

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, D. N. (2024). The Information and Communication Technology Maturity Assessment at Primary Health Care Services across 9 Provinces in Indonesia: Evaluation Study. *JMIR Medical Informatics*, 12, e55959-e55959. doi:<https://doi.org/10.2196/55959>
- Ali, F. Z. (2020). Enhancing Service Quality in Healthcare Sector: A SERVQUAL Model Approach. *Journal of Healthcare Management*, 65(3), 217-229.
- Ansori, A. N. (2024, February 23). <https://www.liputan6.com/health/read/5530027>. Diambil kembali dari liputan6.com: <https://www.liputan6.com/health/read/5530027/kemenkes-dorong-digitalisasi-fasyankes-salah-satunya-dalam-aspek-rekam-medis?page=4>
- Ariani. (2023). Analisis keberhasilan implementasi rekam medis elektronik dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(2), 7-14. doi:<https://doi.org/10.56127/jukeke.v2i2.720>
- Armono, D. (2022). Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Lembaga Rumah Sakit dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Aplikasi Bisnis, Universitas Islam Indonesia*, vol. 19 (2), 201-208.
- Asyary, A. (2018). Indonesian Primary Care through Universal Health Coverage Systems: a Feeling in Bones. *Public Health of Indonesia*, 4(3), 138-145. doi:<https://doi.org/10.36685/phi.v4i3.200>
- Azzahra. (2023). Implementasi penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan dalam masa peralihan rekam medis konvensional menuju rekam medis elektronik di rumah sakit gotong royong surabaya. *MEJORA Medical Journal Awatara*, 1(1), 17-24.
- Barreix, M. T. (2017). Experience from a Multi-Country Initiative to Improve the Monitoring of Selected Reproductive Health Indicators in Africa. *International Journal of Gynecology & Obstetrics*, 137(2), 205-212. doi:<https://doi.org/10.1002/ijgo.12105>

- Bayu, S. A. (2013). Evaluasi Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan menggunakan metode Hot-Fit. *Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed)*, 78-86.
- Bowers, B. J. (2021). Impact of Digital Technologies on Healthcare Services. *Cambridge University Press*.
- Dion. (2023). Analisa SIMRS di RSI Purwokerto. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 6-10.
- djsn.go.id. (2021, 3 9). *Buku Putih PERSI Refleksi Perjalanan 5 Tahun Era Jaminan Kesehatan Nasional*. Diambil kembali dari Dewan Jaminan Sosial Nasional: <https://djsn.go.id/kajian-penelitian/buku-putih-persi-refleksi-perjalanan-5-tahun-era-jaminan-kesehatan-nasional>
- Dormann, C. F. (2013). Collinearity: a review of methods to deal with it and a simulation study evaluating their performance. *Ecography*, 36(1), 27-46.
- Eldo, & Mutiarin. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156.
- Fitzgerald, T. (2022). *Security and Privacy in Digital Health*. Routledge.
- Ghimire, A. (2020). SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. *Nepal journal of medical sciences*. doi:doi:10.3126/njms.v5i1.36958
- Hair, e. a. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 3.
- Handayani, P. e. (2021). Digital Transformation in Healthcare: Case Studies and Innovations.
- Harmi. (2023). Transformasi Digital di Bidang Kesehatan: Analisis Dampak Inovasi Digital di Puskesmas Kabupaten Bogor Tahun 2022. *BINA: Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2), 220-234.
- Haryono, H. (2022). Model integrasi servqual and quality function deployment untuk penilaian kualitas pelayanan: a case study industri garment. *Sinta Journal (Science Technology and Agricultural)*, 3(2), 97-110.

- Hasan, S. a. (2019). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia* 18(3), 184. doi:<https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Indrawati, B. (2023). Analisis servqual pengukuran tingkat kualitas layanan dan kepuasan konsumen dinas kesehatan kota bekasi. *JIBF*, 7(1). doi:<https://doi.org/10.61685/jibf.v7i1.87>
- Indriani. (2024). Perbandingan Capaian Penerapan Cakupan Kesehatan Universal di Asia terhadap Indonesia. *Syntax Idea*, 6(5), 2181-2189.
- Kamalo, A. J. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien bpjs di unit rawat inap dan rawat jalan rumah sakit umum daerah jawa tengah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 558-571. doi:<https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30217>
- Kartikasari, D. D. (2014). Pengembangan instrumen penilaian kualitas layanan rumah sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 1-7. doi:<https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.14>
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. London: Pearson Education.
- Kumar, V. &. (2023). Impact of SERVQUAL on Retail Customer Satisfaction and Sales. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, 104-115.
- Kuo, K. e. (2020). *Information Systems and Health Services Quality*. Wiley.
- Kurniawan, A. &. (2022). The Effects of Digitalization on Hospital Services 13(2). *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 45-60.
- Lestari, N. (2023). Implementasi peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan. *Populika*, 11(1), 50-56. doi:<https://doi.org/10.37631/populika.v11i1.759>
- Lim, Y. &. (2022). Applying SERVQUAL in E-commerce: Evaluating Customer Experience. *Electronic Commerce Research and Applications*, 52, 101-112.
- Mahendradhata, e. a. (2021). The Capacity of the Indonesian Healthcare System to Respond to Covid-19. *Frontiers in Public Health*, 9. doi:<https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.649819>

- Mahendradhata, Y. T. (2017). Sistem Kesehatan di Indonesia: Tantangan dan Peluang Menuju Cakupan Kesehatan Semesta (UHC). *Yogyakarta: Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan (PKMK) UGM*.
- Nugroho, L. E. (2020). Inovasi Kebijakan Digitalisasi Layanan Publik di Indonesia: Studi Kasus Transformasi SIMRS. *Jurnal Kebijakan Publik UGM*, 12(3), 45–60.
- Nurmansyah, M. a. (2017). The Impact of National Health Insurance Policy to the Implementation of Health Promotion Program on Public Health Center in Indonesia. *Kesmas National Public Health Journal*, 11(3). doi:<https://doi.org/10.21109/kesmas.v11i3.1262>
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, 64(1). *Journal of Retailing*, 12-40.
- Pratama. (2023). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(07), 2571-2576. doi:<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i07.1044>
- Purnomo, P. a. (2022). Kualitas layanan dan manajemen kerelasiaan pelanggan menciptakan kepuasan berimplikasi terhadap loyalitas (studi pada pasien rawat jalan rsud ngimbang kabupaten lamongan). *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(1), 11. doi:<https://doi.org/10.32897/jiim.2022.1.1.1641>
- Rahimi, S. (2020). Quality Assessment Methods of Hospital Services from the Viewpoint of Patients Based on Standard Assessment Models in Iran: A Narrative Review. *Modern care journal*. doi:doi:10.5812/modernc-122100
- Rahmayanti. (2023). Penerapan sistem informasi rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di rumah sakit. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(08), 3094-3101. doi:<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i08.1094>
- Rinasih, R. (2019). Has Reform of the System of Public Health Insurance for the Poor in Indonesia Increased Health Inequality? Considering Different Accessibility of Puskesmas. *Info Artha*, 3(2), 101-118. doi:<https://doi.org/10.31092/jia.v3i2.584>

- Rohama, M. a. (2019). Importance performance analysis jemaah haji kementerian agama Kota Banjarmasin. *Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah*, 18(1), 1.
- Roth, A. &. (2019). Reliability in Health Information Systems. *Health Information Management Journal*, 48(1), 32-41.
- Schindler. (2019). *Metode Penelitian Bisnis. Edisi dua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Seddon, P. B. (2020). Digitalization and Organizational Change. *Oxford University Press*.
- Setiadi. (2017). Indonesian Pharmacists' and Pharmacy Students' Attitudes towards Collaboration with Physicians. *Pharmacy Practice*, 15(4), 1052. doi:<https://doi.org/10.18549/pharmpract.2017.04.1052>
- Setiyono. (2018). Perlunya Revitalisasi Kebijakan Jaminan Kesehatan di Indonesia. *Politika Jurnal Ilmu Politik*, 9(2), 38.
- Smith, J. &. (2023). Empathy and Patient Care in the Digital Age. *Medical Care Research and Review*, 80(2), 134-148.
- Sugiharta, P. (2023). Analisis kepuasan kualitas dan rancangan perbaikan pelayanan jasa kesehatan. *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 127-133.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryantoko. (2020). Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan di rumkital marinir cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 4(2), 155-165. doi:<https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.999>
- Sutinah, E. a. (2018). Metode fuzzy servqual dalam mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas layanan bpjs kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90-101. doi:<https://doi.org/10.31294/ji.v5i1.2944>
- Tjiptono, F. &. (2022). *Pemasaran: Esensi dan aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Turnip, Helena, & Soewondo. (2022). Analisis Manajemen Anggaran Pada Rumah Sakit Rujukan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia: Vol. 7: No. 2, Article 4*. doi:DOI: 10.7454/eki.v7i2.5993

- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Vatcheva, K. P. (2016). Multicollinearity in regression analyses: Considerations in interpretation of regression coefficients estimates 8(7). *The North American Journal of Medical Sciences*, 364–371.
- Wahid, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Niat Perilaku Pasien Umum Rawat Jalan Di RS PKU Muhammadiyah Gamping. *Jurnal Admmirasi* 6 (2), 1-8. doi:<https://doi.org/10.47638/admmirasi.v6i2.137>
- Wenang, S. S. (2021). Availability and Accessibility of Primary Care for the Remote, Rural, and Poor Population of Indonesia. *Frontiers in Public Health*, 9. doi:<https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.721886>
- Yoon, C. &. (2019). The effects of usability and visual aesthetics of hospital information systems on user satisfaction. *Journal of Medical Systems*.
- Zeithaml. (2019). A theories-in-use approach to building marketing theory. 91. doi:<https://doi.org/10.25384/sage.c.4740983.v1>