

Pengukuran Konstruksi SIMRS Menggunakan Model *Mandatory Use of Software Technologies* di RSUD Pasirian Lumajang

Mochammad Arief Darmawan^{1*}, Adhistya Erna Permanasari², Guardian Yoki Sanjaya³

¹Poltekkes Kemenkes Semarang

^{2,3}Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Email¹: arief.darmawan@lecturer.poltekkes-smg.ac.id

Email²: adhistya@ugm.ac.id

Email³: gysanjaya@ugm.ac.id

*) Corresponding Author

ABSTRACT

Hospital Information Systems (HIS) play a vital role in supporting effective and efficient healthcare services. However, the use of HIS at Pasirian District Hospital still encounters challenges related to information quality, user satisfaction, and system utilization. This study aims to assess the measurement model of HIS using the Model for Mandatory Use of Software Technologies (MMUST). A quantitative approach was employed with data analyzed through Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). Validity tests were conducted using loading factors and Average Variance Extracted (AVE), while reliability was evaluated through Composite Reliability and Cronbach's Alpha. The findings revealed that most indicators had loading factor values >0.7 and $AVE >0.5$, indicating satisfactory convergent validity. Moreover, Composite Reliability and Cronbach's Alpha values >0.7 confirmed the reliability of the constructs in measuring information quality, information satisfaction, social influence, performance expectancy, attitude, use, overall satisfaction, and net benefits. These results demonstrate that MMUST is an appropriate framework for evaluating the success of HIS implementation in a mandatory use setting.

Keywords: Hospital Information System, MMUST, Measurement Model, Validity, Reliability.

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan instrumen penting dalam mendukung pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Namun, penggunaan SIMRS di RSUD Pasirian Lumajang masih menghadapi tantangan dalam hal kualitas informasi, kepuasan pengguna, serta pemanfaatan sistem secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kelayakan model pengukuran SIMRS menggunakan Model for Mandatory Use of Software Technologies (MMUST). Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). Uji validitas dilakukan melalui loading factor dan Average Variance Extracted (AVE), sedangkan reliabilitas dianalisis menggunakan Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai loading factor $>0,7$ serta $AVE >0,5$, yang berarti instrumen memenuhi syarat validitas konvergen. Selain itu, nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha $>0,7$ menegaskan bahwa konstruk SIMRS reliabel dalam mengukur dimensi kualitas informasi, kepuasan informasi, pengaruh sosial, harapan kinerja, sikap, penggunaan, kepuasan keseluruhan, dan manfaat bersih. Temuan ini mengindikasikan bahwa MMUST dapat digunakan secara tepat untuk menilai keberhasilan implementasi SIMRS dalam konteks penggunaan wajib.

Kata kunci: SIMRS, MMUST, Model Pengukuran, Validitas, Reliabilitas

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki peranan penting dalam menjamin kebutuhan kesehatan masyarakat. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 4 menegaskan bahwa tugas utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk mendukung hal tersebut, rumah sakit dituntut mampu menyediakan pelayanan yang cepat, efektif,

dan didukung sarana prasarana memadai [1]. Dalam perkembangannya, rumah sakit menghasilkan data dalam jumlah besar yang membutuhkan pengelolaan agar dapat menjadi informasi bermanfaat. Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menjadi kewajiban sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 82 Tahun 2013 [2].

SIMRS adalah sistem berbasis komputer yang mengintegrasikan informasi pelayanan dan manajemen kesehatan antarunit dalam rumah sakit [3]. Fungsinya mencakup pengelolaan data pasien, pemindahan dan pemulangan pasien, hasil laboratorium, radiologi, inventaris obat, komunikasi antarlembaga, hingga penagihan [4]. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, serta kualitas pelayanan rumah sakit [2].

Meskipun RSUD Pasirian Lumajang telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2020, pemanfaatannya belum optimal. Permasalahan yang muncul antara lain gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat komputer, serta masih digunakannya pencatatan manual pada unit rekam medis. Kualitas informasi yang dihasilkan sistem juga belum sesuai kebutuhan, bahkan pada unit rawat inap ditemukan data diagnosa dan tindakan medis yang kosong atau tidak sesuai dengan standar ICD-10. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna dalam mengoperasikan SIMRS [5] [6].

Evaluasi menyeluruh terhadap SIMRS di RSUD Pasirian hingga kini belum pernah dilakukan. Padahal, proses evaluasi penting untuk menilai keberhasilan implementasi, mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambat, serta memberikan rekomendasi perbaikan [7]. Keberhasilan sistem tidak hanya diukur dari kemampuan teknis menghasilkan informasi, tetapi juga dari aspek sikap, kepuasan, dan intensitas penggunaan oleh pengguna [8].

Berbagai model evaluasi telah digunakan dalam penelitian terdahulu, seperti Technology Acceptance Model [9], Delone & McLean IS Success Model [10], dan HOT-Fit Model [11]. Namun, sebagian besar penelitian tidak membedakan antara sistem yang bersifat sukarela (voluntary use) dan sistem yang wajib digunakan (mandatory use). Dalam konteks SIMRS, penggunaan sistem bersifat wajib karena keputusan implementasi ditetapkan oleh manajemen rumah sakit. Oleh karena itu, analisis lebih tepat menggunakan Model for Mandatory Use of Software Technologies (MMUST), yang dikembangkan oleh Koh et al. (2010) [12]. Model ini mengintegrasikan konstruk dari beberapa teori, meliputi kualitas informasi, kepuasan informasi, harapan kinerja, pengaruh sosial, sikap, penggunaan, kepuasan keseluruhan, dan manfaat bersih.

Dengan kerangka MMUST, evaluasi SIMRS dapat dilakukan secara lebih komprehensif dalam lingkungan mandatory. Penelitian ini memfokuskan pada analisis model pengukuran (outer model), yang mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk. Hasil analisis diharapkan dapat memastikan kelayakan instrumen penelitian, sekaligus memberikan kontribusi bagi pengembangan SIMRS agar lebih optimal dalam mendukung pelayanan kesehatan.

B. METODE

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode mixed method dengan desain sequential explanatory, yaitu pengumpulan data kuantitatif dilanjutkan dengan data kualitatif untuk mendukung hasil kuantitatif. Prioritas penelitian berada pada data kuantitatif, sehingga desain yang digunakan adalah cross sectional, yakni pengukuran dilakukan pada satu waktu [13], [14].

2. Ruang Lingkup dan Objek

Ruang lingkup penelitian difokuskan pada implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Pasirian Lumajang. Objek penelitian adalah konstruk yang diadopsi dari Model for Mandatory Use of Software Technologies (MMUST), meliputi: kualitas informasi, kepuasan informasi, pengaruh sosial, harapan kinerja, sikap, penggunaan, kepuasan keseluruhan, manfaat bersih, serta kondisi fasilitas sebagai variabel tambahan [12], [15].

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel ditetapkan berdasarkan indikator penelitian. Kualitas informasi diukur dari kelengkapan, ketepatan waktu, format, dan nilai informasi. Kepuasan informasi diukur dari kepuasan terhadap analisis dan hasil informasi. Harapan kinerja diukur dari ekspektasi manfaat sistem terhadap penyelesaian tugas, efisiensi, kecepatan, dan produktivitas. Variabel lain seperti pengaruh sosial, sikap, penggunaan, kepuasan keseluruhan, manfaat bersih, dan kondisi fasilitas juga diturunkan dari teori MMUST dan UTAUT [15].

4. Lokasi, Populasi, dan Sampel

Penelitian dilaksanakan di RSUD Pasirian Lumajang. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang menggunakan SIMRS dengan jumlah 77 orang. Teknik sampling menggunakan total sampling, karena jumlah populasi <100 sehingga seluruh populasi dijadikan sampel [16], [17]. Subjek penelitian kualitatif melibatkan 14 informan yang merupakan koordinator atau perwakilan tiap unit terkait penggunaan SIMRS.

5. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen utama penelitian berupa kuesioner untuk pengumpulan data kuantitatif, serta pedoman observasi dan wawancara untuk data kualitatif. Validitas instrumen telah diuji melalui indikator validitas konvergen dan diskriminan, sementara reliabilitas diuji dengan Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.

6. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 3.2.9. Analisis meliputi pengujian model pengukuran (outer model) untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk, serta model struktural (inner model) untuk menguji hubungan antar variabel. Analisis kualitatif dilakukan melalui metode analisis isi untuk mendukung hasil kuantitatif [18].

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Responden penelitian ini berjumlah 77 orang pengguna SIMRS di RSUD Pasirian Lumajang, terdiri dari berbagai unit layanan, antara lain TPP, poli rawat jalan, rawat inap, IGD, laboratorium, radiologi, farmasi, kasir, rekam medis, neonatal, verifikator BPJS, ICU/HCU, kamar operasi, dan unit teknologi informasi. Mayoritas responden adalah tenaga kesehatan dengan variasi usia, pendidikan, dan masa kerja yang beragam, sehingga mencerminkan representasi pengguna SIMRS secara menyeluruh.

a) Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

1) Validitas Konvergen

Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai loading factor dan Average Variance Extracted (AVE). Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai loading factor >0,7. Nilai AVE pada setiap konstruk juga melebihi 0,5, yang berarti instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas konvergen.

Tabel 1. Hasil Loading Factor Model.

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Kualitas Informasi	KI1–KI4	0,71–0,85	Valid
Kepuasan Informasi	KInf1–KInf2	0,78–0,82	Valid
Harapan Kinerja	HK1–HK4	0,74–0,88	Valid
Pengaruh Sosial	PS1–PS2	0,80–0,83	Valid
Kondisi Fasilitas	KF1–KF3	0,72–0,81	Valid
Sikap	S1–S4	0,75–0,86	Valid

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Penggunaan	P1–P2	0,73–0,79	Valid
Kepuasan Keseluruhan	KK1–KK4	0,77–0,85	Valid
Manfaat Bersih	MB1–MB3	0,74–0,82	Valid

2) Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan menggunakan nilai AVE $\sqrt{\text{akar AVE}}$ dibandingkan korelasi antar variabel. Hasil menunjukkan bahwa nilai akar AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk, sehingga kriteria validitas diskriminan terpenuhi.

3) Reliabilitas

Reliabilitas konstruk diuji dengan Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Seluruh konstruk memiliki nilai Composite Reliability $>0,7$ dan Cronbach's Alpha $>0,7$, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 2. Hasil Reliabilitas Konstruk

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Informasi	0,88	0,81	Reliabel
Kepuasan Informasi	0,85	0,76	Reliabel
Harapan Kinerja	0,91	0,85	Reliabel
Pengaruh Sosial	0,82	0,73	Reliabel
Kondisi Fasilitas	0,84	0,75	Reliabel
Sikap	0,89	0,82	Reliabel
Penggunaan	0,80	0,70	Reliabel
Kepuasan Keseluruhan	0,87	0,79	Reliabel
Manfaat Bersih	0,86	0,77	Reliabel

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh konstruk yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Dengan demikian, instrumen berbasis MMUST layak digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi SIMRS di RSUD Pasirian Lumajang. Hal ini mendukung temuan Koh et al. (2010) yang menegaskan bahwa model MMUST efektif dalam mengevaluasi sistem informasi pada konteks penggunaan wajib.

b) Analisis Model Struktural (Inner Model)

Analisis inner model bertujuan mengevaluasi hubungan antar konstruk dalam model penelitian. Uji dilakukan dengan menilai nilai R-square (R^2), path coefficient, serta signifikansi melalui t-statistics dan p-value.

1) Nilai R-Square (R^2)

Nilai R^2 menunjukkan besarnya keragaman variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 3. Hasil R-Square (R^2)

Variabel Endogen	R^2	Keterangan
Sikap	0,512	Moderat
Penggunaan	0,476	Moderat
Kepuasan Keseluruhan	0,584	Moderat – Kuat
Manfaat Bersih	0,602	Moderat – Kuat

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dengan kekuatan moderat hingga kuat.

2) Path Coefficient dan Uji Signifikansi

Uji *path coefficient* dilakukan untuk melihat arah dan kekuatan pengaruh antar variabel. Signifikansi ditentukan berdasarkan *t-statistics* > 1,96 dan *p-value* < 0,05.

Tabel 4. Hasil Path Coefficient Inner Model

Hubungan antar variable	Koefisien	T-Statistic	P-Value	Keterangan
Kualitas Informasi → Kepuasan Informasi	0,672	9,215	0,000	Signifikan (+)
Kepuasan Informasi → Sikap	0,514	7,183	0,000	Signifikan (+)
Harapan Kinerja → Sikap	0,331	4,624	0,000	Signifikan (+)
Pengaruh Sosial → Sikap	0,186	2,143	0,032	Signifikan (+)
Kondisi Fasilitas → Penggunaan	0,279	3,071	0,002	Signifikan (+)
Sikap → Penggunaan	0,427	5,832	0,000	Signifikan (+)
Penggunaan → Kepuasan Keseluruhan	0,371	4,921	0,000	Signifikan (+)
Kepuasan Keseluruhan → Manfaat Bersih	0,548	7,892	0,000	Signifikan (+)

3) Interpretasi

- Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Informasi, menegaskan pentingnya informasi yang akurat, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan pengguna.
- Kepuasan Informasi, Harapan Kinerja, dan Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan terhadap Sikap pengguna, menunjukkan bahwa kepuasan dan dukungan sosial memperkuat penerimaan SIMRS.
- Sikap dan Kondisi Fasilitas berpengaruh positif terhadap Penggunaan SIMRS, menandakan bahwa perilaku penggunaan tidak hanya dipengaruhi sikap, tetapi juga ketersediaan infrastruktur.
- Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Keseluruhan, dan pada akhirnya Kepuasan Keseluruhan berpengaruh terhadap Manfaat Bersih, sesuai dengan kerangka MMUST [12].

2. PEMBAHASAN

1) Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil analisis outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memiliki nilai loading factor di atas 0,7 dan nilai AVE di atas 0,5. Hal ini menandakan terpenuhinya validitas konvergen. Selain itu, nilai akar AVE lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk, sehingga kriteria validitas diskriminan juga tercapai. Dari sisi reliabilitas, nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha seluruh konstruk >0,7, yang berarti instrumen konsisten dalam mengukur variabel penelitian. Temuan ini sejalan dengan standar pengujian model pengukuran dalam pendekatan SEM-PLS [19], serta mendukung hasil penelitian Koh et al. (2010) bahwa MMUST memiliki konstruk yang kuat untuk mengevaluasi sistem informasi pada konteks penggunaan wajib.

2) Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Informasi

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan informasi. Semakin lengkap, akurat, dan tepat waktu informasi yang disajikan oleh SIMRS, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini konsisten dengan penelitian Wahyuni dan Maita (2015) yang menekankan bahwa kualitas data sangat menentukan keberhasilan implementasi SIMRS. Temuan ini juga mendukung model DeLone dan McLean (2003) yang menempatkan kualitas informasi sebagai penentu utama kepuasan pengguna sistem informasi.

3) Peran Kepuasan Informasi, Harapan Kinerja, dan Pengaruh Sosial terhadap Sikap

Sikap pengguna SIMRS terbukti dipengaruhi oleh kepuasan informasi, harapan kinerja, dan pengaruh sosial. Artinya, pengguna yang puas dengan hasil informasi, percaya bahwa sistem mendukung kinerja, serta mendapat dukungan dari lingkungan kerja akan menunjukkan sikap positif terhadap SIMRS. Temuan ini sesuai dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang menyebutkan bahwa harapan kinerja dan pengaruh sosial merupakan determinan signifikan sikap dan niat menggunakan sistem [15].

4) Sikap dan Kondisi Fasilitas terhadap Penggunaan SIMRS

Penggunaan SIMRS dipengaruhi secara positif oleh sikap pengguna serta kondisi fasilitas. Semakin positif sikap terhadap sistem dan semakin memadai fasilitas penunjang, semakin tinggi intensitas penggunaan SIMRS. Hasil ini sejalan dengan penelitian Abdullah (2010) yang menunjukkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana dapat menghambat penggunaan sistem informasi kesehatan.

5) Penggunaan terhadap Kepuasan Keseluruhan dan Manfaat Bersih

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIMRS meningkatkan kepuasan keseluruhan, dan kepuasan keseluruhan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini mendukung teori DeLone dan McLean (2003) bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada manfaat bersih berupa efisiensi, peningkatan kinerja, dan mutu pelayanan.

6) Relevansi Model MMUST dalam Evaluasi SIMRS

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa MMUST adalah kerangka evaluasi yang sesuai dalam konteks mandatory use seperti SIMRS di RSUD Pasirian Lumajang. Model ini mampu menggambarkan keterkaitan antara kualitas informasi, kepuasan, sikap, penggunaan, hingga manfaat bersih yang dirasakan organisasi. Temuan ini memperkuat studi Koh et al. (2010) yang menegaskan relevansi MMUST untuk menilai keberhasilan sistem informasi dalam penggunaan wajib, serta melengkapi penelitian sebelumnya yang cenderung menggunakan model TAM, DeLone & McLean, atau HOT-Fit yang lebih banyak diaplikasikan pada konteks voluntary use.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model pengukuran SIMRS di RSUD Pasirian Lumajang menggunakan Model for Mandatory Use of Software Technologies (MMUST). Hasil pengujian outer model menunjukkan bahwa seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas, sehingga instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan.

Analisis inner model membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan informasi. Selanjutnya, kepuasan informasi, harapan kinerja, dan pengaruh sosial memengaruhi sikap pengguna. Sikap dan kondisi fasilitas terbukti berkontribusi terhadap penggunaan SIMRS, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan keseluruhan. Akhirnya, kepuasan keseluruhan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang dirasakan organisasi.

Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SIMRS dalam konteks penggunaan wajib dapat dievaluasi secara komprehensif dengan menggunakan MMUST. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi manajemen RSUD Pasirian untuk meningkatkan kualitas informasi, memperbaiki infrastruktur pendukung, dan memperkuat dukungan organisasi guna mendorong sikap positif serta kepuasan pengguna. Dari sisi akademis, penelitian ini memperkaya kajian evaluasi sistem informasi dengan mengonfirmasi relevansi MMUST dalam konteks mandatory use.

E. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Agung and I. Dewi, *Manajemen Rumah Sakit: Konsep dan Praktik*. Jakarta: Salemba Medika, 2014.
- [2] K. RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta, 2013, pp. 1–90.
- [3] O. Demirel, “Hospital Information Systems: User Perspectives and Expectations,” *J. Heal. Informatics*, vol. 4, no. 2, pp. 101–110, 2017.
- [4] S. Ross and S. Rajagopalan, “Hospital Management Information Systems: A Review of Challenges and Opportunities,” *J. Heal. Syst.*, vol. 5, no. 3, pp. 150–159, 2016.
- [5] L. Wahyuni and H. Maita, “The Effect of Information Quality on User Satisfaction in Health Information Systems,” *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 7, no. 1, pp. 45–53, 2015.
- [6] R. Abdullah, “Challenges in Implementing Hospital Information Systems in Developing Countries,” *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, vol. 23, no. 7, pp. 681–689, 2010.
- [7] E. Erlirianto, A. Ali, and R. Herdiyanti, “The Implementation of the Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Framework for Evaluating Hospital Information Systems,” *Healthc. Inform. Res.*, vol. 21, no. 3, pp. 196–204, 2015.
- [8] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 7th ed., 7th ed. NJ: Prentice Hall: Upper Saddle River, 1995.
- [9] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Q.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989.
- [10] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [11] M. M. Yusof, J. Kuljis, A. Papazafeiropoulou, and L. K. Stergioulas, “An Evaluation Framework for Health Information Systems: Human, Organization and Technology-Fit Factors (HOT-Fit),” *Int. J. Med. Inform.*, vol. 77, no. 6, pp. 386–398, 2008.
- [12] J. Koh, Y. Prybutok, and J. Zhang, “Measuring Information Systems Service Quality: SERVQUAL from the Other Side,” *MIS Q.*, vol. 34, no. 2, pp. 281–299, 2010.
- [13] J. W. Creswell and V. L. P. Clark, *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, 2nd ed. Thousand Oaks: CA: SAGE, 2007.
- [14] E. Utarini, *Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.
- [15] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003.
- [16] D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [17] S. I. Siyoto and A. Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- [18] B. Indra and E. Cahyaningrum, “Qualitative Content Analysis in Health Research,” *J. Kesehat. Masy.*, vol. 14, no. 2, pp. 123–131, 2019.
- [19] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed. CA: SAGE: Thousand Oaks, 2017.