

Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Hermina Arcamanik

Mochamad Rachmat Sepyuanandar Priotomo

Universitas Teknologi Digital, mochamad10120106@digitechuniversity.ac.id

Wardana

Universitas Teknologi Digital, wardana@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Rumah Sakit memerlukan tenaga administrasi yang dapat membantu memperlancar prosedur administrasi kesehatan. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan pengembangan sebuah sistem yang dapat memudahkan dalam kelancaran proses administrasi.

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu, untuk mengetahui efektifitas penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

Desain/Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini berjumlah tiga orang terdiri dari satu petugas pendaftaran, satu petugas poliklinik rawat jalan dan satu petugas IGD. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara intergratif.

Temuan Dari kesimpulan penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit telah berhasil meningkatkan kinerja karyawan pada alur informasi administrasi. Kualitas SDM telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, perangkat computer tersedia secara memadai, dan kinerja karyawan telah mengalami peningkatan.

Implikasi Namun, untuk memastikan pelayanan yang lebih baik secara kuantitas dan kualitas, diperlukan Upaya penjiagaan dan peningkatan mutu yang berkelanjutan. Saran peneliti untuk rumah sakit, terutama di bagian administrasi instalasi pelayanan pasien adalah untuk terus meningkatkan kualitas petugas dan penunjang kerja yang berkaitan dengan sistem informasi. Penyimpanan database yang stabil selama minimal 24 jam terakhir dapat mengurangi gangguan yang sering terjadi pada perangkat lunak. Selain itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan pelatihan yang intensif kepada petugas agar mereka dapat memahami dan menggunakan sistem informasi dengan lebih efektif.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Efektifitas, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, Kinerja.

I. Pendahuluan

Berdasarkan Pancasila dan UUD Tahun 1945, sistem kesehatan nasional bertujuan untuk memastikan setiap penduduk memiliki kemampuan untuk hidup layak dan menggapai derajat kesehatan yang maksimal dalam pandangan masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, peningkatan mutu dan kualitas pelayanan sangat penting. Peningkatan mutu pelayanan dapat dicapai melalui penggunaan sistem informasi yang memadai. Oleh karena itu, perhatian terhadap sistem informasi perlu ditingkatkan dengan teknologi yang mendukung, terutama dalam konteks teknologi informasi seperti pemanfaatan perangkat elektronik computer yang telah mengalami kemajuan yang pesat. Pemakaian perangkat komputer selaku perlengkapan dalam pengolahan informasi serta data saat ini menjadi umum diberbagai bidang serta aktifitas. Petugas yang terampil serta bermutu sangat berarti dalam pemanfaatan teknologi perangkat komputer. Dengan dorongan teknologi perangkat komputer, pengolahan informasi bisa dilakukan dengan lebih efisien serta efektif. Kebalikannya, sistem manual yang masih diandalkan akan membuat proses menjadi lambat dan sering terjadi kesalahan. Penerapan teknologi komputer dalam

sistem kesehatan dapat meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, seluruh kegiatan terkait dengan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih baik dan efisien (**Sari, 2016**).

Dalam hal ini, rumah sakit harus Menyusun kebijakan strategis yang meliputi efisiensi internal, termasuk kebijakan dalam hal organisasi, administrasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Disamping itu, rumah sakit dalam pengambilan keputusan harus dengan cepat dan akurat agar dapat meningkatkan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Tujuannya dilakukan hal tersebut, agar rumah sakit dapat menjadi suatu organisasi yang tanggap, kreatif, produktif, efisien, dan menguntungkan. SIMRS adalah suatu sistem komputerisasi yang mengolah dan menggabungkan seluruh proses bisnis layanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi. Dengan adanya SIMRS, rumah sakit dapat memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Dalam mendukung operasionalnya, rumah sakit harus memiliki sarana berupa SIMRS dengan teknologi komputer. Dengan SIMRS, berbagai proses administrasi dan operasional rumah sakit dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, sehingga meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien dan seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan berbagai pengalaman rumah sakit yang menggunakan sistem administrasi tradisional, menunjukkan hasil yang tidak maksimal sehingga memiliki kehilangan kesempatan mendapatkan laba akibat angka kunjungan pasien yang sedikit. Ini terjadi karena sistem administrasi tradisional yang tidak efektif dalam koordinasi antar departemen serta kurangnya akses ke informasi yang lebih cepat, tepat, dan terpadu (**Sandhya, 2017**).

Sistem administrasi yang baik wajib dimiliki oleh rumah sakit guna mengawasi kinerja para karyawan terutama di bidang kesehatan, yang dimana sistem administrasi ini berfokus pada pengelolaan karyawan, keuangan, penerimaan pasien dan seluruh proses administrasi rawat jalan maupun rawat inap. Administrasi rumah sakit membutuhkan sebuah sistem agar dapat memperlancar seluruh kegiatan pelayanan. Dalam hal ini, SIA atau sistem informasi administrasi diterapkan dalam administrasi kesehatan, SIA berperan dalam proses administrasi, seperti pencatatan, perhitungan, dan surat-menyerurat. Salah satu contoh dari kegiatan tersebut adalah dokter yang mengeluarkan surat bagi pasien yang sudah selesai melakukan perawatan yang akan diberikan oleh bagian administrasi, sehingga otomatis pasien dipermudah saat menjalani proses administrasi rawat inap. Upaya kebanyakan rumah sakit saat ini yaitu meningkatkan dan memaksimalkan mutu layanan terhadap pasien diseluruh fasilitas pelayanan. Metode pengelolaan data dalam upaya ini telah memanfaatkan teknologi komputer dengan SIMRS yang telah terhubung secara menyeluruh. Diharapkan sistem informasi administrasi ini akan memudahkan karyawan dan petugas lainnya dalam kegiatan pelayanan kesehatan serta meningkatkan prestasi para karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien. Meskipun belum sempurna, dengan meningkatnya kinerja karyawan maka sistem berbasis komputer ini dianggap berhasil. Hal lain masih perlu dibenahi dalam SIMRS seiring berjalannya waktu dan saat diuji coba di lapangan. Perbaikan tersebut merupakan bagian dari proses pengembangan dan peningkatan sistem agar dapat berfungsi secara optimal dan memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang terus berkembang (**Rohaeni, 2015**).

Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah yang dihadapi oleh rumah sakit, sehingga tujuan yang ditetapkan bisa tercapai. Sistem ini tidak hanya bermanfaat bagi pengguna langsung seperti karyawan dan petugas kesehatan, tetapi juga bagi manajemen rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, sistem informasi manajemen juga membantu manajemen dalam pengambilan Keputusan yang lebih tepat dan efektif, serta mempercepat proses administrasi dan pengolahan data. Dengan demikian, kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan kesehatan di rumah sakit yaitu dengan menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit yang baik.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah agar mengetahui efektifitas penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan, instalasi rawat jalan dan instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Hermina Arcamanik, tujuan tersebut dibagi menjadi tiga, yaitu;

- a. Tujuan pertama adalah untuk memahami kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian pendaftaran rawat jalan, instalasi rawat jalan dan instalasi gawat darurat dalam pemanfaatan sistem informasi manajemen.
- b. Tujuan kedua adalah untuk memahami kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan, instalasi rawat jalan dan instalasi gawat darurat (IGD) setelah penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit berbasis komputer.
- c. Tujuan ketiga adalah untuk memahami alur informasi administrasi di bagian pendaftaran rawat jalan, instalasi rawat jalan, dan instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

II. Kajian Teori

a. Efektifitas

Efektif bermula berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya adalah berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan sukses. Efektifitas memiliki konsep mencakup berbagai faktor internal dan eksternal dalam suatu organisasi. Efektifitas berhubungan era tantara usaha yang dikeluarkan dengan pencapaian tujuan. Sementara itu, efektifitas sekarang dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan mencapainya.

Efektifitas adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana hingga batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa (**Sondang P. Siagian, 2001:24**). Oleh karena itu, efektifitas mengacu pada hubungan antara hasil yang dicapai dengan tujuan atau hasil yang ditetapkan dalam rencana. Suatu organisasi dikatakan efektif apabila kinerja organisasi yang dihasilkan memenuhi tujuan yang diharapkan.

b. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit merupakan sistem komprehensif dan terintegrasi yang dirancang secara unik dan bertujuan untuk mengelola seluruh aspek rumah sakit, mulai dari persyaratan klinis hingga fasilitas layanan, keuangan, dan administrasi (**Fahrul Pratama & Purwanto, 2023**). Setiap sistem dapat diterapkan secara individual atau secara bersamaan sebagai bagian dari integrasi yang menyeluruh. Ketiga sistem tersebut merupakan pembagian Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) berdasarkan kegunaannya (**Sabarguna, 2019**). Jika dikategorikan dengan jaringan sistem informasi yang digunakan, dapat dibagi menjadi;

- Individu yang artinya sistem tersebut merupakan suatu kelompok itu sendiri dan tidak ada sistem lain yang terlihat. Contohnya, sistem penggajian karyawan.
- Modular berarti beberapa sistem terhubung untuk membentuk suatu kelompok. Contohnya, sistem informasi keuangan dan sistem informasi penggajian yang berkaitan dengan sistem penagihan.

c. Kinerja

Kinerja menurut istilah berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja adalah singkatan dari kinetika energi kerja (*work energy kinetics*), dan disebut *performance* dalam Bahasa Inggris (**Hesti Widianti, 2022**). Sedangkan dalam konteks manajemen, kinerja mengacu pada prestasi kerja atau hasil pekerjaan seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang dicapai orang tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Definisi kinerja adalah keseluruhan perilaku terkait pekerjaan yang diharapkan organisasi dari seorang individu (**Griffin, 2015**). Tingkat kerja seseorang dapat mempengaruhi kemungkinan promosi, penugasan proyek yang lebih menantang, kenaikan gaji, dan pengakuan atas kontribusi mereka terhadap organisasi. Selain itu, kinerja yang baik juga dapat memperkuat reputasi dan citra seseorang di tempat kerja, yang pada gilirannya dapat membuka peluang-peluang baru dalam karir mereka.

III. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara

sistematis dan akurat gejala, fakta, atau peristiwa pada suatu populasi atau wilayah tertentu. Penelitian ini dimaksudkan untuk menyampaikan fakta lapangan sebagaimana adanya, tanpa perlu mencari atau menjelaskan hubungan antar variabel atau menguji hipotesis (**Hardani, 2020**).

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini lebih menekankan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti, dengan fokus pada proses, konteks, dan makna dibalik peristiwa yang diamati. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara detail tentang penerapan sistem informasi manajemen di rumah sakit dan dampaknya terhadap proses pelayanan secara keseluruhan. Yang menjadi objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Hermina Arcamanik khususnya bagian pendaftaran rawat jalan, instalasi rawat jalan, dan instalasi gawat darurat (IGD) yang telah dilaksanakan pada bulan maret tahun 2024.

a. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dengan pemilik, manajer, bagian akuntansi, dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengelolaan lingkungan (**Sugiyono, 2018**). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner yang ditujukan kepada bagian sistem informasi rumah sakit oleh penulis. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen atau sumber lain, bukan langsung dari pengumpul data. Dalam penelitian ini data diperoleh dari arsip dan profil rumah sakit yang berkaitan dengan penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data didasarkan pada observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi dalam kondisi alamiah dan berdasarkan sumber data primer (**Sugiyono, 2016:309**). Teknik pengumpulan data ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data seperti ini diharapkan dapat saling melengkapi dan menjamin bahwa informasi yang dibutuhkan relevan dengan penelitian.

c. Informan Penelitian

Dalam hal penelitian kualitatif, posisi narasumber sangatlah penting. Tidak hanya memberikan respon terhadap pertanyaan peneliti, tetapi narasumber juga berperan sebagai pemilik informasi yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, sangat penting sekali bagi peneliti untuk memilih narasumber yang relevan dan memiliki pemahaman yang baik terhadap topik penelitian.

Penentuan jumlah responden, peneliti menggunakan syarat kecukupan informasi sebagai tolak ukurnya. Syarat ini terpenuhi ketika jumlah informan yang dipilih memberikan informasi yang memadai dan mendalam sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang diteliti secara komprehensif. Dalam konteks ini, penentuan jumlah informan bukanlah semata-mata tentang keterwakilan (representasi), melainkan lebih kedalaman informasi yang telah mencukupi untuk tujuan penelitian. Dengan demikian, penentuan jumlah informan pada penelitian kualitatif mengikuti tiga kondisi, yakni:

- Peneliti dapat memperbanyak jumlah informan, apabila dirasa informasi yang diperoleh masih sedikit atau belum mencukupi untuk memahami fenomena yang diteliti secara mendalam.
- Peneliti juga dapat membatasi jumlah informan apabila informasi yang diperoleh dianggap sudah mencukupi atau jenuh, sehingga tidak diperlukan lagi penerimaan informasi tambahan.
- Peneliti juga dapat bertukar informan, (ini merupakan Langkah yang sulit dilakukan dalam penelitian kuantitatif), apabila informan yang awalnya dipilih tidak bekerja sama dengan baik dalam memberikan informasi selama proses wawancara atau observasi.

Tabel 3.1
Data Informan Penelitian Rumah Sakit Hermina Arcamanik

No.	Inisial Informan	Kode Informan	Pendidikan	Jabatan	Umur
1	Ibu A	Informan 1	DIII <u>Keperawatan</u>	Ka. <u>Perawat</u> IGD	42 th
2	Ibu T	Informan 2	S1 <u>Ilmu Politik</u>	Ka. <u>Urusan</u> Front/Back Office	48 th
3	Ibu I	Informan 3	S1 <u>Keperawatan</u>	Ka. <u>Perawat</u> <u>Poliklinik</u>	35 th

d. Instrumen Penelitian

Mempersiapkan instrument pada hakikatnya adalah menyiapkan sarana penilaian, penilaian adalah proses perolehan data tentang isi penelitian, dan hasil yang diperoleh dapat diukur menurut kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti. Alat kompilasi merupakan tahapan vital dalam mempelajari pola prosedur penelitian (Siyoto, 2020). Instrumen yang digunakan oleh peneliti berupa daftar pertanyaan, alat tulis, dan handphone.

e. Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penyelidikan ilmiah yang bertujuan memahami fenomena social secara alamiah dengan menekankan pada proses komunikasi dan integrasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Meleong, 2017). Dalam konteks ini, peneliti berperan sebagai sumber instrument yang mengumpulkan data secara langsung melalui interaksi, observasi, dan analisis. Peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga memahami konteks dan makna dibalik fenomena yang di amati.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Dari hasil penelitian ini, peneliti langsung berinteraksi dengan karyawan yang bekerja di pendaftaran rawat jalan, poliklinik rawat jalan, dan instalasi gawat darurat (IGD). Wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa informan yang sudah berpengalaman bekerja di Rumah Sakit Hermina Arcamanik. Peneliti melakukan hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan terkait kinerja karyawan dan efektifitas penerapan sistem informasi manajemen tersebut.

Proses peralihan sistem ini mulai dilakukan pada tahun 2019. Dimana dalam proses peralihan ini digantikan dengan aplikasi pihak ke tiga dengan dukungan dari tim IT pusat. Pada tahap awal penggunaan sistem ini, adaptasi dari metode sebelumnya menuju format digital masih mengalami kendala. Proses pelayanan awal dengan sistem ini masih terasa kurang lancar karena perubahan yang signifikan. Sebagai hasilnya, terkadang kembali menggunakan sistem manual untuk mempercepat proses karena adanya tekanan waktu. Namun seiring berjalannya waktu, dengan seringnya dilakukan pelatihan pada seluruh karyawan dan sumber daya manusia yang sesuai dengan standar, serta dengan didukung perangkat komputer yang memadai seluruh kegiatan dapat di maksimalkan menggunakan sistem terbaru ini dan proses pelayanan menjadi lebih cepat serta kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dapat diminimalisir. Dengan demikian, peneliti beropini bahwa efektifitas penerapan sistem

informasi manajemen rumah sakit telah berhasil meningkatkan kinerja dan kualitas SDM di Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai alur informasi administrasi, bahwa proses pendaftaran di Rumah Sakit Hermina Arcamanik di pisahkan antara pasien BPJS dan Pasien non BPJS atau Umum. Selain itu, antrian juga dibedakan antara pasien baru dan pasien lama. Pasien baru dan lama yang menggunakan jaminan BPJS, mereka dilayani di gedung depan (Kamala), sedangkan pasien baru dan lama yang menggugurkan umum atau asuransi swasta, mereka dilayani di gedung belakang (padma). Prosedur ini memiliki beberapa perbedaan disetiap instalasi. Pendaftaran poliklinik dilayani saat jam praktik poliklinik dimulai. Sedangkan pada instalasi gawat darurat (IGD) pendaftaran dilakukan 24 jam, pasien dilayani melalui IGD. Selanjutnya pasien mendapatkan serangkaian pemeriksaan di IGD. Peneliti beropini dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa proses pendaftaran yang diterapkan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik sudah baik dan mengikuti aturan yang telah ditentukan dalam ruang lingkup kesehatan.

V. Penutup

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik pada tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas SDM dan ketersediaan perangkat komputer di Rumah Sakit Hermina Arcamanik dinilai sudah memadai dan memenuhi standar. Informasi ini didasarkan pada wawancara dengan informan, yang menyatakan bahwa telah dilakukan pelatihan sebelum penerapan sistem baru, serta didukung dengan perangkat komputer yang sesuai dengan kebutuhan. Hal ini memungkinkan karyawan untuk menjalankan tugas dengan baik. Latar belakang Pendidikan karyawan telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, ditambah dengan pelatihan yang diberikan oleh rumah sakit, sehingga mereka mampu menggunakan aplikasi teknologi dengan lancar.
- b. Kinerja karyawan Rumah Sakit Hermina Arcamanik dinilai sudah baik dan meningkat dengan adanya sistem terbaru ini, dalam kegiatannya masih perlu dilakukan pengawasan berlanjut dan peningkatan mutu agar proses layanan dapat meningkat secara kuantitas dan kualitas.
- c. Proses alur administrasi dari sistem informasi manajemen di Rumah Sakit Hermina Arcamanik dinilai sudah baik dan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam ruang lingkup kesehatan. Hal ini terlihat dari upaya rumah sakit di mana pasien sangat terbantu dengan keberadaan satpan dalam memeriksa kelengkapan berkas. Selain itu, informasi juga disediakan melalui media informasi dan didukung dengan denah yang jelas sehingga memudahkan pasien dalam mengakses layanan rumah sakit.

Saran bagi rumah sakit, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi yang berharga bagi Rumah Sakit Hermina Arcamanik, terutama bagi bagian administrasi pelayanan pasien. Diharapkan kepada manajemen rumah sakit supaya meningkatkan mutu karyawan dan alat penunjang pekerjaan yang terkait dengan sistem informasi manajemen ini. Bagi lembaga Pendidikan, peneliti berharap dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan yang berharga bagi para mahasiswa Universitas Teknologi Digital Bandung. Penelitian ini juga, diharapkan dapat menjadi perhatian bagi para pendidik dan penyusun kurikulum untuk memperhatikan kemampuan peserta didik serta membekalinya dengan pengetahuan sehingga dapat berorientasi pada kebutuhan pasar kerja yang terus berkembang. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melanjutkan penelitian mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit dan mengungkap hal-hal yang belum diketahui sebelumnya, meningkatkan pemahaman, mengidentifikasi kendala, dan menemukan solusi terbaik.

Daftar Pustaka

- Aahyar, Hardani, dkk. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Fahrul Pratama & Purwanto. 2023. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Efisiensi*. Semanticsholar.org.
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hesti Widianti. 2022. *Pengertian Kinerja Menurut Ahli*. Kompas.com.
- Meleong, L.J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif. (Ed. Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rohaeni, N. 2015. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Rekam Medis di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 (Skripsi)*. Bandung: Universtias Padjajaran.
- Sabarguna, B.S. 2019. *Manajemen Rumah Sakit. (Ed. 2)*. Jakarta: CV. Sagung.
- Sandhya, H. 2016. *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Dalam Pemenuhan Pelayanan Kesehatan Tahun 2015 (Skripsi)*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sari, M. 2016. *Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Di Poli Bedah Umum RSUP Dr. M. Djamil Padang (Skripsi)*. Padang: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Andalas.
- Siyoto, Sandu dan Ali Shadiq. 2020. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sondang P. Siagian. 2001:24. *Teori Efektifitas: Definisi, Faktor, Teori, dan Asepek Pemicunya*. Gramedia.com.
- Team Diklat. 2024. *Masterplan Rumah Sakit Hermina Arcamanik*.