

ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PUSKESMAS BARINGENG KECAMATAN LILIRILAU KABUPATEN SOPPENG

AMRIZAL AKMUL

*Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Puangrimaggalutung, Sengkang, Indonesia
ichalkrezpector@gmail.com*

Abstrak.

Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. Yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah seberapa baik penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Variabel yang digunakan adalah Penerapan Sistem Informasi Manajemen dengan dimensi kecepatan, akurasi data, integrasi, dan kemudahan pelaporan. Populasi yang digunakan sebanyak 215 orang pasien dan sampel yang digunakan sebanyak 69 orang dengan teknik proportionate random sampling. Instrumen penelitian terdiri dari instrumen utama yaitu angke atau kuisisioner. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dilihat dari dimensi kecepatan berada pada kategori Baik, dimensi akurasi data berada pada kategori Baik, dimensi integrasi berada pada kategori Cukup Baik, dan dimensi kemudahan pelaporan berada pada kategori Baik. Kesimpulan dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa secara umum, penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Puskesmas Baringeng sudah berjalan dengan Baik tetapi masih ada beberapa bagian yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Puskesmas, Pelayanan

Abstract.

Analysis Of The Application Of Management Information Systems in Improving Services at The Health Center Of Baringeng, Lilirilau District, Soppeng Regency. The formulation of the problem of this research is how well the management information system is applying at The Health Center Of Baringeng, Lilirilau District, Soppeng Regency. This type of research is quantitative research with descriptive methods. The variable used is the implementation of management information systems with dimensions of speed, data accuracy, integration, and ease of reporting. The population used was 215 patients and the sample used was 69 people with the technique proportionate random sampling. The research instruments consisted of the main instrument, and this is the questionnaire. Data collection techniques using observation, questionnaires, and documentation. While the data analysis technique uses quantitative descriptive analysis and sample analysis, the results of the assessment of the information system evaluation, the assessment of dimensions in the excellent category, measurement of the dimensions of the data in the excellent category, integration dimensions in the excellent category, and the Report dimension in the outstanding category.

Keywords: Management Information System, The Health Center, Service

I. LATAR BELAKANG

Dalam upaya mewujudkan derajat kesehatan masyarakat merupakan kewajiban pemerintah yang diatur oleh Undang-Undang, sehingga merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merata, adil, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas dan jaringannya sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan mempunyai tugas menjangkau dan dijangkau oleh masyarakat di wilayah kerja, sehingga puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan di wilayah kerja secara proaktif dan responsif.

Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi manajemen yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Dengan lingkup pelayanan yang begitu luas, tentunya banyak sekali permasalahan kompleks yang terjadi dalam proses pelayanan puskesmas.

Dengan dukungan teknologi informasi yang ada sekarang ini, pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pengelolaan data juga menjadi lebih akurat (Handoyo,2008). Data akurat bila diproses akan menghasilkan informasi yang akurat. Informasi akurat sangat berguna untuk membuat keputusan, baik bagi manajemen maupun yang lain (Wahyu, 2004).

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan gambaran tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam rangka meningkatkan pelayanan pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng.

II. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yakni suatu bentuk penelitian yang digunakan pada penelitian dengan menggunakan satu variabel (variabel mandiri).

Sumber Data

Sesuai hasil observasi pada objek penelitian yang dijadikan populasi adalah pasien pada Puskesmas Baringeng sebanyak 215 orang, dengan menggunakan sampel sebanyak 69 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan proportioned random sampling.

Instrumen Penelitian

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrument utama adalah angket atau kuisioner yang dibagikan peneliti kepada responden dalam hal ini sampel penelitian. Sedangkan instrumen pendukung berupa dokumen terkait penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data dan informasi di lapangan ditempuh beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah untuk mengetahui dan mengamati secara langsung tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng.

b. Angket (Kuisisioner)

Kuisisioner yang disebut juga angket dimaksudkan sebagai jumlah pertanyaan yang disusun dalam bentuk daftar, kemudian diajukan kepada responden untuk dijawab.

Data penelitian yang diperoleh melalui angket dijadikan sebagai dasar pertimbangan utama dalam deskripsi hasil penelitian, khususnya setelah diolah secara persentase.

c. Dokumentasi.

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data sekunder yang tersedia pada objek penelitian. Pengumpulan data dengan metode dokumentasi ini menggunakan alat/instrumen tabel dan daftar yang ada pada objek penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Data Deskriptif Kuantitatif. Metode analisis deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2005 : 90).

Berdasarkan pendapat S. Eko Putro Widoyo (2009:238), metode ini dapat digunakan dengan menggunakan rumus :

- Skor Ideal = Nilai tertinggi X Item pertanyaan X Jumlah responden
- Skor Terendah = Nilai terendah X Item pertanyaan X Jumlah responden
- Interval Skor = (Skor Ideal – Skor Terendah) : 5

Penulis menggunakan metode analisis deskriptif ini dimaksudkan agar memperoleh gambaran dan data secara sistematis yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng, sehingga penulis dapat mengolah dan menyajikan data yang sistematis, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Berdasarkan uraian diatas maka kriteria jawaban responden dapat digolongkan seperti terlihat pada tabel berikut

Tabel 1 Kriteria Jawaban Responden

| Interval Skor Jawaban (Variable X) | Interval Skor Jawaban (Variable Y) | Kriteria |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| >3.767,4- 4.485 | >4.636,8–5.520 | Sangat Baik |
| >3.049,8-3.767,4 | >3.753,6–4.636,8 | Baik |
| >2.332,2 - 3.049,8 | >2.870,4–3.753,6 | Cukup Baik |
| >1.614,6-2.332,2 | >1.977,2–2.870,4 | Kurang Baik |
| 897-1.614,6 | 1.104-1.977,2 | Sangat Tidak Baik |

Sumber : Dikembangkan dari S. Eko Putro Widoyoko, (2009:242)

Untuk pengujian hipotesis tersebut, digunakan t-test atau sampel dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Dengan :

- t = Nilai t_{hitung}
- \bar{X} = Rata-rata hitung
- μ_0 = Nilai yang dihipotesiskan
- S = Simpangan baku
- n = Sampel

Untuk menggunakan rumus tersebut, terlebih dahulu dilakukan perhitungan sebagai berikut:

- a). Skor ideal = (5 = skor tertinggi setiap pernyataan, x jumlah item pernyataan, x jumlah responden).
- b). Nilai yang dihipotesiskan (μ_0) (persentase x skor idea rata-rata).
- c). Nilai rata-rata skor ideal = jumlah skor idea dibagi jumlah sampel.
- d). Nilai rata-rata skor yang diperoleh = jumlah skor yang diperoleh dibagi jumlah sampel.
- e). Nilai simpangan baku item pernyataan setiap variabel (dihitung).

Harga t hitung selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel dengan derajat kebebasan (dk) = n-1 dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ (untuk uji satu pihak). Bila t hitung lebih besar dari t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sebaliknya bila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Wilayah Penelitian

Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Soppeng yang beralamat di Jalan Calio Kelurahan Ujung Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng memiliki pegawai sebanyak 39 orang yang terdiri dari 15 orang PNS dan 24 orang Honorer/Sukarela

Tabel 2

Keadaan Pegawai Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng

| Status Kepegawaian | Laki-Laki | Perempuan | Jumlah |
|--------------------|-----------|-----------|--------|
| PNS | 3 | 12 | 15 |
| Honorer/Sukarela | 2 | 22 | 24 |

Deskripsi Hasil Penelitian.

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Sistem informasi manajemen merupakan sistem komputerisasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan dalam bentuk

jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Berikut ini disajikan tabel statistika deskriptif tentang variabel sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng:

Tabel 3 Deskripsi Data Variabel Sistem Informasi Manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng

Statistics

| | | |
|----------------|---------|-------|
| N | Valid | 69 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 48,77 |
| Median | | 49,00 |
| Mode | | 50 |
| Std. Deviation | | 2,521 |
| Variance | | 6,357 |
| Range | | 11 |
| Minimum | | 43 |
| Maximum | | 54 |
| Sum | | 3365 |

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2019

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa valid menunjukkan nilai 69 yang berarti bahwa terdapat 69 responden serta semua datanya telah dimasukkan dengan baik yang dijelaskan oleh nilai missing yang menunjukkan nilai 0. Sementara itu mean menunjukkan nilai 48,77, median dengan nilai 49,00 dan nilai standar deviasi sebesar 2,521. Selanjutnya nilai minimum sebesar 43 dan nilai maksimum sebesar 54 dengan jumlah frekuensi secara keseluruhan sebesar 3365.

Untuk menjawab rumusan masalah pertama variabel sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng dapat dilihat pada tabel berikutini:

Tabel 4 Tabel Analisis Statistika Deskriptif Variabel Sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng

| Butir Kuesioner | Skor Perolehan | Skor Ideal | Kriteria | Rumus |
|-----------------|----------------|------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 264 | 345 | Baik | Skor Ideal = Nilai Tertinggi x Jumlah Indikator x Jumlah Responden Skor Perolehan = Jumlah Skor per Indikator |
| 2 | 218 | 345 | Cukup Baik | |
| 3 | 263 | 345 | Baik | |
| 4 | 270 | 345 | Baik | |
| 5 | 232 | 345 | Cukup Baik | |
| 6 | 285 | 345 | Baik | |
| 7 | 255 | 345 | Baik | |
| 8 | 231 | 345 | Cukup Baik | |
| 9 | 270 | 345 | Baik | |

| Butir Kuesioner | Skor Perolehan | Skor Ideal | Kriteria | Rumus |
|-----------------|----------------|------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | 285 | 345 | Baik | Kriteria: Merujuk pada pendapat S. Eko Putro Widoyoko, (2009:237). 1. 290,8- 345SB 2. 235,6–289,8 B 3. 180,4 - 234,6CB 4. 125,2–179,4KB 5. 69–124,2 SKB |
| 11 | 255 | 345 | Baik | |
| 12 | 259 | 345 | Baik | |
| 13 | 278 | 345 | Baik | |
| Sigma | 3365 | 4485 | Baik | |

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.3 di atas pada baris sigma diperoleh nilai sebesar 3365 yang jika dirujuk pada kriteria berdasarkan pendapat S. Eko Putro Widoyoko, (2009:237)Tabel 3.2, bahwa setelah diperoleh hasil perhitungan kuantitatif selanjutnya dikonversikan menjadi data kualitatif maka nilai 3365 itu dapat digolongkan dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng secara umum berada pada kategori baik.

2. Analisis Inferensial

Uji hipotesis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui signifikansi hasil penelitian. Penelitian ini terkait dengan sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng yang dilakukan pada sampel terhadap populasi penelitian.

H_0 : Sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng minimal berada pada kategori “Cukup Baik” dari nilai ideal yang diharapkan.

H_1 : Sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng tidak berada pada kategori cukup baik dari nilai ideal yang diharapkan.

Hipotesis Statistik:

H_0 : $\mu_0 \leq 56\%$

H_1 : $\mu_0 \geq 56\%$

Dengan pedoman signifikansi yaitu dengan membanding nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf $\alpha=0,05$, dengan ketentuan bahwa bila nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} pada taraf $\alpha=0,05$, maka tolak H_0 dan terima H_1 . Sebaliknya bila nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} pada taraf $\alpha=0,05$, maka terima H_0 dan tolak H_1 .

Selanjutnya untuk melihat signifikansi hasil penelitian pada sampel terhadap populasi penelitian, dihitung dengan menggunakan uji-t, sebagai berikut:

$$t = \frac{48,77 - 36,4}{\frac{2,521}{\sqrt{69}}}$$

$t = 20,117$, dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,9955. Berdasarkan hal tersebut diatas dengan menggunakan uji-t pada uji satu pihak diperoleh nilai $t_{hitung} = 20,117$ dan nilai $t_{tabel} = 1,9955$ pada taraf $\alpha=0,05$ dan ternyata nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} pada taraf $\alpha=0,05$, artinya berdasarkan kriteria pengujian hipotesis maka kita menolak H_0 dan

konsekuensinya kita menerima H_1 . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng $\leq 56\%$ dinyatakan ditolak dan sebagai konsekuensinya menerima hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng $\geq 56\%$. Dan hal ini juga berarti bahwa hasil penelitian pada sampel juga berlaku pada populasi penelitian.

3. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa system informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng ditinjau dari aspek kecepatan, akurasi data, integrasi dan kemudahan pelaporan secara umum berada pada kategori baik. Sistem Informasi Manajemen adalah sekumpulan unsur/elemen penting yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam proses pengolahan data yang tertuang dalam pengambilan keputusan pada proses kegiatan suatu organisasi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu.

Pada aspek kecepatan dan akurasi data, penerapan system informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng telah berjalan dengan baik. Dengan adanya sistem informasi manajemen maka pekerjaan pegawai menjadi cepat dan akurat. Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan meregistrasi data pasien dan mengarahkan pasien ke unit penunjang medik umumnya cepat. Selanjutnya pasien dalam mengambil obat terlayani dengan cepat. Selain itu ketepatan pengimputan data sesuai KTP dan ketepatan pemberian nomor antrian registrasi/medical record yang berbeda pada setiap pasien dengan adanya penerapan sistem informasi manajemen menjadi lebih baik. Akan tetapi dari capaian tersebut, responden masih meyakini adanya antrian yang panjang untuk mendapatkan pelayanan dan keterlambatan penyelesaian tagihan pasien.

Manfaat yang paling terasa ketika Sistem Informasi Manajemen (SIM) tersebut selesai diimplementasikan adalah kecepatan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan administrasi. Ketika dengan sistem manual pengerjaan tagihan kepada mitra/pihak ke-3, misalnya, memakan waktu sampai 1 bulan sejak pasien selesai dilayani, sedangkan dengan adanya sistem ini hanya memakan waktu 1-2 hari saja. Kecepatan ini tentu saja membuat efektifitas kerja meningkat. Hal lain yang juga terasa berubah adalah akurasi data yaitu ketepatan penginputan data-data pasien, sehingga memudahkan tiap unit untuk membandingkan laporan yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen (SIM) puskesmas dan juga mencegah terjadinya duplikasi data untuk transaksi-transaksi tertentu. Misalnya, pasien yang sama di registrasi 2 kali pada hasil yang sama tanpa mengeluarkan data pasien.

Selanjutnya pada aspek integrasi dan kemudahan pelaporan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan system informasi manajemen pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng telah berjalan dengan baik. Pada aspek integrasi misalnya sistem informasi manajemen juga terasa berpengaruh terhadap budaya kerja adalah integrasi data di setiap unit. Bila dengan sistem manual, data pasien harus dimasukkan di setiap unit, maka dengan Sistem Informasi Manajemen data tersebut cukup sekali dimasukkan pada unit pendaftaran. Hal ini jelas dengan terciptanya hubungan erat antar unit dapat mengurangi beban kerja administrasi dan menjamin konsistensi data. Kemudian pekerjaan pelaporan adalah pekerjaan yang menyita waktu namun sangat penting. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen,

proses pelaporan hanya memakan waktu dalam hitungan menit sehingga kita dapat lebih konsentrasi untuk menganalisa laporan tersebut.

Di sisi lain, pelayanan pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng secara umum berada pada kategori baik ditinjau dari aspek kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan yang baik dari pemerintah akan menimbulkan *image* bahwa pemerintah dapat dikelola secara baik, sementara pelayanan yang buruk akan menurunkan citra pemerintah di mata masyarakat. Pentingnya untuk memperhatikan kepuasan masyarakat adalah berkenaan dengan kepercayaan dan dukungan masyarakat kepada pemerintah.

Pada aspek kecepatan dan ketepatan, pelayanan pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng secara umum menunjukkan kualitas yang baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan tidak membuang-buang waktu dalam pemberian pelayanan, serius dalam pemberian pelayanan dan menguasai bidang kerjanya. Selain itu pegawai tidak pernah menunda pekerjaan yang ditangani, setiap saat berada di kantor, melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku dan menyelesaikan pekerjaannya sesuai aturan yang ada. Namun dari kedua aspek ini, responden menyatakan bahwa pegawai kurang spontan dalam memberikan pelayanan. Dan pada aspek keramahan dan kenyamanan, pelayanan pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng secara umum menunjukkan kualitas yang baik. Pegawai menunjukkan sikap sopan dalam memberikan pelayanan, memberikan petunjuk yang dibutuhkan dan mudah diajak berkomunikasi. Selanjutnya terdapat ruang tunggu yang cukup luas dilengkapi kursi dan papan informasi serta ruang tunggu tidak jauh dari tempat pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah kemukakan pada bab-bab terdahulu dapat disimpulkan sebagai berikut :

Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan pada Puskesmas Baringeng Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng berada pada kategori Baik dari nilai ideal yang diharapkan.

Berdasarkan uji hipotesis, disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan sampel signifikan terhadap populasi penelitian.

V. REFERENSI

- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cantika A. Nujumiyah, 2010. *Makalah, Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen , Pendidikan Akuntansi Manajemen Negeri Medan*.
- Gurnitowati, 2006. *Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima*. Jakarta : Haji Masagung.
- Hafizurachman, 2000. *Sistem Manajemen Keperawatan di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kadir Musa. Abd, 2008, *Diktat. Sistem Informasi Manajemen*. STIA Puangrimaggalutung, Sengkang.
- Lidya Andriani, 2009. *Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit dengan Menggunakan Program Komputer*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatra Utara.
- Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN
- Partuan Pramana H. Sinaga, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, eprints.undip.ac.id, diakses 07-12-2011.
- Riduwan, 2009. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung Alfabeta.
- Rinjani Yusni Maharjanti, 2011. *Pembangunan Sistem Informasi di Indonesia untuk Mendukung Usaha Komersial dan Non Komersial*, [http://www.pembangunan SIM di Indonesia.pdf](http://www.pembangunanSIMdiIndonesia.pdf), di akses 2012
- Siagian, SP. 2002. *Sistem Informasi Dalam Manajemen*.
- Ndhara, 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, 2000. *Manajemen Pemasaran*. Andi Yogyakarta.
- Zubair, 2005. *Sistem Informasi dalam Organisasi*. Gajah Mada