

## ARTICLE

# Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta

Esa Septian 

Program Studi Magister Manajemen dan Kebijakan Publik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta 55281 - Indonesia

✉ [esaseptian28@gmail.com](mailto:esaseptian28@gmail.com) OPEN ACCESS

Citation: Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*. 5(1), 53-64

Received: January 28, 2021

Accepted: May 18, 2021

Published: May 31, 2021

© The Author(s)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

**Keywords:** *Application, Registration, Online.*

**Abstract:** *In general, the hospital outpatient registration queues have problems with long and convoluted waiting times. This study aims to see the extent to which the application of the online registration service system at RSUP Dr. Sardjito and the factors that influence the application of the online registration application service system at RSUP Dr. Sardjito. This research method uses descriptive qualitative research. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the application of the online registration application service system at Dr. Sardjito is quite running optimally. Judging from simple aspect, transparency and fairness are optimum, but the aspect of participation, accountability, and sustainability are not optimum. The simplicity of the online registration application is easy and fast, so it can reduce queues at manual registration pockets. Transparency in information disclosure has been carried out through social media, websites, applications, and officers. Justice is viewed from the ability of different patients in terms of ability to use applications and financial capabilities. Meanwhile, participation in delivering information on application use directly and information banners is still few and does not contain detailed information. Accountable online registration application shows the performance of officers experiencing obstacles in providing feedback on verification of patient files. Sustainable, related to the queuing system at the polyclinic service, there is no queue number. factors that influence the application of online registration applications, namely the commitment factor RSUP Dr. Sardjito regarding policies, use of applications, and facilities and infrastructure.*

**Abstrak:** Pada umumnya antrian pendaftaran rawat jalan rumah sakit mengalami permasalahan waktu tunggu antrian yang lama dan berbelit-belit. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito cukup berjalan dengan optimal. Dilihat dari aspek sederhana, transparansi dan keadilan yang optimal, tetapi aspek partisipasi, akuntabel dan berkelanjutan belum optimal. Kesederhanaan aplikasi pendaftaran *online* menjadi mudah dan cepat, sehingga dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran manual. Transparansi pada keterbukaan informasi telah dilakukan melalui media sosial, *website*, aplikasi maupun petugas. Keadilan ditinjau dari kemampuan pasien yang berbeda-beda dari segi kemampuan menggunakan aplikasi dan kemampuan secara finansial. Sedangkan partisipasi dalam menyampaikan informasi penggunaan aplikasi secara langsung dan spanduk informasi masih sedikit serta belum memuat informasi secara detail. Akuntabel aplikasi pendaftaran *online* menunjukkan kinerja petugas mengalami hambatan dalam memberikan *feedback* verifikasi berkas pasien. Berkelanjutan, terkait sistem antrian di pelayanan poliklinik belum terdapat nomor antrian. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi pendaftaran *online*, yaitu faktor komitmen RSUP Dr. Sardjito terhadap kebijakan, penggunaan aplikasi, dan sarana dan prasarana.

**Kata Kunci:** Penerapan, Pendaftaran, Online.

## I. Pendahuluan

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan upaya pembaharuan dalam mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Perjalanan panjang reformasi birokrasi memberikan pembelajaran yang lebih mendalam terhadap penataan sistem pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi mengacu kepada seluruh aspek dalam memperbaiki kinerja pemerintah. Hayat (2020:2), berpendapat bahwa reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di era modern.

Dalam rangka mempercepat tercapainya *Good Governance* Pemerintah telah merumuskan sebuah peraturan yang menjadi landasan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia, yaitu Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2011 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025. Landasan tersebut sebagai upaya dalam menyusun strategi yang dapat menghasilkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Wujud pelaksanaan reformasi birokrasi melalui kebijakan dan strategi nasional tercantum dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Sistem elektronik dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Teknologi informasi sangat mendukung proses pelayanan publik dalam mengembangkan elektronik pemerintah atau *e-Government*. *E-Government* menerapkan model penyelenggaraan pemerintah *Information Communcation and Technology* (ICT) berbasis *web*. Penerapan sistem pelayanan melalui *e-Government* sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito merupakan instansi pemerintah pusat yang menjalankan pelayanan publik dalam bidang kesehatan. Upaya dalam meningkatkan pelayanan administrasi rumah sakit sangat memerlukan inovasi baru dengan melibatkan teknologi informasi. Semakin besar peran teknologi informasi dapat mempermudah proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada umumnya persoalan pelayanan pendaftaran rumah sakit adalah antrian tunggu pendaftaran pasien yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu tunggu antrian berjam-jam, menjadi tantangan yang sulit untuk diatasi dalam kegiatan pelayanan publik. Berangkat dari persoalan tersebut, RSUP Dr. Sardjito berupaya mewujudkan pelaksanaan *e-Government* melalui inovasi pelayanan pendaftaran dalam jaringan (*daring*) atau *online* berbasis web atau aplikasi yang dapat diakses menggunakan komputer atau *handphone* yang terkoneksi dengan internet. Kehadiran aplikasi pendaftaran *online* sangat berguna bagi pasien yang ingin mendaftar antrian berobat rawat jalan dan melakukan reservasi kuota dokter secara *online*. Pasien tanpa harus datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis sehingga pelayanan dapat cepat diperoleh (Masniah, 2015:9).

Sejak diterapkannya pendaftaran berbasis *online*, pelayanan tersebut masih mengalami berbagai permasalahan. Pertama, hubungan jaringan antara pihak rumah sakit dengan BPJS dalam mengeluarkan nomor Surat Eligibilitas Peserta (SEP) yang sering mengalami gangguan sering mengalami gangguan internet sehingga nomor SEP tidak dapat diterbitkan pada mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Fungsi dari SEP yaitu untuk memastikan keabsahan peserta bahwa pasien sudah dijamin oleh pihak BPJS. Agar menjamin pelayanan dapat berjalan dengan lancar maka pihak rumah sakit menerbitkan nomor SEP lokal sementara untuk memperlancar pasien dapat periksa meskipun nomor SEP tidak diterbitkan.

Kedua, penggunaan aplikasi pendaftaran *online* belum optimal. Pasien yang sudah lanjut usia terkendala dalam menggunakan teknologi atau gagap teknologi (*gaptek*) dalam mengakses pendaftaran *online* sehingga perlu mendapatkan bantuan dari orang lain dalam mengoperasikan aplikasi tersebut atau memilih mendaftar melalui pendaftaran manual.

Ketiga, pasien BPJS harus memiliki surat rujukan dari faskes II atau rumah sakit daerah untuk dapat ditangani oleh RSUP Dr. Sardjito. Para pasien yang hendak melakukan rawat jalan yang telah mendapatkan surat rujukan dari rumah sakit daerah belum tertuju sub spesialis. Pada prosesnya, persyaratan tersebut tidak bisa terverifikasi secara *online* dan harus mengubah data tersebut ke kantor BPJS agar tercantum sub spesialis.

Keempat, Pendaftaran *online* mewajibkan pasien untuk mengunggah semua dokumen atau berkas persyaratan pada aplikasi pendaftaran *online* RSUP Dr. Sardjito. Namun, banyak pasien yang mengalami kesulitan terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi. Terkendalanya Jaringan internet dan fasilitas telepon masyarakat mengakibatkan gambar berkas yang diunggah pasien tidak dapat terbaca oleh petugas verifikasi. Jika ada persyaratan yang belum atau gagal terverifikasi karena tidak memenuhi syarat mengakibatkan pasien tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran, sehingga harus melakukan unggah berkas ulang yang belum terverifikasi untuk selanjutnya menunggu semua persyaratan dapat terverifikasi. Kegagalan verifikasi berkas seringkali terjadi ketika pasien akan melakukan cetak SEP di mesin APM. Implikasinya menghambat proses pelayanan yang diperoleh pasien. Kegagalan dalam verifikasi berkas disisi lain dapat disebabkan surat rujukan yang sudah tidak berlaku sesuai dengan persyaratan.

Kelima, Waktu akses pendaftaran *online* terbatas hanya dibuka pada hari Senin-Jumat maksimal pada pukul 14.00 WIB. Pasien yang mendaftar melewati jam tersebut secara otomatis akan masuk dalam pendaftaran di hari berikutnya. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Martiana (2018:34), bahwa pasien masih terkendala oleh kebijakan rumah sakit, dimana pendaftaran *online* hanya dapat dilakukan H-1 sebelum pasien mendapatkan pemeriksaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito. Perkembangan zaman yang semakin canggih sangat penting bagi suatu instansi atau pemerintahan dalam melakukan perubahan inovasi pelayanan yang melibatkan teknologi informasi. Adanya aplikasi pendaftaran *online* mendukung proses pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

Penerapan merupakan proses atau prosedur dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Wahab (dalam Sampama, 2016:139), unsur-unsur dari proses penerapan meliputi: (a) adanya program yang dilaksanakan. (b) adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut. (c) adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut. Penerapan berorientasi pada proses yang akan dicapai dengan melihat sejauh mana program tersebut dilaksanakan.

Sistem merupakan suatu elemen-elemen atau komponen yang berkaitan dalam mencapai tujuan. Sistem dapat memudahkan suatu informasi yang masuk membentuk suatu kesatuan yang dibuat. Menurut Heryana (2017:26), mendefinisikan sistem adalah Sekumpulan elemen yang saling berhubungan untuk mencapai satu tujuan. Sistem juga dapat dianggap sebagai suatu kesatuan pendekatan dalam mencapai tujuan. Menurut Jogiyanto (dalam Masniah, 2015:9), "Sebuah sistem adalah suatu jaringan prosedur yang saling berhubungan, berpadu untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk mencapai tujuan tertentu." Sedangkan pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat terlepas dari aktivitas kehidupan sehari-hari. Gronroos (dalam Ramdhani, 2015:26), mengemukakan terkait pelayanan ialah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) hal ini terjadi akibat adanya interaksi dalam memecahkan permasalahan dan mencapai suatu tujuan yang dicapai.

Sistem pelayanan dapat diartikan sebagai suatu elemen-elemen yang saling berhubungan dalam melakukan kegiatan pelayanan. Menurut (Murang et al., 2014:1683) sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang terorganisir dan saling berkaitan secara menyeluruh dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik.

Untuk menjamin terselenggaranya sistem pelayanan dengan baik maka penting untuk memberlakukan standar pelayanan. Standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan:

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Beberapa penelitian terdahulu oleh Nugroho (2018), proses inovasi yang dapat dilihat dari melihat peluang, menemukan ide, mengkaji ide, dan implementasi. Sedangkan ada faktor penunjang dan penghambat yang dilihat dari proses inovasi pendaftaran online. Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2019), penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum inovasi *facilitating service* di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek yang dilakukan sudah cukup layak dan cukup baik, mengacu pada teori atribut inovasi. Faktor yang mendukung dalam ROSS tersebut yaitu koordinasi dalam melaksanakan inovasi, dukungan teknologi dan informasi, dan penyediaan fasilitas. Faktor penghambat dalam inovasi ini adalah keterbatasan pengetahuan masyarakat, sumber daya manusia pelaksana inovasi, dan sistem layanan.

Aplikasi pendaftaran *online* sangat menarik untuk diteliti karena terciptanya inovasi aplikasi pendaftaran *online* merupakan hal yang baru dalam mendukung proses pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito dan Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi tersebut. Penelitian ini juga berusaha melihat laju peningkatan jumlah pasien yang mengakses dan tingkat respon pasien dengan adanya aplikasi tersebut.

## II. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus (*case study*). Desain penelitian kualitatif pada umumnya tidak mengemukakan hipotesis yang harus diuji, tetapi lebih sering memfokuskan kepada pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengarahkan pada ketercapaian pengumpulan data secara langsung (Ahmad, 2015:51).

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang relevan dengan beberapa cara, yaitu wawancara untuk memperoleh keterangan melalui tanya jawab yang telah disiapkan pada pedoman wawancara, pengamatan (observasi) yang dilakukan terjun

langsung ke lapangan sesuai kondisi yang nyata, dan dokumentasi yang berisikan catatan bisa berupa dokumen, foto, tulisan, gambar, karya dan sebagainya. Teknik wawancara dilakukan dengan pihak *stakeholder* di RSUP Dr. Sardjito yang fokus pada pengembangan aplikasi pendaftaran dan para petugas yang mengoperasikan aplikasi tersebut. Observasi menemukan adanya hambatan-hambatan dimana para pasien masih belum memahami penggunaan aplikasi tersebut sehingga proses pendaftaran seringkali gagal. Dokumentasi mengumpulkan beberapa dokumen terkait data jumlah pasien yang mengakses aplikasi tersebut dan Standar Prosedur Operasioanal (SPO) yang telah ada.

Bungin (2013:128), sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian, yaitu 1) Data primer, kontak secara langsung oleh pengumpul data dengan responden. Cara yang dilakukan untuk memperoleh data primer yaitu wawancara dan observasi. 2) Data sekunder, diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data tersebut diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dipergunakan untuk memperkuat dan mendukung data primer yang didapatkan melalui dokumentasi.

Pengambilan Informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* menurut Yusuf (2014:369), yaitu penentuan dan pengambilan sumber formasi secara terpilih atau non random. Pengambilan data informan didasarkan pada pertimbangan tujuan penelitian. Jumlah informan yang dibutuhkan dalam perolehan data informasi yaitu:

**Tabel 1.** Jumlah Informan Penelitian

No	Kategori Informan	Jumlah
1	Kepala Instalasi Catatan Medik (ICM) RSUP Dr. Sardjito	1 Orang
2	Kepala Instalasi Teknologi Informasi (INSTI) RSUP Dr. Sardjito	1 Orang
3	Kepala Hukum dan Hub-ungan Masyarakat (HUKMAS) RSUP Dr. Sarjdjito	1 Orang
4	Petugas Verifikasi Pen-daftaran <i>Online</i>	2 Orang
5	Petugas Teknisi	2 Orang
6	Petugas Informasi Pen-daftaran <i>Online</i>	1 Orang
7	Pasien Pendaftar <i>Online</i> RSUP Dr. Sardjito	5 Orang
8	Pasien Pendaftar <i>Offline</i> RSUP Dr. Sardjito	2 Orang
<b>Total Informan:</b>		<b>15 Orang</b>

Sumber: Penulis, 2020

Informan yang penulis ambil dalam pengumpulan data informasi, yaitu sesuai dengan kapasitas informan masing-masing. Kepala ICM, Kepala INSTI dan Kepala HUKMAS sebagai informan untuk menggali informasi pendaftaran *online* terkait arah kebijakan rumah sakit. Petugas verifikasi pendaftaran *online* dari Instalasi Catatan Medik (ICM) sebagai responden yang mengelola data atau dokumen pasien pada aplikasi pendaftaran *online*. Informan petugas Teknisi dari Instalasi Teknologi Informasi (INSTI) sebagai pembuat aplikasi dan penanggung jawab operasional aplikasi pendaftaran *online*. Selain itu, petugas informasi pendaftaran *online* sebagai informan yang selalu berhadapan langsung dengan pasien dalam memberikan informasi terkait pelayanan aplikasi pendaftaran *online*.

Informan Pasien RSUP Dr. Sardjito adalah pasien pendaftar *online* yang pernah mengakses aplikasi pendaftaran *online* dengan kriteria pasien mendaftarkan sendiri maupun dibantu oleh pihak lain (pengantar) dan pasien pendaftar *offline* sebagai informan yang belum pernah memakai aplikasi tersebut. Penelitian ini menggali informasi dari para pengguna layanan untuk dapat menemukan permasalahan penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online*.

### III. Hasil Dan Pembahasan

Aplikasi Pendaftaran *Online* RSUP Dr. Sardjito resmi di-*launching* kepada publik oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan RI, yaitu dr. Untung Suseno Sutarjo, M.Kes

di Ruang Utama, Gedung Diklat RSUP Dr. Sardjito pada tanggal 14 Maret 2018. Aplikasi pendaftaran *online* RSUP Dr. Sardjito adalah sistem pelayanan berbasis *online* bagi pasien rawat jalan. Sebelum adanya aplikasi pendaftaran *online*, pasien mendaftar antrian dengan datang langsung untuk mengantri di loket pendaftaran manual RSUP Dr. Sardjito dalam waktu tunggu antrian yang cukup lama.

Sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito Nomor: HK.02.03./XI.4/74/2020 Tentang Penetapan dan Pemberlakuan Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* di RSUP Dr. Sardjito bahwa dalam rangka memperlancar proses pelayanan administrasi kepada pasien dan memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik serta kemudahan sistem pendaftaran di RSUP Dr. Sardjito.

Tolok ukur dalam menentukan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan, Transparansi dan Keadilan.

### III.A. Sederhana

Kesederhanaan sistem pelayanan sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat atau pasien. Upaya dalam mewujudkan penyederhanaan sistem pelayanan melalui Standar Prosedur Operasional (SPO) yang dijalankan oleh RSUP Dr. Sardjito sehingga mudah digunakan oleh pasien. Pendaftaran *online* dapat mengefisienkan waktu tunggu antrian pasien karena hanya butuh beberapa menit dalam menyelesaikan tahapan proses pendaftaran *online* dibanding pendaftaran manual yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri.

Proses verifikasi berkas persyaratan pasien yang tidak lengkap atau salah, petugas verifikasi akan memberikan notifikasi (pemberitahuan) melalui aplikasi tersebut kepada pasien untuk segera dilengkapi atau diperbaiki. Notifikasi yang diberikan oleh petugas bertujuan untuk meminimalisir kejadian pasien yang sudah terlanjur datang ke rumah sakit namun tidak dapat dilayani karena berkas persyaratan yang tidak sesuai dengan ketentuan rumah sakit.

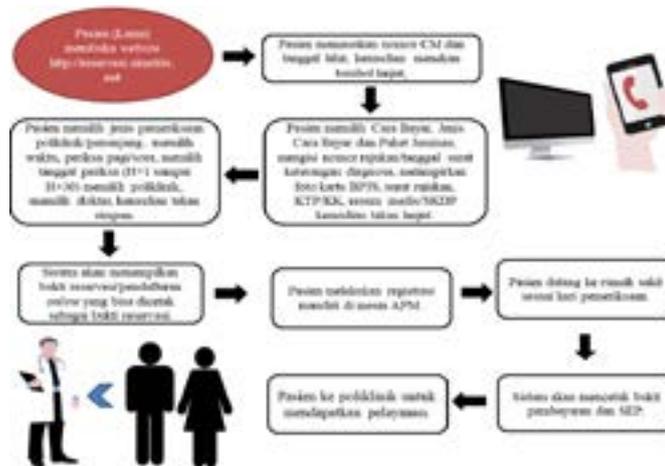
Jika persyaratan telah terverifikasi semua, pasien dapat mencetak bukti kode pendaftaran *online*. Pihak rumah sakit telah menyediakan fasilitas mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk mencetak bukti pendaftaran pasien rawat jalan. Adanya mesin APM sebagai tahapan akhir bagi pasien dalam melakukan pendaftaran rawat jalan dengan sistem self check in.

Pendaftaran *online* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Proses verifikasi berkas pasien dilakukan secara *online* sehingga pasien tidak perlu mengantri lagi di loket pendaftaran manual. Hal ini dapat mengurangi antrian pelayanan pada loket manual sehingga menghemat waktu tunggu antrian pasien dan meminimalisir kesalahan berkas pasien yang terlanjur datang ke rumah sakit serta mempercepat pelayanan di poliklinik.

Aplikasi pendaftaran *online* membuat pelayanan menjadi mudah dan cepat dibanding pendaftaran manual. Dalam menyiapkan registrasi dan pendistribusian berkas rekam medis pasien dari loket pendaftaran manual sampai ke poliklinik membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga pelayanan di poliklinik menjadi mundur dan pasien menunggu di poliklinik. Jika melalui aplikasi pendaftaran *online* pendistribusian berkas rekam medis pasien dapat dilakukan pada waktu pagi hari oleh petugas *filling*.

RSUP Dr. Sardjito memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ditetapkan dengan tujuan untuk mempercepat proses pendaftaran dan mendapatkan kepastian pelayanan dokter. Standar Prosedur Operasional (SPO) sebagai proses pendaftaran seorang pasien dalam upaya mendapatkan pelayanan di poli rawat jalan melalui media internet. Alur prosedur pendaftaran *online* yang ada di RSUP Dr. Sardjito sebagai berikut:

**Gambar 1.** Alur Prosedur Pendaftaran *Online* RSUP Dr. Sardjito (Hukmas, 2020)



Dari gambar di atas, menjelaskan langkah-langkah yang harus dipenuhi dalam melakukan kegiatan pendaftaran online dari mulai pasien mengakses link pendaftaran *online* sampai pasien menuju poliklinik tujuan masing-masing. Prosedur pendaftaran *online* sudah sesuai dengan kebutuhan pasien. SPO yang ada di RSUP Dr. Sardjito sudah cukup jelas untuk dapat diikuti oleh pasien. Pasien dengan mudah mengikuti langkah-langkah atau arahan yang ada di aplikasi tersebut dan petugas informasi pendaftaran *online* membantu dalam menyampaikan alur pendaftaran *online* kepada pasien.

### III.B. Partisipasi

Partisipasi merupakan salah satu ukuran dalam melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito. Partisipasi berkaitan dengan keterlibatan baik dari pasien maupun pihak RSUP Dr. Sardjito dalam menyukkseskan pelayanan berbasis *online*. Dukungan penuh dari pasien sangat memengaruhi keberhasilan penerapan aplikasi pendaftaran *online*.

Sosialisasi layanan aplikasi pendaftaran *online* menunjukkan upaya RSUP Dr. Sardjito dalam mengajak pasien untuk menggunakan aplikasi tersebut secara langsung dan tidak langsung. Pasien mendapatkan informasi terkait adanya aplikasi pendaftaran *online* lebih tepat untuk masyarakat lansia melalui tatap muka secara langsung atau spanduk informasi yang ada di RSUP Dr. Sardjito selain media sosial. Masih banyak pasien yang ragu-ragu dalam mengakses pendaftaran *online* sehingga masih membutuhkan bantuan petugas untuk mendaftar. Pasien banyak yang memilih untuk mendaftar di loket pendaftaran manual karena tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut dan belum mengetahui jadwal pasti untuk berobat. Pasien bukan pendaftar aplikasi *online* memilih untuk mendaftar melalui *whatsapp*, sms, telepon atau mendaftar manual karena tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut dan tidak mengetahui jadwal pasti berobat pasien.

**Tabel 2.** Laporan Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2018-2019 RSUP Dr. Sardjito

No.	Tahun	Onsite	Reservasi					Jumlah
			Via Web	Via SMS	Via Whats app	Via Telp.	Via Operator	
1	2018	366.524	66.401	1.387	10.559	12.053	16.398	<b>473.318</b>
2	2019	369.577	117.726	620	10.924	6.349	18.466	<b>523.662</b>
<b>Total Kunjungan</b>								<b>999.980</b>

Sumber: INSTI, 2020

Dari tabel di atas, menunjukkan selama kurun waktu 2 tahun terakhir RSUP Dr. Sardjito mendapatkan kunjungan pasien rawat jalan hampir mencapai 1 juta pengunjung. Dari tahun 2018 sampai tahun 2019 jumlah kunjungan di RSUP Dr. Sardjito mengalami kenaikan.

Berdasarkan jenis kunjungan pasien *onsite* atau pasien daftar langsung ke loket

manual termasuk pasien baru yang mendaftar, masih menduduki angka yang tinggi. Kunjungan rawat jalan melalui reservasi merupakan pasien yang mendaftar melalui *online*. Kunjungan via web sebagai pasien yang mendaftar melalui aplikasi pendaftaran *online* RSUP Dr. Sardjito. Dari data tersebut *via web* atau aplikasi mengalami kenaikan dari tahun 2018 yaitu 66.401 pengguna meningkat cukup tinggi pada tahun 2019 yaitu 117.726 pengguna. Perbandingan antara *onsite* (manual) dan reservasi (*online*) via web atau aplikasi masih mendominasi jalur *onsite*, pada tahun 2019 sebanyak 369.577 kunjungan sedangkan melalui aplikasi via web 117.726 kunjungan.

Tingkat respon pasien dalam mengakses pelayanan melalui aplikasi pendaftaran *online* sangat antusias. Pada kunjungan pasien yang melakukan reservasi via web atau aplikasi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 menunjukkan kenaikan yang baik dengan bertambahnya pula jumlah kunjungan pada tahun 2019, akan tetapi hal ini belum sesuai dengan target capaian yang diharapkan pasien yang mendaftar baru mencapai sekitar 40% secara keseluruhan.

Layanan pengaduan telah tersedia bagi pasien melalui petugas Pasien dapat menghubungi petugas yang ada di Anjungan Pendaftaran Mandiri untuk dapat dibantu dalam menangani aduan pasien. Selain itu dapat juga melalui *website* dan *whatsapp* RSUP Dr. Sardjito.

### III.C. Akuntabel

Akuntabel erat kaitannya dengan upaya rumah sakit dalam mempertanggungjawabkan pelayanan kepada pasien. Kebijakan rumah sakit belum dapat sewenang-wenang dalam mewajibkan aplikasi pendaftaran online. Kehadiran aplikasi pendaftaran *online* sebagai alternatif tambahan lain bagi pasien untuk menggunakan aplikasi tersebut atau lebih memilih mendaftar datang langsung ke rumah sakit. Pertanggungjawaban yang dilakukan dalam hal ini adalah memberikan kepastian bagi pasien untuk memperoleh pelayanan melalui media *online* yang secara prosedur berbeda dengan prosedur pendaftaran manual.

Akuntabel menunjukan bahwa usaha responsif RSUP Dr. Sardjito dalam menjawab permasalahan yang ada dengan memberlakukan sistem pelayanan berbasis *online*. Pendaftaran *online* tidak mewajibkan pasien rawat jalan untuk mendaftar melalui *online* melainkan hanya sebagai alternatif pilihan pasien untuk mendaftar. Namun, dalam penyelenggaraan proses pendaftaran *online* masih terbatas. Waktu akses pelayanan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito dibuka pada hari Senin-Jumat maksimal H-1 pukul 14.00 WIB. Jika pasien yang mendaftar H-1 melebihi jam 14.00 WIB masuk dalam pendaftaran di hari berikutnya. Alasan dibatasinya akses pendaftaran *online* sampai 14.00 WIB karena terdapat sisa waktu jam kerja untuk petugas dapat memverifikasi berkas persyaratan pasien. Banyak pasien yang mengharapkan jadwal akses pendaftaran *online* lebih lama sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kepada pasien.

Aplikasi pendaftaran *online* jika dalam proses perawatan aplikasi akan mengakibatkan kegagalan pendaftaran pasien dalam mengunggah berkasnya. Kinerja petugas pendaftaran *online* di sisi lain masih belum mencukupi kebutuhan pasien dalam mengakses pelayanan tersebut. Hal ini terlihat dari kinerja yang sedikit terhambat karena kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada sehingga berpengaruh terhadap respon petugas verifikasi dalam melakukan *feedback* berkas persyaratan pasien. Petugas verifikasi setiap harinya memeriksa berkas pasien pendaftar *online* mencapai 700 data pasien sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

### III.D. Berkelanjutan

Pelayanan berkelanjutan erat kaitannya dengan upaya RSUP Dr. Sardjito memperbaiki penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan mencapai kepuasan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan perlu dilakukan terus menerus. Semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran *online* maka RSUP Dr. Sardjito perlu penyempurnaan sistem pelayanan yang lebih baik lagi.

Pemerintah telah mengupayakan *Universal Health Coverage* (UHC) dimana semua masyarakat berhak memiliki akses untuk mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan. Interoperabilitas menunjukkan bahwa kerjasama antara RSUP Dr. Sardjito dengan BPJS yang mengharuskan hubungan koneksi dalam menerbitkan nomor SEP Pasien BPJS aktif atau tidak. Ketika sistem tidak terhubung maka belum ada upaya perbaikan yang dilakukan dari pihak BPJS. Kegiatan pelayanan pendaftaran *online* jika terjadinya hubungan jaringan dengan BPJS terputus, RSUP Dr. Sardjito pernah menggunakan sistem *database* lokal milik RSUP Dr. Sardjito akan tetapi *database* lokal tidak dapat real time data yang dapat menjamin peserta aktif atau tidak. Dengan demikian, untuk menjamin proses pelayanan agar tetap berjalan pihak rumah sakit menerbitkan nomor SEP lokal RSUP Dr. Sardjito sesuai MoU dengan BPJS.

Upaya perbaikan proses pendaftaran *online* yang menerbitkan nomor SEP koneksi hubungan jaringan dengan BPJS mengalami terkendala. Aplikasi pendaftaran *online* belum memiliki nomor antrian bagi pasien sehingga pasien tidak dapat mengetahui sejauh mana pelayanan di poli klinik berlangsung. Adanya penambahan layanan *telemedicine* bagi pasien yang ingin melakukan konsultasi jarak jauh.

Pasien baru sementara masih belum dapat mengakses aplikasi pendaftaran *online* masih mengacu pada SOP yang ada. Hal ini karena pasien baru belum memiliki identitas di RSUP Dr. Sardjito dan fitur pada aplikasi belum mencakup pasien baru. Akan tetapi, pada versi 2 mendatang akan ada fitur layanan bagi pasien baru namun sampai saat ini belum diterapkan karena masih mengalami beberapa kendala koordinasi dengan pihak Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Dukcapil). Pada tahun 2020 direncanakan sudah masuk versi 2 untuk kemudian pasien tidak perlu lagi untuk mengunggah berkas persyaratan pada aplikasi, pendaftaran dapat dilakukan di poli masing-masing.

Aplikasi pendaftaran *online* belum mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Tampilan aplikasi pendaftaran *online* masih terlihat cukup sederhana. Tidak terdapat fitur layanan lain yang dapat meningkatkan minat pasien dalam menggunakan aplikasi tersebut. Fokus RSUP Dr. Sardjito belum pada pengembangan fitur pada aplikasi pendaftaran *online*.

### III.E. Transparansi

Transparansi merupakan suatu keadaan dalam menjamin kejelasan informasi. Proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat atau pengguna layanan. Upaya rumah sakit dalam melakukan keterbukaan pelayanan melalui *website* RSUP Dr. Sardjito. Dari *website* tersebut dapat terlihat menu layanan yang dapat diakses masyarakat termasuk sisa kuota dan jadwal nama-nama dokter, persyaratan, dan prosedur pendaftaran *online*. Untuk menjamin keterbukaan pelayanan pendaftaran *online* RSUP Dr. Sardjito menyediakan tempat informasi bagi pasien. Selain itu, adanya upaya dalam melakukan keterbukaan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran *online* melalui media sosial, petugas, informasi spanduk maupun dari aplikasi itu sendiri. Keterbukaan penyelenggaraan pelayanan terhadap pasien lebih memanfaatkan informasi dari para petugas informasi pendaftaran *online*.

Pasien pendaftar *online* memahami prosedur pendaftaran *online* yang ada di aplikasi sesuai petunjuk. Prosedur yang mengharuskan untuk mengunggah berkas persyaratan pada aplikasi tersebut pasien mengalami kegagalan verifikasi persyaratan oleh petugas. Hal ini berkaitan dengan kemampuan dan pemahaman pasien dalam menangkap informasi yang ada. Kegagalan dalam memverifikasi berkas salah satunya dapat terjadi karena pasien mengejar kuota dokter terlebih dahulu meskipun mengetahui persyaratan sudah tidak berlaku lagi.

Kemudahan informasi pasien merupakan poin penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Pelayanan pendaftaran *online* diharapkan dapat lebih terbuka dan masyarakat dapat mengetahui segala informasi dengan mudah. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Pasien dapat dengan mudah mengakses jadwal dokter meliputi pencarian poliklinik, nama-nama dokter, jam pelayanan dan kuota dokter pada aplikasi tersebut.

### III.F. Keadilan

Keadilan menunjukkan pemenuhan antara hak dan kewajiban pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Keadilan yang dimaksud pada aplikasi pendaftaran *online* bahwa sistem pelayanan yang berbasis *online* berhak diperoleh bagi semua kalangan. Kemampuan pasien dalam mengoperasikan aplikasi tersebut beragam meskipun edukasi telah dilakukan oleh petugas.

Kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pendaftaran *online* masih mengalami kendala. Sebagian besar pasien belum mampu menggunakan aplikasi karena tidak bisa menggunakan *handphone*. Kemampuan pasien dalam menangkap pelayanan dengan sistem yang baru masih beragam tidak dapat dipaksakan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Ikut andilnya peran teknologi dalam menerapkan pelayanan *online* membuat kurang tepat sasaran bagi masyarakat yang gagap teknologi sehingga perlu penyesuaian adaptasi baru yang cukup lama.

Pasien masih ragu untuk mendaftar *online* secara mandiri terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi dan kemampuan finansial dimana mayoritas pasien BPJS ialah dari kalangan menengah kebawah sebagian pasien tidak memiliki *handphone android*. Akan tetapi, pihak RSUP Dr. Sardjito telah memberikan upaya dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi pendaftaran *online*. Pasien tetap bisa menggunakan aplikasi tersebut dengan bantuan petugas atau pihak pengantar atau mendaftar melalui jalur *whatsapp*, telepon, sms atau daftar di loket manual.

### III.G. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di RSUP Dr. Sardjito

Aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito memiliki beberapa faktor yang memengaruhi penerapan aplikasi pendaftaran *online*. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Komitmen rumah sakit terhadap arah kebijakan penerapan pelayanan berbasis *online* menjadi faktor pendukung dalam penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito. Kemajuan teknologi dapat dioptimalkan dengan baik melalui pengelolaan Sistem Rumah Sakit Terintegrasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan menerapkan *Elektronik Medical Record* (EMR), yaitu Rekam medis yang masih menggunakan kertas atau sistem konvensional kedepan akan digantikan dalam bentuk database yang mengefisienkan kertas dalam bentuk dokumen digital.
2. Faktor penggunaan aplikasi dari pasien, aplikasi dan petugas merupakan faktor penghambat dalam penerapan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito. Penggunaan aplikasi memerlukan komponen yang saling berkaitan dalam menjalankan proses pendaftaran *online*. Perlunya kerjasama pasien untuk menyelesaikan tahapan pendaftaran *online* sesuai prosedur yang berlaku. Aplikasi sedang dalam perawatan atau *error* mengakibatkan pasien tidak bisa daftar dan peran petugas verifikasi yang lalai dapat menghambat proses pelayanan pendaftaran *online*.
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai menjadi faktor penghambat sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito. Jaringan internet di RSUP Dr. Sardjito kurang memadai sehingga menghambat proses pendaftaran online yang dilakukan di rumah sakit.
4. Aplikasi pendaftaran *online* melibatkan teknologi dalam pelaksanaannya. Dukungan sumber daya berbagai pihak menjadi faktor penentu keberhasilan aplikasi tersebut mengubah cara kerja yang lebih mudah dan cepat. Faktor penghambat dalam proses penerapan aplikasi tersebut pada keterbatasan pengetahuan dan kemampuan mengadopsi teknologi yang memerlukan penyesuaian atau adaptasi yang cukup lama.

## IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito berjalan cukup optimal. Dilihat dari 6 aspek yang penulis gunakan,

terdapat 3 aspek yang optimal, yaitu sederhana, transparansi, dan keadilan akan tetapi 3 aspek yang belum optimal, yaitu partisipasi, akuntabel dan berkelanjutan. Berikut kesimpulan dari masing-masing aspek, yaitu:

1. Aspek sederhana dapat berjalan dengan optimal. Kesederhanaan aplikasi dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya aplikasi tersebut pelayanan pendaftaran rawat jalan menjadi mudah dan cepat diantaranya dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran manual.
2. Aspek partisipasi belum berjalan dengan optimal. Partisipasi dalam menyampaikan informasi secara langsung dan spanduk informasi masih kurang dan belum memuat informasi secara detail. Laju akses aplikasi pendaftaran *online* cukup baik namun baru mencapai target 40% secara keseluruhan. Pasien pendaftar *offline* mendaftar melalui *whatsapp*, sms, telepon atau loket manual karena tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut dan jadwal berobat yang tidak pasti.
3. Aspek akuntabel belum berjalan dengan optimal. Akuntabel pada pelayanan pendaftaran *online* jika dalam masa perawatan aplikasi tidak dapat diakses dan pasien gagal mendaftar *online*. Kinerja petugas disini lain masih mengalami hambatan dalam memberikan *feedback* berkas pasien.
4. Aspek berkelanjutan belum berjalan dengan optimal. Berkelanjutan terkait dengan sistem antrian pada pelayanan aplikasi tersebut belum terdapat nomor antrian. Sistem antrian saat ini masih sesuai kedatangan pasien pada poli masing-masing dan pasien baru belum dapat mendaftar melalui aplikasi tersebut serta tampilan aplikasi masih sederhana yang membuat aplikasi terlihat kurang menarik untuk digunakan.
5. Aspek transparansi dapat berjalan dengan optimal. Transparansi pada keterbukaan informasi telah dilakukan melalui media sosial, *website*, aplikasi maupun petugas. Pasien mendapatkan kemudahan informasi jadwal dokter, tanggal dan jam periksa, dan kuota dokter yang tersisa.
6. Aspek keadilan dapat berjalan dengan optimal. Keadilan ditinjau dari kemampuan pasien yang berbeda-beda dari segi kemampuan menggunakan aplikasi dan kemampuan secara finansial. Pasien yang mengalami kesulitan dapat didaftarkan oleh pihak petugas atau pengantar dan melalui *via whatsapp*, sms atau telepon serta mendaftar di loket pendaftaran manual.

Berdasarkan kesimpulan di atas, bahwa penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito cukup berjalan optimal. Disisi lain, terdapat faktor-faktor yang memengaruhi penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito. Faktor komitmen rumah sakit terhadap kebijakan pendaftaran *online* menjadi faktor pendukung dalam memanfaatkan teknologi untuk mengatasi permasalahan antrian pendaftaran. Faktor penggunaan aplikasi dimana pasien yang tidak kooperatif dalam menyelesaikan semua tahapan, aplikasi yang sedang dalam keadaan perawatan atau error dan petugas yang lalai menjadi faktor penghambat kegiatan pelayanan pendaftaran *online*. Faktor sarana dan prasarana, jaringan internet yang minim menjadi faktor penghambat dalam proses pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis Mengucapkan terimakasih kepada seluruh staff Bagian Instalasi Catatan Medik (ICM), Instalasi Teknologi Informasi (INSTI), Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat (HUKMAS), dan Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang telah membantu selama proses penelitian.

## DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Gava Media.
- Aplikasi Pendaftaran Online RSUP Dr. Sardjito, (2018). <https://play.google.com/store/apps/details?id=net.simetris.reservasi.online.sardjito&hl=in&showAllReviews=true>
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Kencana.
- Hayat. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Aristo*, 8(1), 1–23. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2270>
- Heryana, A. (2017). Sistem: Teori, Pengertian dan Berfikir Sistem Aplikasi dalam Bidang Kesehatan. November 2017, 1–36. [https://www.researchgate.net/profile/Ade\\_Heryana2/](https://www.researchgate.net/profile/Ade_Heryana2/)

- [publication/321012052\\_Sistem\\_teor\\_i\\_pengertian\\_dan\\_berfikir\\_sistem\\_dalam\\_bidang\\_kesehatan/links/5a073270a6fdcc65eab3a7e0/Sistem-teori-pengertian-dan-berfikir-sistem-dalam-bidang-kesehatan.pdf](#)
- Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Martiana, E. (2018). Evaluasi Simrs Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat. 34–39. <https://publikasi.apfirmik.or.id/index.php/snarsjogja/article/view/93>
- Masniah. (2015). An Implementation of Outpatient Online Registration Information System of Mutiara Bunda Hospital. *International Journal of Advanced Research in Artificial Intelligence*, 4(12), 9–16. <https://thesai.org/Publications/ViewPaper?Volume=4&Issue=12&Code=ijarai&SerialNo=2>
- Murang, Y., Idris, A., & Djumlani, A. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Publik di Badan Koordinasi Penanaman Modal Pelayanan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan. 2(3), 1677–1690. [http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/08/01\\_format\\_artikel\\_ejournal\\_mulai\\_hlm\\_ganjil\\_\(1\)\(08-26-14-04-16-35\).pdf](http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/08/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil_(1)(08-26-14-04-16-35).pdf)
- Nugroho, B. S. (2018). Inovasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/61683/>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2011 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025
- Ramdhani, V. D. (2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. [http://eprints.uny.ac.id/28604/1/SKRIPSI\\_Vintya\\_Dwi\\_Ramadhani\\_11402244034.pdf](http://eprints.uny.ac.id/28604/1/SKRIPSI_Vintya_Dwi_Ramadhani_11402244034.pdf)
- Rizki, A. (2019). Inovasi Facilitating Service di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (Studi Tentang Reservasi Online Support System). In Skripsi. <http://digilib.unila.ac.id/59068/3/3.SKRIPI FULL TANPA BAB PEMBAHASAN.pdf>
- Sampama, A. (2016). Penerapan E-Government Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat di Samarinda. *EJournal Komunikasi*, 4(4), 137–148. [https://ejournal.ikom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/11/IK\\_AZANNANTO\\_E-GOVERNMENT\(11-15-16-04-12-55\).pdf](https://ejournal.ikom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/11/IK_AZANNANTO_E-GOVERNMENT(11-15-16-04-12-55).pdf)
- Surat Keputusan (SK) Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito Nomor: HK.02.03./XI.4/74/2020 tentang penetapan dan pemberlakuan penggunaan sistem pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito
- Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Yusuf, M. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan (Edisi Pert). Kencana.