Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat dan Sosial (JIKAS)
Volume. 4, Nomor. 4, November 2026
e-ISSN: 2964-3155, p-ISSN: 2964-3120, Hal. 457-466
DOI: https://doi.org/10.59024/jikas.v4i4.2596
Tersedia: https://jurnal.alimspublishing.co.id/index.php/JIKAS

Hubungan Keberhasilan sebagai Sumber Informasi terhadap Kualitas Layanan Kepuasan Pasien di rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru

Shabine Fardiani Putri Ibrahim[1*], Merlin Karinda[2], M. Fikri Rayendra[3], Azura Arisa[4]
[1] Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Abdi Persada Banjarmasin, Indonesia
[2-4] Dosen S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Abdi Persada Banjarmasin, Indonesia
**Penulis Korespondensi: fardianishabine@gmail.com*

Abstract. *Background: Social media users worldwide have reached 1.07 billion, with 167 million users in Indonesia. The Instagram account of Sultan Agung Islamic Hospital (RSI) Banjarbaru has 35,100 followers, yet the relationship between social media success as an information source, based on the DeLone and McLean information system success model, and patient satisfaction has not been examined. Objective: To determine the relationship between social media success as an information source and patient satisfaction at RSI Sultan Agung Banjarbaru based on the DeLone and McLean model. Methods: A quantitative cross-sectional study was conducted among 96 outpatients selected through accidental sampling and analyzed using the Spearman Rho test. Results: Most respondents rated social media success as high (47.9%) and patient satisfaction as very satisfied (60.4%). A significant relationship was found between social media success and patient satisfaction (p=0.000; r=0.393). Conclusion: Social media success as an information source was significantly associated with patient satisfaction, consistent with the DeLone and McLean model; higher success was associated with greater patient satisfaction. The hospital is advised to maintain and optimize social media as an information channel.*

Keywords: *DeLone and McLean; Hospital; Patient Satisfaction; Social Media; Success.*

Abstrak. Latar Belakang: Pengguna media sosial di dunia mencapai 1,07 miliar orang, sedangkan di Indonesia tercatat 167 juta pengguna. Akun Instagram Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Banjarbaru memiliki 35.100 pengikut, namun hubungan antara keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi, ditinjau dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, dengan kepuasan pasien belum pernah diteliti. Tujuan: Mengetahui hubungan keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi terhadap kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Banjarbaru berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional pada 96 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan accidental sampling, dianalisis dengan uji Spearman Rho. Hasil: Sebagian besar responden menilai keberhasilan media sosial pada kategori tinggi (47,9%) dan kepuasan pasien pada kategori sangat puas (60,4%). Terdapat hubungan yang signifikan antara keberhasilan media sosial dengan kepuasan pasien (p=0,000; r=0,393). Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi dengan kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Banjarbaru sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean; semakin baik keberhasilan media sosial, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit disarankan mempertahankan dan mengoptimalkan media sosial sebagai sarana informasi pelayanan.

Kata kunci: DeLone dan McLean; Keberhasilan; Kepuasan Pasien; Media Sosial; Rumah Sakit.

1. LATAR BELAKANG

Media sosial kini tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana promosi, tetapi telah menjadi sumber informasi penting bagi pasien dalam menentukan pilihan layanan kesehatan, menggeser peran pemasaran konvensional seperti brosur dan spanduk (Masithoh et al., 2022) . Pengguna media sosial di dunia tercatat 1,07 miliar orang, sementara di Indonesia mencapai 167 juta pengguna pada tahun 2023 atau sekitar 79,5% dari populasi berusia di atas 18 tahun (Azka & Retasari, 2024 ; Patolenganeng & Juwita, 2024).

Sebagai sarana komunikasi rumah sakit, media sosial memungkinkan penyampaian informasi pelayanan kesehatan secara cepat, luas, dan interaktif kepada masyarakat (Fenilho et

Naskah Masuk: 26 Agustus 2026; Revisi: 23 September 2026; Diterima: 08 Oktober 2026; Terbit: 01 November 2026

al., 2023 ; Zunianantа, 2021). Namun, tingginya aktivitas media sosial rumah sakit serta capaian kepuasan pasien yang telah melampaui target belum dapat secara langsung membuktikan bahwa media sosial benar-benar dimanfaatkan secara optimal oleh pasien sebagai sumber informasi pelayanan (Azka & Retasari, 2024).

Berbagai kajian terdahulu telah membahas peran media digital dalam sektor kesehatan, antara lain mengenai kontribusi media digital terhadap promosi kesehatan masyarakat (Permatasari et al., 2023). pengaruh pemasaran media sosial terhadap kesadaran dan loyalitas merek rumah sakit (Heskiano, Tantri Yanuar, 2020). serta pemanfaatan media sosial sebagai alat promosi kesehatan rumah sakit (Pandhika et al., 2023). Penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada aspek promosi dan pemasaran, sementara kajian yang secara khusus menghubungkan keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi, ditinjau dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, dengan kepuasan pasien rawat jalan masih terbatas.

Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Banjarbaru merupakan rumah sakit syariah yang aktif memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi profil, layanan, dan jadwal dokter, dengan jumlah pengikut Instagram yang terus meningkat hingga mencapai 35.100 pengikut. Pada periode September–November, tingkat kepuasan pasien rawat jalan tercatat melampaui target yang ditetapkan (>80%), yaitu 90,6% pada September, meningkat menjadi 95,8% pada Oktober, dan 96,5% pada November. Namun demikian, capaian tersebut belum dapat secara langsung dikaitkan dengan keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi pelayanan yang diukur berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, sehingga keterkaitan tersebut perlu dikaji lebih lanjut secara ilmiah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Media Sosial

Media sosial merupakan sarana komunikasi digital yang memungkinkan rumah sakit menyampaikan informasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara cepat, luas, dan interaktif. Dalam skripsi, media sosial rumah sakit digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai tenaga medis, jadwal praktik dokter, fasilitas dan layanan unggulan, kegiatan edukasi kesehatan, serta berbagai pencapaian rumah sakit. Penyampaian informasi tersebut diharapkan

meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang tersedia dan memperkuat hubungan antara rumah sakit dan pengguna layanan (Permatasari et al., 2023).

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean mengembangkan model kesuksesan sistem informasi untuk menjelaskan faktor-faktor yang membentuk keberhasilan suatu sistem informasi. Dalam skripsi, model ini digunakan sebagai landasan untuk menilai keberhasilan media sosial rumah sakit sebagai sumber informasi. Model tersebut mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi. Untuk artikel ini, keberhasilan media sosial dioperasionalkan melalui tiga dimensi yang digunakan dalam instrumen penelitian, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Santosa, 2021).

Kualitas Sistem *(System Quality)*

Kualitas sistem menggambarkan performa sistem ketika digunakan oleh pengguna. Dalam skripsi, indikatornya meliputi kemudahan penggunaan, fleksibilitas, keandalan sistem, kecepatan akses, dan keamanan sistem. Dalam konteks media sosial rumah sakit, dimensi ini berkaitan dengan kemudahan pasien mengakses akun dan memperoleh informasi yang dibutuhkan (Rahmadini et al., 2025).

Kualitas Informasi *(Information Quality)*

Kualitas informasi menggambarkan kualitas informasi yang diterima dan diharapkan pengguna. Indikator dalam skripsi meliputi kelengkapan informasi, kemudahan dipahami, format penyajian, relevansi, dan keakuratan informasi. Pada media sosial rumah sakit, kualitas informasi tercermin dari informasi pelayanan yang lengkap, jelas, relevan, mudah dipahami, dan akurat (D. S. Putra & Darmawan, 2021).

Kualitas Layanan *(Service Quality)*

Kualitas layanan berkaitan dengan layanan yang diberikan kepada pengguna ketika menggunakan sistem informasi. Dalam skripsi, indikatornya meliputi jaminan, empati, dan ketanggapan. Dalam konteks media sosial rumah sakit, kualitas layanan tercermin dari kemampuan pengelola akun memberikan respons yang tepat dan cepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, atau umpan balik pasien (muhammad alif Putra, 2023).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan utama penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dalam skripsi, kepuasan pasien dipahami sebagai tingkat perasaan puas setelah pasien menerima pelayanan rumah sakit, termasuk informasi, komunikasi, dan pelayanan yang berkaitan dengan media sosial rumah sakit. Kepuasan pasien diukur melalui tiga indikator

dalam instrumen penelitian, yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), dan responsiveness (ketanggapan) (Bettrianto, 2025).

Hubungan Keberhasilan Media Sosial dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan model DeLone dan McLean yang digunakan dalam skripsi, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan dimensi yang membentuk keberhasilan sistem informasi dan berkaitan dengan kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, media sosial rumah sakit diposisikan sebagai sumber informasi pelayanan. Media sosial yang mudah diakses dan andal, menyajikan informasi yang lengkap, akurat, relevan, serta memberikan respons yang cepat dan tepat diharapkan memberikan pengalaman informasi yang lebih baik kepada pasien. Dengan demikian, semakin baik keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Natika, 2024).

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai landasan teori utama untuk menilai keberhasilan media sosial rumah sakit sebagai sumber informasi. Model tersebut menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai dimensi penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi dan kaitannya dengan kepuasan pengguna (Saputro et al., 2015 ; Ira et al., 2024).Kajian terbaru pada sistem informasi rumah sakit juga menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan aspek penting dalam evaluasi keberhasilan sistem dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini, keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi dipahami melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kepuasan pasien menjadi variabel terikat yang menunjukkan respons pasien setelah memperoleh informasi pelayanan melalui media sosial rumah sakit. Temuan penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa evaluasi sistem informasi kesehatan berbasis model DeLone dan McLean dapat digunakan untuk menilai kualitas sistem dan kepuasan pengguna .Kerangka tersebut menjadi dasar untuk menguji hubungan keberhasilan media sosial dengan kepuasan pasien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik cross-sectional untuk mengidentifikasi hubungan keberhasilan media sosial dengan kepuasan pasien berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean melalui pengukuran seluruh variabel pada satu waktu (I Made Sudarma Adiputra et al., 2022 ; Sugiyono, 2022).Penelitian dilaksanakan di RSI Sultan Agung Banjarbaru pada Maret–Mei 2026.

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan BPJS dan umum. Sampel sebanyak 96 responden ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan dipilih dengan teknik accidental sampling. Responden merupakan pasien berusia ≥17 tahun yang pernah memanfaatkan media sosial rumah sakit dan bersedia mengikuti penelitian. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert empat poin. Keberhasilan media sosial diukur melalui 10 item berdasarkan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sedangkan kepuasan pasien diukur melalui 10 item berdasarkan indikator tangible, reliability, dan responsiveness.

Analisis data meliputi analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan persentase serta analisis bivariat menggunakan uji Spearman rho dengan tingkat kemaknaan $p<0,05$.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden, keberhasilan media sosial, dan kepuasan pasien. Sementara itu, analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi dengan kepuasan pasien penelitian ini melibatkan 96 pasien rawat jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru.

Tabel 1. Karakteristik Responden .

Karakteristik	f	%
Usia: 17–35 tahun	79	82%
Usia: 36–65 tahun	17	18%
Jenis kelamin: Laki-laki	46	48%
Jenis kelamin: Perempuan	50	52%
Jaminan pasien: BPJS	66	69%
Jaminan pasien: Umum	29	30%
Jaminan pasien: Asuransi	1	1%
Pekerjaan: PNS	8	8%
Pekerjaan: IRT	20	21%
Pekerjaan: Wiraswasta	22	23%
Pekerjaan: TNI	1	1%
Pekerjaan: POLRI	0	0%
Pekerjaan: Lainnya	45	47%

Sumber: data primer, 2026.

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif 17–35 tahun (82%), berjenis kelamin perempuan (52%), berstatus pasien BPJS (69%), dan bekerja pada pekerjaan lainnya (47%).

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai keberhasilan media sosial rumah sakit pada kategori tinggi (47,9%) dan menyatakan kepuasan pasien pada kategori sangat puas (60,4%).

Tabel 2. Distribusi Variabel Penelitian.

Variabel	Kategori	f	%
Keberhasilan media sosial	Rendah	12	13%
	Sedang	38	40%
	Tinggi	46	48%
Kepuasan pasien	Tidak puas	3	3%
	Puas	35	37%
	Sangat puas	58	60%

Sumber: data primer, 2026.

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa responden dengan keberhasilan media sosial kategori tinggi sebagian besar berada pada kategori sangat puas, yaitu 38 dari 46 responden (82,6%), sedangkan pada kategori rendah hanya 6 dari 12 responden (50%) yang menyatakan sangat puas.

Tabel 3. Hasil Uji Spearman Rho.

Variabel Independen	r	p	Keterangan
Keberhasilan media sosial	0,393	0,000	Signifikan, kekuatan sedang

Sumber: data primer, 2026.

Hasil uji Spearman rho menunjukkan nilai p=0,000 (p<0,05) dengan koefisien korelasi r=0,393, sehingga H0 ditolak dan disimpulkan terdapat hubungan signifikan dengan kekuatan korelasi sedang antara keberhasilan media sosial dengan kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, di mana keberhasilan sebuah sistem informasi, dalam hal ini media sosial rumah sakit, ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang secara bersama-sama membentuk kepuasan pengguna atau pasien.

Pembahasan

Sebagian besar responden menilai keberhasilan media sosial RSI Sultan Agung Banjarbaru pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa media sosial rumah sakit telah mampu menyajikan informasi pelayanan kesehatan secara lengkap, mudah diakses, dan

diperoleh dengan cepat. Hal ini sejalan dengan pandangan (Puspita & Solihin, 2025) bahwa media sosial memiliki peran penting sebagai sarana promosi, edukasi, dan penyampaian informasi kesehatan yang memungkinkan komunikasi interaktif antara rumah sakit dan masyarakat. Temuan ini juga sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, di mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengguna serta sejalan dengan hasil penelitian terdahulu bahwa keberhasilan sistem informasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pengguna (Ira et al., 2024b)

Sebaliknya, temuan ini berbeda dengan (Pandhika et al., 2023) yang menemukan bahwa keberhasilan media sosial rumah sakit belum sepenuhnya optimal akibat rendahnya keterlibatan pengguna dan kurang matangnya strategi pengelolaan konten; perbedaan ini diduga karena media sosial RSI Sultan Agung Banjarbaru telah menyajikan informasi yang lebih sesuai kebutuhan pasien.

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), keberhasilan media sosial rumah sakit dalam penelitian ini ditinjau dari tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality). Ketiga dimensi tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi keberhasilan media sosial: kemudahan penggunaan dan keandalan platform mencerminkan kualitas sistem, kelengkapan serta keakuratan informasi yang disajikan mencerminkan kualitas informasi, sedangkan ketepatan dan kecepatan respons pengelola akun terhadap kebutuhan pasien mencerminkan kualitas layanan. Tingginya penilaian responden terhadap keberhasilan media sosial RSI Sultan Agung Banjarbaru mengindikasikan bahwa ketiga dimensi tersebut telah berjalan cukup baik, sehingga turut mendukung terbentuknya kepuasan pasien sebagaimana dikemukakan dalam model DeLone dan McLean.

Hasil uji Spearman rho menunjukkan bahwa keberhasilan media sosial berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0{,}000$; $r=0{,}393$), dengan kekuatan korelasi positif sedang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Syaviera Amalia et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial rumah sakit yang baik, khususnya kecepatan respons dan kualitas interaksi, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($R^2=0{,}651$; $F=84{,}398$; $p<0{,}001$), serta dengan Hasna et al. (2022) yang menemukan hubungan signifikan antara kualitas komunikasi (mendengarkan, percaya diri, dan informasi) dengan kepuasan pasien ($p=0{,}000$). Media sosial yang berhasil menyampaikan informasi jadwal pelayanan, promosi kesehatan, dan merespons pertanyaan pasien secara cepat dan tepat turut meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Dimensi kualitas layanan dalam model DeLone dan McLean turut berperan penting dalam penelitian ini, tercermin dari kecepatan respons pengelola media sosial rumah sakit terhadap pertanyaan atau keluhan pasien. Layanan yang responsif meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam memanfaatkan media sosial sebagai sumber informasi, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan. Penerapan model DeLone dan McLean dapat digunakan untuk menilai efektivitas sistem informasi rumah sakit, termasuk media sosial, dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Hal ini juga sejalan dengan kajian sistematis (Andini Tri Wijayati, 2020). bahwa penggunaan media sosial di rumah sakit berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pasien dan penyebaran informasi kesehatan.

Keberhasilan media sosial rumah sakit yang baik membantu pasien memperoleh informasi pelayanan kesehatan secara cepat, mudah, dan praktis tanpa harus datang langsung ke rumah sakit, misalnya untuk melihat jadwal pelayanan, promosi kesehatan, dan alur pelayanan. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi pula oleh karakteristik responden yang sebagian besar berusia produktif dan terbiasa menggunakan telepon genggam dalam aktivitas sehari-hari, sehingga lebih mudah mengakses media sosial untuk memperoleh informasi secara cepat dan praktis. Kemudahan tersebut, yang sejalan dengan dimensi kualitas sistem dan kualitas informasi pada model DeLone dan McLean, pada akhirnya meningkatkan kenyamanan, pengalaman pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagian besar responden menilai keberhasilan media sosial RSI Sultan Agung Banjarbaru pada kategori tinggi (47,9%) dan kepuasan pasien pada kategori sangat puas (60,4%). Terdapat hubungan yang signifikan antara keberhasilan media sosial dengan kepuasan pasien ($p=0,000$; $r=0,393$), sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Semakin baik keberhasilan media sosial sebagai sumber informasi, ditinjau dari dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Rumah sakit disarankan mempertahankan penyampaian informasi pelayanan yang telah berjalan baik dan meningkatkan publikasi promosi serta edukasi kesehatan secara rutin melalui media sosial. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti pemanfaatan media sosial, kepercayaan pasien, dan citra rumah sakit, serta memperbesar jumlah sampel atau menggunakan pendekatan kualitatif maupun mixed method untuk

memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan model DeLone dan McLean pada media sosial rumah sakit.

DAFTAR REFERENSI

Andini Tri Wijayati. (2020). Penggunaan Media Sosial Di Rumah Sakit: A Systematic Review. *Jurnal Arsi : Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, *6*(3). Https://Doi.Org/10.7454/Arsi.V6i3.3667

Azka, S., & Retasari. (2024). Pengelolaan Akun Instagram @X_Healthcare Oleh Pt. X Investama. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, *3*(4), 1434–1447.

Bettrianto. (2025). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Rumah Sakit*.Cilacap,Jawa Tengah.

Fenilho, Y., Azhar, R., Hurruzia, M. I., & Sulistiadi, W. (2023). Menilai Efektivitas Pengenalan Rumah Sakit Melalui Media Sosial Instagram Di Rumah Sakit X Jakarta. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(5), 7841–7848.

Heskiano, Tantri Yanuar, M. Y. (2020). *Social Media Marketing Relations , Brand Awareness To Brand Loyalty Through The Brand Image*. 208–214.

I Made Sudarma Adiputra, Ni Wayan Trisnadewi, & Dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Denpasar.

Ira, P. H. N., Arso, S. P., & Sriatmi, A. (2024a). Literatur Review : Analisis Penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasaan Pasien Dengan Konsep Model Delone Dan Mclean. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *23*(2), 106–113. Https://Doi.Org/10.14710/Mkmi.23.2.106-113

Ira, P. H. N., Arso, S. P., & Sriatmi, A. (2024b). Literatur Review : Analisis Penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasaan Pasien Dengan Konsep Model Delone Dan Mclean. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *23*(2), 106–113. Https://Doi.Org/10.14710/Mkmi.23.2.106-113

Masithoh, A. A., Setianto, B., & Dhamanti, I. (2022). *Strategi Pemasaran Di Rsi Surabaya Ahmad Yani Berdasarkan Pendekatan New Wave Marketing Marketing Strategy At Rsi Surabaya Ahmad Yani Based On New Wave Marketing Approach*. 1–12.

Natika, L. (2024). *Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik*. *6*(1), 1–11.

Pandhika, D. A., Stiawati, T., & Jumiati, I. E. (2023). *Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Alat Promosi Kesehatan Rumah Sakit Di Indonesia : Literature Review Utilization Of Social Media As A Health Promotion Tool Of Indonesian Hospitals : Literature Review*. *10*(2), 131–136.

Patolenganeng, K. B., & Juwita, R. (2024). Fungsi Kehumasan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Dalam Mencapai Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmu Komunikasi* , *2024*(2), 135–145.

Permatasari, A. A., Lolita, D. C., & Chotimah, C. C. (2023). *Peran Media Digital Dalam Upaya Promosi Kesehatan Untuk Meningkatkan Kesehatan Masyarakat : Tinjauan Literatur The Role Of Digital Media In Health Promotion To Improve Public Health : Literature Review*. *10*(2).

Puspita, A. D., & Solihin, O. (2025). *Peran Media Sosial Dalam Promosi Komunikasi*.

Putra, D. S., & Darmawan, M. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (Siars) Dengan Model Delone And Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, *11*(1), 78–85. Https://Doi.Org/10.21456/Vol11iss1pp78-85

Putra, Muhammad Alif. (2023). *Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*.

Rahmadini, I. M., Ayuningtyas, D., & Sulistiadi, W. (2025). *Pemanfaatan Media Sosial Untuk Meningkatkan Kesadaran Merek Rumah Sakit : Literature Review*. *6*(1).

Santosa, H. N. J. (2021). *Update Information System Succes Model 1992 To 2003 (Delone & Mclean). 2003*.

Saputro, P. H., Budiyanto A. Djoko, & Santoso Alb. Joko. (2015). Model Delone And Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal Of Informatics*, *2*(1), 1–8. Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Nju/Index.Php/Sji

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung.

Zunianantа, L. E. (2021). *Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Informasi Di Perpustakaan*.