni., & Yudhy Dharmawan (2020). Hubungan Faktor Human, Organization Dan Technology (Hot-Fit Model) Dengan Kinerja Sistem Informasi Manajemen Farmasi Di Rumah Sakit Bwt Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 8(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Anissa, Annisa Nurhasanah, Mira Veranita, & Purwadhi. (2024). Manajemen SDM dalam Mengembangkan Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Menuju Ekonomi Digital. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*. 6 (1). <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/1635/886>
- Asti Nurhayati, Enggar Pramudita Wijayanti, & Dinda Nur Wijayanti. (2022). Analysis Of Sim-Rs Use In Outpage With Hot-Fit Method In Hospital. *Jurnal Eduhealt*, 13(1). <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/>
- Astrid Novitri Rahmadhani Hasibuan, Jesi Wanda Harahap, Dewi Agustina, Seri Rahmadani Hasibuan, Ananda Nurmairani, & Maulida Khairiah.(2024). Strategy Analysis in Optimizing Health Services through Implementing Hospital Management Information Systems (SIMRS): Systematic Literature Review. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(5), 1813-1821.
- Cucun Supredi, Indra Kertati, & Kunawi. (2022). Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal Of Research And Development On Public Policy (Jarvic)*, 1(1). Hal.26-41.
- Darmawanti, & Idawati. (2019). Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum dr.Fauziah Bireun. *Jurnal Pendidikan, Sains, Dan Humaniora*, 7(4), 551–562.
- Era Pratiwi , Mega Marindrawati Rochka, K. K. H. (2023). Hubungan Human, Organization And Technology Terhadap Manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rsud Labuang Baji Kota Makassar. *Public Health and Medicine Journal (PAMA)*, 24–32.
- Farhan Fajar Imani, & Lina Khasanah. (2022). Literature Review Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Metode Hot-Fit. *JKHWS: Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(1). <https://jurnal.poltekkes-soepraoen.ac.id/>

- Feti Fatimah Maulyan, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, & Dwi Sandini. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1). <https://ejournal.Ars.Ac.Id/Index.Php/Jsm/Index>
- Fitriah, & A. Rohendi. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2 (2). <https://ejournal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/900/631>
- Gultom, A., Rumengan, G., & Trigono, A. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 7(3), 227–235. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3384>
- Hadion Wijoyo, Aris Ariyanto, Agus Sudarsono, & Kiki Dwi Wijayanti. (2021). Sistem Informasi Manajemen. *Insan Cendekia Mandiri*. (p.71).
- Handayani, Achmad, Ave, Ika, Fatimah, Puspa & Dumilah. (2018). Pengantar Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hartini Muin. (2019). Kepuasan Pengguna Tentang Pemanfaatan Simrs Terhadap Kinerja Petugas Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang. <https://repository.unhas.ac.id/>
- Hulu, V. T., & Sinaga, T. R. (2019). Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan STATCAL: Sebuah Pengantar Untuk Kesehatan. Yayasan Kita Menulis.
- Ikhsan Akbar, M. and Rizky MS, S. (2020) “Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara”, *Miracle Journal of Public Health* , 3(1), pp. 11-17. doi: 10.36566/mjph/Vol3.Iss1/119.
- Inez Vieren Santosa, Maula Nurul Subekti , Gian Sakti Jagaddhito, Asri Diah Susanti. (2024). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Pengelolaan Rumah Sakit yang Efisien di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 3(1).
- Janna. M.N. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss. *Journal STAI Darul Dakwah*, 18210047.

- Jayanti, Dian, Fathiyah. (2023). Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Akademik Universitas Baturaja Menggunakan Human Organization Technology Fit Model. *Journal of Software Engineering Ampera*, 4(1). <https://journal-computing.org/index.php/journal-sea/index>
- Joni Setiawan. (2023). Pengaruh Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Teknologi Terhadap Operasional Information System. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 5(1). <https://doi.org/10.31933/jemsi>.
- Justan, Margiono, Abdul, Sumiati. (2024). Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 3 (2).
- Kasman Rasid, Salkin Lutfi, Saiful D, Abdullah. (2022). Penerapan Metode Human Organization Technology And Benefit (Hot Fit) Untuk Evaluasi Tingkat Keberhasilan Layanan Sistem. *Jati (Jurnal Jaringan Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 19-27.
- Kastella, N. A. F. (2019). Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 3(1), 74–84. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS/article/view/387>
- Kemenkes RI. (2011). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 *Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit*.
- Kemenkes RI. (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Kemenkes RI (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004 *Tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*.
- Kemenkes RI (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*
- Khasanah Umi, Yani Restiani, & Erliany Syaodih. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Kejenuhan Kerja Terhadap Kinerja Perawat RSUD Kota Bandung.
- Maya, S. P., Nirmaya, F., Silvi, R. R., Yesy, P. N., & Dewi, A. (2023). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 01–14. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.1980>

- Nabilatul Fanny , Kusworo Adi , & Sutopo Patria Jati. (2019). Penerapan Model Hot Fit pada Evaluasi Sistem Informasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja di RSUD Dr. Moewardi. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(1).
- Nastiti, Sudalhar, & Faslukey Nurillah. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability*) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *JHS: Journal Hospital Science*, 3(10), 50-57.
- Nur Anislaus Sholikhah, Penta Tiadeka, & Siti Nur Aisyah. (2019). The Analysis of Pharmaceutical Service For Out patient In Pharmaceutical RSUD IBNU SINA Gresik Based On Respon Time For Prescription Service. *HERCLIPS (Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Sciences)*, 1(1).
- Nurlatifah Rahmayanti, Ulfah Halimatu Sa'diyah, Reza Widiyanto Sudjud, Vip Paramarta. Penerapan. (2023). Sistem Informasi Rumah Sakit dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*. 3 (8). 3094-3101).
- Pujihastuti, A. (2021). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 200. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.377>
- Purwadhi. (2019). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Melalui Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 1(1). <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/154/106>
- Putra, D. S., & Darmawan, M. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 11(1), 78–85. <https://doi.org/10.21456/vol11iss1pp78-85>
- Ratna, W.D.P, Rizal, N. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Reski Dewi Pratiwi, & Ryryn Suryaman Prana Putra. (2021). The Effect of Implementation of Excellent Service on The Satisfaction of Outpatients at The Labuang Baji Hospital, Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo*, 7(1).
- Rezi, K. P., Arifah, D. F., & Asriwati. (2022). Hot Fit Model pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Pariaman. *Journal of Health and Medical Science*, 1(2). <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jkes/home>

- Romodon, D., Arga. (2023). Analisa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di RSI Purwokerto. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 2(1).
- Sabran, Atma Deharja, & Intan Mega Pratiwi. (2020). Pengaruh Human Organization Technology (HOT) Fit Model Terhadap Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSD Kalisat. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes. Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES)*. <http://dx.doi.org/10.33846/sf11nk412>
- Sarayar, C. P., Palendeng, F. O., Suparlan, M. S., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Maria, G. (2023). Analisis Hubungan Kualitas Sistem Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. *AKSARA : Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(2), 1349–1360.
- Saputra Mokoagow, D., Mokoagow, F., Pontoh, S., Ikhsan, M., Pondang, J., & Paramarta, V. (2024). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 4135–4144. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1223>
- Shintya, N. E., & Maritasari, D. Y. (2020). Hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Efektivitas Kerja Perawat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (JIKSI)*, 1(2), 1–7. <https://doi.org/10.57084/jiksi.v1i2.411>
- Silvanus Chakra Puspita, Supriyantoro, & Hasyim. (2020). Analysis of Hospital Information System Implementation Using the Human-Organization-Technology (HOT) Fit Method: A Case Study Hospital in Indonesia. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6).
- Sri Wahyuni Nasution., Chairunnisa., & Chrismis Novalinda Ginting. (2023). Hospital Management Information System Implementation Assessment Using HOT-FIT Model In Langsa General Hospital Aceh, Indonesia. *Bandung Medical Journal*, 55(1), 13-20.
- Suci Rahmadani, Hadrianti, A. Muflihah, Nur Annisa Hamka, Arvina Pebrianti, Rosdiana, M. A. F. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Primer* (p. 21).
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suparman, Vina Islami, F. N. (2020). 6 Service Excellence. In *Graha Ilmu*. <https://doi.org/10.34156/9783791051215-127>. (p.1-8)

- Tawar, Santoso, A. F., & Salma, Y. S. (2022). Model HOT FIT dalam Manajemen Sistem Informasi. *Bincang Sains Dan Teknologi*, 1(02), 76–82. <https://doi.org/10.56741/bst.v1i02.144>
- Tio, H. S., Erliany, S., & Agus, H. R. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj>
- Tri Wahyuningsih, H. Syahrani, & Enos Paselle.(2020). Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Publik*, 8 (1).
- Yusnaniningsi, La Ode, M. S., Adius, K. (2021) Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Terintegrasi Dengan Menggunakan Model Hot–Fit. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*. 12(2). <https://doi.org/10.36089/nu.v12i2.353>