

Rancang Bangun Sistem Informasi Kesehatan pada PT Jasa Marga Persero Tbk

Lasera Tejo Sugito¹, Yuni Sugiarti²

Abstrak—PT Jasa Marga Persero Tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jalan bebas hambatan. Perusahaan ini telah berdiri cukup lama dan memiliki karyawan yang lumayan banyak. Pada perusahaan ini terdapat 4 bagian penting dalam perusahaan, yaitu: bagian operasional, bagian sumber daya manusia, bagian pengembangan usaha dan bagian keuangan. Perusahaan ini memiliki permasalahan mengenai pencatatan laporan kesehatan yang masih dilakukan menggunakan media kertas pada divisi SDM. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah membuat suatu sistem informasi kesehatan yang dapat memudahkan perusahaan dalam masalah pelayanan dan pelaporan Kesehatan. Sistem informasi ini dikembangkan menggunakan metode berorientasi obyek dengan pendekatan *Rapid Application Development (RAD)* dan *tools Unified Modelling Language (UML)* yaitu: *Usecase Diagram*, *Class Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Activity Diagram*. Peneliti menggunakan bahasa pemrograman berbasis web yaitu PHP MyAdmin dan Mysql. Hasil penelitian ini adalah Sistem informasi kesehatan yang terkomputerisasi dan terintegrasi dengan baik dapat dibuat menggunakan bahasa pemrograman berbasis web PHP MyAdmin dengan *database MySQL*. Dan menggunakan metode pengembangan sistem *Rapid Application Development (RAD)* dan *tools nya Unified Modeling Language (UML)*. Merancang dan membangun sistem informasi kesehatan sehingga memudahkan dalam proses laporan kesehatan dan rekapitulasi, sehingga membantu kinerja karyawan yang terlibat dalam proses pelaporan kesehatan dalam memasukkan serta menyajikan informasi data dan laporan.

Kata Kunci—PT Jasa Marga Persero Tbk, sistem informasi kesehatan, *Rapid Application Development (RAD)*, *Unified Modelling Language (UML)*

I. PENDAHULUAN

Pada era modern globalisasi ini, kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari arus komunikasi dan informasi yang telah berubah. menjadi suatu kekuatan tersendiri dalam persaingan global yang semakin kompetitif [1]. Kebutuhan akan teknologi, baik itu teknologi informasi maupun telekomunikasi yang sangat tinggi mulai dari golongan menengah ke bawah dan golongan menengah ke atas [2].

Informasi menjadi sebuah faktor yang sangat penting dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan [3]. Suatu organisasi atau perusahaan pastinya memiliki banyak data yang harus diolah dimana pengolahan data merupakan suatu kegiatan pengolahan kumpulan data yang belum/kurang bermanfaat menjadi lebih bermanfaat [4]. Pengolahan data juga dapat diartikan sebagai suatu manipulasi data, kumpulan data penyimpanan data bahkan pendokumentasian data [5].

PT Jasa Marga Persero Tbk adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jalan bebas hambatan [6]. Perusahaan ini telah berdiri cukup lama dan memiliki karyawan yang lumayan banyak. Pada perusahaan ini terdapat 4 partisi penting dalam perusahaan, yaitu: bagian operasional, bagian sumber daya manusia, bagian pengembangan usaha dan bagian keuangan [7]. Perusahaan ini memiliki permasalahan tentang pencatatan semua transaksi yang masih dilakukan secara manual pada departemen masing-masing, sehingga mengakibatkan laporan-laporan yang diminta pihak manajemen sering terlambat dan kadang tidak sesuai, sering terjadi keterlambatan pihak manajemen dalam pengambilan keputusan dan adanya beberapa komplain dari karyawan. Perusahaan ini memiliki masalah dalam pencatatan pengelolaan data kesehatan pegawainya, karena pengelolaan kesehatan pegawai merupakan salah satu aspek terpenting didalam suatu perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka PT Jasa Marga Persero Tbk mencari sebuah jalan keluar untuk mengatasi masalah yang dihadapi agar dapat menata manajemen dengan baik sekaligus menyederhanakan dan mempermudah pengaturan pengelolaan kesehatan pegawai. Komputerisasi sistem informasi merupakan solusi yang tepat bagi PT Jasa Marga Persero Tbk agar dapat meningkatkan arus informasi di perusahaan. Suatu sistem yang terkomputerisasi dengan baik dan dapat menghubungkan antar departemen yang membutuhkan informasi melalui jaringan komputer [8]. Oleh karena itu perlu adanya perancangan sistem informasi manajemen kesehatan yang diharapkan dapat membantu masalah-masalah yang ada, sehingga dapat mempermudah dalam proses pengambilan keputusan secara tepat dengan tersedianya informasi-informasi yang tepat waktu, akurat dan relevan [9].

Received: 3 Juli 2018; Revised: 15 Agustus 2018; Accepted: 1 September 2018

L. T. Sugito, mahasiswa Prodi Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Indonesia (lasera.sugito@gmail.com).

Y. Sugiarti, dosen Prodi Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Indonesia (yuni.sugiarti@uinjkt.ac.id).

II. KAJIAN PENELITIAN

A. Konsep Dasar Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu [10].

B. Konsep Dasar Informasi

Informasi ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi, sehingga informasi ini sangat penting di dalam suatu organisasi [11]. Suatu sistem yang kurang mendapatkan informasi akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya berakhir. Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya [12]. Sumber dari informasi adalah data. Data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal datum atau data item [13].

C. Konsep Dasar Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Sistem informasi juga diartikan sebagai suatu kumpulan komponen-komponen dalam organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan aliran informasi.

D. Konsep Pelayanan Kesehatan

1) Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat [14]. Definisi pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Pelayanan kesehatan juga merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat [15]. Definisi pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam sebuah organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sesuai dengan batasan sebelumnya, sangat jelas dan mudah dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang ditemukan banyak macamnya.

E. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Pengertian observasi adalah pengamatan langsung atas suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Observasi atau pengamatan, merupakan salah satu dari banyak teknik pengumpulan data fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem.

2) Wawancara

Wawancara sebagai teknik pengumpulan data yang memungkinkan analisis sistem sebagai pewawancara untuk

mengumpulkan data secara tatap muka langsung dengan orang yang akan diwawancarai.

3) Studi Pustaka

Tujuan utama studi pustaka, yaitu untuk mendapatkan sumber data sekunder yang akan mendukung penelitian. Memperoleh informasi dari penelitian terdahulu merupakan langkah-langkah yang penting dan harus dilakukan dalam penelitian. Hal ini dilakukan dengan cara menelusuri data dan informasi yang ada.

F. Konsep Dasar Analisis dan Desain Sistem Informasi

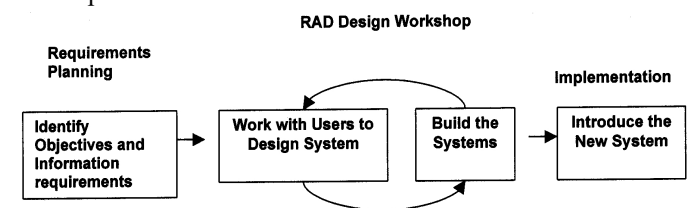
1) Pengertian Analisis dan Desain Sistem

Analisis Sistem adalah sebuah teknik pemecahan masalah yang menguraikan sebuah sistem menjadi bagian-bagian komponen dengan tujuan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk meraih tujuan mereka.

Sedangkan Sistem desain merupakan sebuah teknik pemecahan masalah yang saling melengkapi (dengan Analisis Sistem) yang merangkai kembali bagian-bagian relatif pada sistem yang diperbaiki. Hal ini melibatkan penambahan, penghapusan dan perubahan bagian-bagian relatif pada sistem aslinya (awalnya).

G. Metode Pengembangan Sistem Rapid Application Development (RAD)

RAD (*Rapid Application Development*) adalah suatu pendekatan berorientasi obyek terhadap pengembangan sistem yang mencakup suatu metode pengembangan serta perangkat-perangkat lunak. Beberapa pengembang melihat RAD sebagai pendekatan yang dapat membantu dalam membuat *e-commerce*, *environment* berbasis web yang disebut sebagai penggerak bisnis pertama dimana statusnya mungkin penting. Terdapat tiga tahapan dalam model pengembangan sistem RAD yang melibatkan penggunaan analisis dalam penilaian, perancangan, implementasi, diantaranya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Rapid Application Development

1) Requirement Planning

Merupakan sebuah tahap awal untuk suatu proyek, dimana pengguna dan analis mengidentifikasi kebutuhan untuk memenuhi tujuan sistem, mengidentifikasi kebutuhan informasi yang timbul dari tujuan tersebut, serta menentukan batasan-batasan sistem yang akan dibuat, kendala serta alternatif masalah. Fase ini membutuhkan keterlibatan intens dari kedua kelompok, bukan terletak pada penandatanganan pada proposal atau dokumen.

2) *RAD Design Workshop*

Merupakan tahap lanjutan dari tahap perencanaan kebutuhan, dimana dilakukan pengidentifikasian dari solusi alternatif yang ada dengan pemilihan solusi terbaik. Setelah itu, dilanjutkan dengan melakukan pemodelan proses bisnis dan desain pemrograman untuk data-data yang telah diperoleh yang nantinya akan dimodelkan dalam arsitektur informasi.

3) *Implementation*

Setelah desain dari sistem yang akan dibuat sudah disetujui baik oleh *user* dan analis, maka pada tahap ini *programmer* mengembangkan desain menjadi suatu program.

H. *Tools Pengembangan Sistem Unified Modelling Language*

UML atau *Unified Modelling Language* adalah sebuah “bahasa” yang sudah menjadi standar dalam industri untuk visualisasi, merancang dan mendokumentasikan sistem piranti lunak. UML menyediakan sebuah standar untuk merancang model sebuah sistem.

I. *Flowchart (Diagram Alir)*

Flowchart adalah bagan-bagan yang mempunyai arus yang menggambarkan langkah-langkah penyelesaian suatu masalah. *Flowchart* merupakan cara penyajian dari suatu algoritma.

J. *Matriks CRUD*

Matriks CRUD merupakan matriks yang menyediakan pemeriksaan kualitas sederhana yang lebih mudah dibaca dari pada model data atau proses. Tentu saja, *error* dan penghapusan seharusnya dicatat dalam matriks dan dalam model data dan juga proses untuk menjamin sinkronisasi yang sesuai.

K. *Spesifikasi Basis Data*

Spesifikasi Basis Data menggambarkan struktur data fisik pada suatu sistem atau aplikasi. Spesifikasi basis data menyajikan bagaimana penyimpanan data dilakukan di *software* basis data. Bentuk dari spesifikasi basis data sendiri secara umum berupa tabel yang menyajikan informasi *field* untuk seluruh tabel yang digunakan. Informasi *field* yang ditampilkan antara lain nama *field*, tipe *field*, panjang *field* dan *field* yang menjadi *field* kunci (*primary key*).

L. *Database dan Database Management System (DBMS)*

1) *Pengertian Database*

Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan dalam perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya

2) *Pengertian Database Management System DBMS*

Database Management System (DBMS) merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk dapat melakukan utilisasi dan mengelola koleksi data dalam jumlah yang besar. DBMS juga dirancang untuk dapat melakukan manipulasi data secara lebih mudah. DBMS merupakan antar muka antara pengguna *database* (baik pengguna langsung maupun aplikasi) dengan data yang tersimpan. Penyimpanan data oleh DBMS

adalah Postgre SQL, MySQL, DB2, Oracle, SQL Server dan lain-lain. Sebelum adanya DBMS data pada umumnya disimpan dalam bentuk *flat file*, yaitu *file* teks yang ada pada sistem operasi.

M. *PHP (Personal Home Page)*

PHP adalah singkatan dari PHP (*Hypertext Preprocessor*). PHP mengizinkan pengembang untuk menempelkan kode di dalam HTML dengan menggunakan bahasa yang sama, seperti Perl dan UNIX shells. Objek sumber tersusun sebagai halaman HTML, tetapi dengan generasi konten dinamis yang *programmatic*.

N. *MySQL*

MySQL merupakan *software* sistem manajemen *database* yang *open source* (gratis) yang sangat populer di kalangan pemrogram web, sehingga dapat digunakan untuk membangun aplikasi web yang menggunakan *database* sebagai sumber dan pengelola datanya. Hal ini dikarenakan MySQL dapat digunakan cepat secara kinerja *query*, dan mencukupi untuk kebutuhan *database* perusahaan skala menengah kecil.

O. *XAMPP dan PHPMyAdmin*

XAMPP dikembangkan oleh Apache Friends yang merupakan sebuah *website* non-komersial yang bertujuan untuk mempromosikan web *server* Apache. XAMPP ditemukan pada musim semi pada tahun 2002 oleh Kai ‘Oswald’ Seidler dan Kay Vogelgesang.

P. *Pengujian Black-Box*

Konsep kotak hitam digunakan untuk merepresentasikan sistem yang cara kerja didalamnya tidak tersedia untuk diinspeksi. Didalam kotak hitam, item-item yang diuji dianggap “gelap” karena logikanya tidak diketahui, yang diketahui hanya apa yang masuk dan apa yang keluar dari kotak hitam.

III. METODE PENELITIAN

A. *Metode Pengumpulan Data*

1) *Metode Observasi*

Penelitian yang dilakukan di PT Jasa Marga Persero TBK sejak bulan 1 September 2013 sampai dengan 30 September 2013. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang sistem informasi kesehatan yang dilaksanakan saat ini. Hasil penelitiannya digunakan untuk bahan analisis dan desain. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti memerlukan data yang lengkap sebagai bahan untuk mendukung kebenaran materi uraian dan pembahasan. Oleh sebab itu penelitian tentang sistem informasi kesehatan adalah untuk mendapatkan data serta informasi atau bahan materi yang diperlukan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan cara pengamatan langsung dan tidak langsung. Pengamatan langsung dilakukan dengan cara mengamati apa saja yang dikerjakan, sistem apa saja yang digunakan, bagaimana keadaan siklus proses pembayaran. Sedangkan

pengamatan tidak langsung dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mengamati dokumen yang berkaitan.

2) *Wawancara*

Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab kepada pengelola PT Jasa Marga Persero Tbk untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam perancangan dan pembuatan sistem informasi kesehatan pada PT Jasa Marga Persero TBK. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada beberapa yang berada di sana. Dari wawancara yang dilakukan dapat diketahui bagaimana alur pencatatan data kesehatan sampai menghasilkan laporan (sistem berjalan). Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa proses pengolahan data kesehatan masih dilakukan secara manual.

3) *Studi Pustaka*

Metode ini dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku serta yang berhubungan dengan analisis dan perancangan sistem, sistem informasi kesehatan, dan pemrograman.

B. *Metode Pengembangan Sistem*

Metode penelitian pengembangan sistem *Rapid Application Development (RAD)* adalah suatu pendekatan berorientasi obyek terhadap pengembangan sistem yang mencakup suatu metode pengembangan serta perangkat-perangkat lunak.

1) *Fase Requirements Planning*

Merupakan sebuah tahap awal untuk suatu proyek, dimana pengguna sistem yaitu pihak SDM dan si pembuat sistem mengidentifikasi kebutuhan untuk memenuhi tujuan sistem informasi kesehatan, mengidentifikasi kebutuhan informasi yang timbul dari tujuan tersebut, serta menentukan batasan-batasan sistem informasi kesehatan yang dibuat, kendala serta alternatif masalah. Fase ini membutuhkan keterlibatan intens dari kedua kelompok yaitu pihak si pembuat sistem dan bagian SDM pada PT Jasa Marga Persero Tbk, bukan terletak pada penandatanganan pada proposal atau dokumen.

2) *RAD Workshop Design*

Merupakan tahap lanjutan dari tahap perencanaan kebutuhan (Requirements Planning), dimana selanjutnya akan dilakukan pengidentifikasian dari solusi alternatif yang ada dengan pemilihan solusi terbaik. Setelah itu, dilanjutkan dengan melakukan pemodelan proses bisnis dan desain pemrograman untuk data-data yang telah diperoleh yang nantinya akan dimodelkan dalam arsitektur informasi. Untuk tahap ini maka keaktifan *user* yang terlibat sangat menentukan dalam membantu pencapaian tujuan, karena *user*, bisa langsung memberikan komentar apabila terdapat ketidaksesuaian pada desain. Fase ini adalah fase untuk merancang dan memperbaiki yang dapat digambarkan sebagai *workshop*.

3) *Fase Implementation*

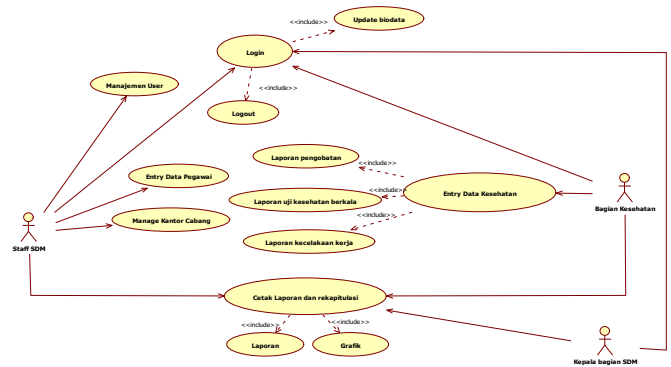
Apabila telah melakukan analisis dan perancangan sistem, selanjutnya adalah sistem untuk diimplementasi, yaitu: dengan pemrograman dan *testing*.

adalah fase dimana *analyst* sistem bertemu dengan end-user untuk sama-sama mengidentifikasi tujuan, syarat-syarat dari kebutuhan sistem yang ditimbulkan atas tujuan sistem yang dirumuskan, serta mengidentifikasi masalah yang menjadi latar belakang dalam perancangan sistem.

B. *Workshop Design (Proses Desain)*

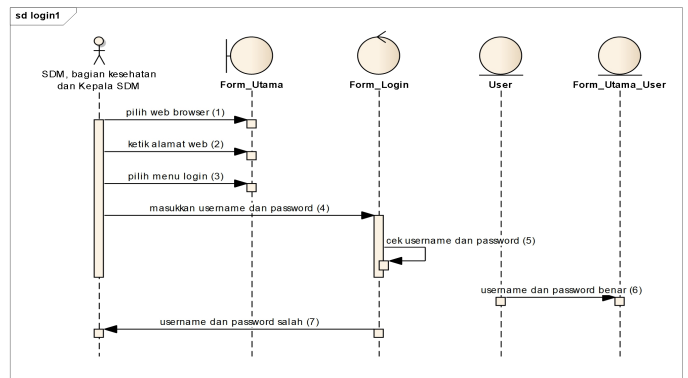
Tahapan ini adalah mendesain diagram yang diperlukan dalam membangun sistem, yaitu: usecase, sequence, activity, class diagram serta mapping cardinality yang ditunjukkan pada Gambar 2 hingga 7.

1) *Diagram Usecase*



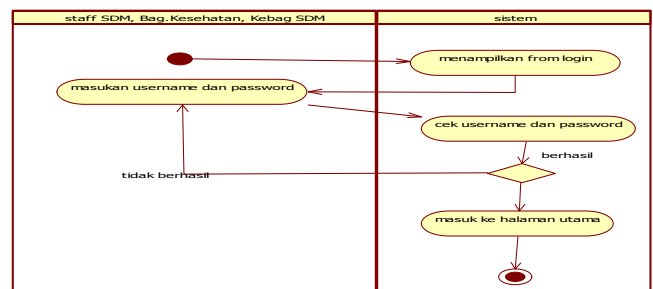
Gambar 2. Usecase Diagram

2) *Sequence Diagram*



Gambar 3. Sequence Diagram

3) *Activity Diagram*



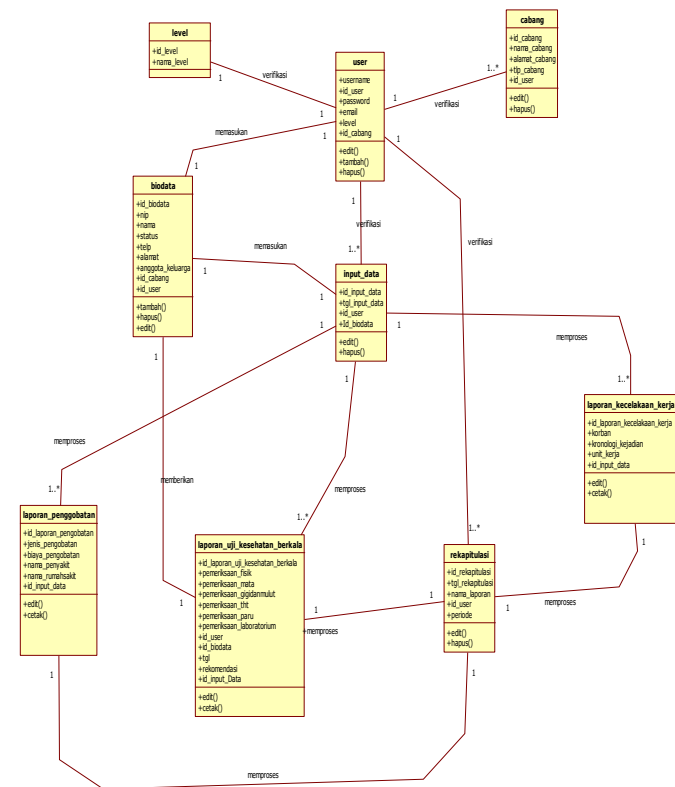
Gambar 4. Activity Diagram

IV. HASIL

A. *Requirement Planning (Perencanaan Kebutuhan)*

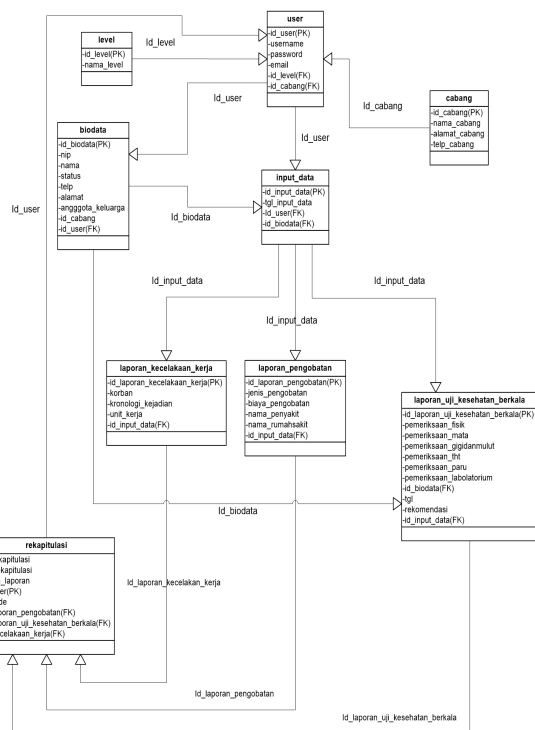
Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa fase ini

4) Class Diagram



Gambar 5. Class Diagram

5) Mapping Cardinality



Gambar 6. Mapping Cardinality

V. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya sistem informasi kesehatan ini, akan memudahkan kepala bagian SDM untuk mendapatkan laporan kesehatan tepat waktu, antara lain laporan pengobatan, kecelekaan kerja dan uji kesehatan berkala. Serta memudahkan bagian SDM dalam mengelola data kesehatan pegawai di PT Jasa Marga Persero Tbk. Adapun sistem dibangun masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu ada beberapa hal yang nantinya perlu dikembangkan oleh pihak PT Jasa Marga Persero Tbk maupun peneliti selanjutnya. Dalam sistem tidak mendetail pelayanan kesehatan secara menyeluruh, perlu integrasi dengan sistem lain yang ada di perusahaan, juga perlu implementasi mengenai laporan pemeriksaan secara menyeluruh agar bisa dikembangkan melalui id card kesehatan atau sistem pengelolaan kesehatan yang lebih kompleks.

REFERENSI

- [1] P. A. Sunarya, L. Anisah, "Desain Komunikasi Visual Sebagai Media Informasi pada Ditjen Aptika Kementerian Komunikasi dan Informatika Jakarta," *Cerita*, vol. 4, no. 1, pp. 76-85, 2018.
- [2] S. Anshori, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran," *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan Pkn dan Sosial Budaya*, vol. 2, no. 1, pp. 88-100, 2018.
- [3] S. Aswati, N. Mulyani, Y. Siagian, and A. Z. Syah, "Peranan sistem informasi dalam perguruan tinggi," *JURTEKSI Royal*, vol. 2, Mar. 2015.
- [4] M. Nawang, L. Kurniawati, and Duta, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengolahan Data Persediaan Barang Berbasis Dekstop Dengan Model Waterfall," *Jurnal PILAR Nusa Mandiri*, vol. 13, no. 2, pp. 233-238, 2017.
- [5] Y. Sugiarti, A. Wadud, and S. Apriyanto, "Rancang Bangun Sistem Penggajian Guru Menggunakan Akad Ijarah pada SMK Salafiyah Syafi'iyah," *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, vol. 8, no. 2, pp. 1-10, 2015.
- [6] A. M. Taufik, "Perhitungan valuasi harga saham PT. Jasa Marga (Persero), Tbk," Tesis Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan, 2017.
- [7] A. P. Dewi, "Pengaruh Perputaran Modal Kerja, Debt to Equity Ratio (DER) Terhadap Profitabilitas Pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk," Skripsi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, 2017.
- [8] D. Simbolon, Y. Yonata, and T. H. Sirait, "Pengembangan Sistem Informasi Pemeliharaan Jalan dan Lingkungan Tol (Studi Kasus: PT. Jasa Marga)," *Jurnal Telematika*, vol. 8, no. 1, pp. 41-46, 2013.
- [9] N. Primanty, "Pengaruh Partisipasi Pengguna Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dan Implikasinya Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Pada PT. Jasa Marga Cabang Purbaleunyi Bandung)," Skripsi, Fakultas Ekonomi Unpas Bandung, 2015.
- [10] Kusnendi, "Konsep Dasar Sistem Informasi," dalam *Sistem Informasi Manajemen dan Pengambilan Keputusan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, pp. 1-36, 2011.
- [11] A. Rusdiana, M. Irfan, and M. Irfan, "Sistem informasi manajemen," ed: Pustaka Setia, 2014.
- [12] J. Hutahaean, *Konsep sistem informasi*. Deepublish, 2015.
- [13] S. Hariyanto, "Sistem Informasi Manajemen," *Jurnal Publiciana*, vol. 9, no. 1, pp. 80-85, 2016.
- [14] M. F. Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika, 2014.
- [15] I. Hadiyah, N. Sekarwana, D. K. Sunjaya, E. P. Setiawati, "Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional," *Majalah Kedokteran Bandung (MKB)*, vol. 49, no. 2, pp. 102-109, Juni 2017.