

**SOSIALISASI APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN PANJANG DI
KLINIK KEDATON MEDICAL CENTER BANDAR LAMPUNG****Dhiny Easter Yanti¹, Dina Dwi Nuryani², Annissa Achmadsyah Gewang³,
Muhammad Alva Rizqy^{4*}, Slamet Riyadi⁵**¹⁻⁵Program Studi Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Malahayati

Email Korespodensi: rizqy090799@gmail.com

Disubmit: 04 Februari 2024

Diterima: 29 Maret 2024

Diterbitkan: 01 Mei 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/jkpm.v7i5.14149>**ABSTRAK**

Pengalaman pasien selama perawatan dan tingkat kepuasan mereka semakin menjadi perhatian utama sebagai penunjuk kualitas di banyak negara dengan sistem kesehatan yang maju. Menurut Bull, pengalaman pasien dapat diartikan sebagai "apa" yang terjadi selama suatu episode perawatan dan "bagaimana" hal itu dirasakan dari sudut pandang pasien, sementara kepuasan pasien lebih mencakup harapan pribadi dan opini subjektif terhadap perawatan yang diterima. Meskipun keduanya berbeda, keduanya saling terkait secara kompleks dan berdampak signifikan satu sama lain serta pada hasil perawatan. Melakukan intervensi berupa sosialisasi aplikasi Mobile JKN dalam upaya mengurangi antrian panjang di Klinik Kedaton Medical Center. Data awal bersifat kualitatif dan data tersebut akan dianalisis prioritas dan pemecahan masalah dengan berbagai pendekatan. Metode CARL merupakan metode untuk menentukan prioritas masalah ketika data yang tersedia bersifat kualitatif. Kemudian Analisis fishbone merupakan diagram yang umum digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan suatu masalah. Berdasarkan hasil analisis data, di dapatkan bahwa "waktu tunggu antrian pelayanan yang panjang" merupakan prioritas masalah dari kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di klinik Kedaton Medical Center. Adapun akar masalah yang menjadi prioritas yaitu "sosialisasi alur pendaftaran antrian online yang belum maksimal". Prioritas masalah pada analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Kedaton Medical Center adalah waktu tunggu antrian pelayanan yang Panjang dan Akar masalah utama yaitu sosialisasi alur pendaftaran antrian online yang belum maksimal.

Kata Kunci: Kepuasan, Waktu Tunggu, Sosialisasi Alur Pendaftaran**ABSTRACT**

Patients' experiences during care and their level of satisfaction are increasingly becoming a primary concern as indicators of quality in many countries with advanced health systems. According to Bull, patient experience can be defined as "what" happens during an episode of care and "how" it is perceived from the patient's perspective, while patient satisfaction encompasses more personal expectations and subjective opinions regarding the care received. Although the two are different, they are complexly interrelated and have a significant impact on each other and on treatment outcomes. Carry out intervention in the form of socializing the Mobile JKN application in an effort to reduce long queues at

the Kedaton Medical Center Clinic. The initial data is qualitative in nature and this data will be analyzed for priorities and problem solving using various approaches. The CARL method is a method for determining problem priorities when the available data is qualitative. Then fishbone analysis is a diagram that is commonly used to analyze the factors that cause a problem. Based on the results of data analysis, it was found that "long service queue waiting times" was a priority problem in patient satisfaction with health services at the Kedaton Medical Center clinic. The root of the problem that is the priority is "socialization of the online queue registration flow which is not yet optimal". The priority problem in the analysis of patient satisfaction with health services at the Kedaton Medical Center Clinic is the long waiting time for service queues and the main root of the problem is the socialization of the online queue registration flow which has not been maximized.

Keyword: *Satisfaction, Waiting Time, Registration Flow Socialization*

1. PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan sendiri sangat ditentukan oleh keberadaan fasilitas kesehatan. Semakin mudah akses individu atau masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka derajat kesehatan masyarakat semakin baik (Tonasih & Gunawan, 2021).

Kualitas adalah hal penting yang harus dikerjakan dengan baik oleh para penyedia jasa. Keunggulan suatu produk jasa bergantung dari keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut kepada pelanggan (Tonasih & Gunawan, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan melakukan identifikasi masalah yang dihadapi saat ini, yaitu dengan mengevaluasi kepuasan pasien (Afrashtehfar et al., 2020).

Pengalaman pasien selama perawatan dan tingkat kepuasan mereka semakin menjadi perhatian utama sebagai penunjuk kualitas di banyak negara dengan sistem kesehatan yang maju. Menurut Bull, pengalaman pasien dapat diartikan sebagai "apa" yang terjadi selama suatu episode perawatan dan "bagaimana" hal itu dirasakan dari sudut pandang pasien, sementara kepuasan pasien lebih mencakup harapan pribadi dan opini subjektif terhadap perawatan yang diterima. Meskipun keduanya berbeda, keduanya saling terkait secara kompleks dan berdampak signifikan satu sama lain serta pada hasil perawatan (Friedel et al., 2023).

Memperhatikan pendapat pasien membantu dalam pembentukan kebijakan dan pengelolaan administratif yang tepat, serta prioritas alokasi sumber daya. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi diusulkan muncul dari memprioritaskan pandangan pasien dalam memilih layanan kesehatan, konsultasi dengan profesional kesehatan, dan memilih dari opsi terapi yang disarankan. Namun masih ada banyak kompleksitas dalam mencapai kepuasan pasien dan dasar teoritis untuk mendefinisikan serta mengukurnya (Afrashtehfar et al., 2020).

Klinik Kedaton Medical Center (KMC) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di Kota Bandar Lampung dan telah berdiri sejak tahun 2002. Klinik KMC memberikan pelayanan kesehatan, mulai dari pelayanan dokter hingga home service. Klinik KMC juga telah bekerja sama dengan beberapa pihak asuransi, seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PT. PLN, dan InHealth.

Klinik KMC sepanjang tahun 2023 tercatat telah melayani total 67.080 kunjungan pasien (Klinik Kedaton Medical Center, 2024).

Hasil wawancara dengan pihak manajemen Klinik KMC mengenai kepuasan pelayanan pasien menyatakan bahwa berdasarkan ulasan pasien dalam aplikasi Google Review, Klinik KMC mendapatkan rating yang cukup baik yaitu 4,5. Adapun hasil ulasan melalui Mobile JKN mendapatkan skor 4,7 (Klinik Kedaton Medical Center, 2024).

Ulasan pasien, baik melalui aplikasi Mobile JKN dan Google Review umumnya telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik KMC (Klinik Kedaton Medical Center, 2024). Salah satu ulasan yang dapat ditemukan dalam Google Review yaitu menyatakan bahwa “Responsif dan cepat tanggap, pelayanan BPJS juga sangat baik, ada baiknya sebelum datang ke KMC mengonfirmasi dokter yang tersedia melalui layanan Whatsapp yang telah disediakan” (Google Review, 2024). Adapun ulasan lain yang ditemukan dalam aplikasi Mobile JKN yaitu “Fasilitas dan pelayanan sudah baik, semoga dipertahankan dan bisa jadi lebih baik lagi” (Mobile JKN, 2024).

Adapun hasil ulasan pasien lainnya yang diterima oleh pihak Klinik KMC melalui aplikasi Mobile JKN dan Google Review seputar lamanya waktu tunggu antrian dan keramahan beberapa petugas di klinik (Klinik Kedaton Medical Center, 2024).

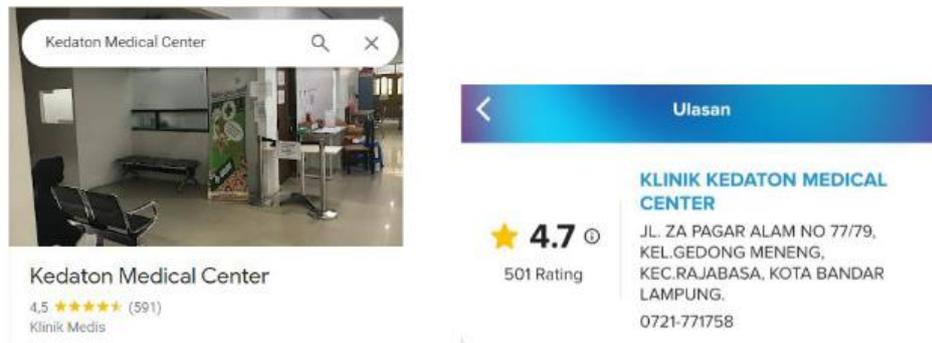
Hasil ulasan ini didukung dengan hasil wawancara penyusun kegiatan praktik belajar lapangan yang mewawancarai beberapa informan yang merupakan pasien Klinik KMC. Beberapa informan merasa pelayanan sudah cukup baik, namun waktu tunggu pelayanan serta keramahan beberapa petugas dapat ditingkatkan lagi. Adapun informan lain yang menyatakan “tindakan pencabutan gigi terkadang ditunda karena saya darah tinggi dan diabetes”.

2. MASALAH DAN RUMUSAN PERTANYAAN

Klinik Kedaton Medical Center (KMC) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di Kota Bandar Lampung dan telah berdiri sejak tahun 2002. Klinik KMC memberikan pelayanan kesehatan, mulai dari pelayanan dokter hingga home service. Klinik KMC juga telah bekerja sama dengan beberapa pihak asuransi, seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PT. PLN, dan InHealth. Klinik KMC sepanjang tahun 2023 tercatat telah melayani total 67.080 kunjungan pasien (Klinik Kedaton Medical Center, 2024).

Hasil wawancara dengan pihak manajemen Klinik KMC mengenai kepuasan pelayanan pasien menyatakan bahwa berdasarkan ulasan pasien dalam aplikasi Google Review, Klinik KMC mendapatkan rating yang cukup baik yaitu 4,5. Adapun hasil ulasan melalui Mobile JKN mendapatkan skor 4,7 (Klinik Kedaton Medical Center, 2024).

Uraian di atas, kami tertarik untuk melakukan kegiatan tentang “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Kedaton Medical Center Bandar Lampung Tahun 2024”.



Gambar 1 Rating Klinik Kedaton Medical Center
(Google Review, 2024; Mobile JKN, 2024)

3. KAJIAN PUSTAKA

Derajat kesehatan masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan sendiri sangat ditentukan oleh keberadaan fasilitas kesehatan. Semakin mudah akses individu atau masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka derajat kesehatan masyarakat semakin baik (Tonasih & Gunawan, 2021). Pelayanan yang cepat merupakan tanda kualitas pelayanan yang tinggi karena membuat customer tidak perlu menunggu terlalu lama (Alimuddin & Ahsan, 2022). Kepuasan customer yang rendah dapat diakibatkan oleh pelayanan di bawah standar pada loket pendaftaran. Hal ini akan mengakibatkan antrean dan waktu tunggu yang lama bagi customer (Alimuddin & Ahsan, 2022).

Kualitas adalah hal penting yang harus dikerjakan dengan baik oleh para penyedia jasa. Keunggulan suatu produk jasa bergantung dari keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut kepada pelanggan (Tonasih & Gunawan, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan melakukan identifikasi masalah yang dihadapi saat ini, yaitu dengan mengevaluasi kepuasan pasien (Afrashtehfar et al., 2020). Kondisi yang sama juga berlaku pada Fasilitas Kesehatan, baik Tingkat Pertama maupun Tingkat Rujukan. Antrean ialah suatu garis tunggu dari pelanggan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan dari fasilitas layanan (Bahar et al., 2018). Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (self service). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan pada 16 November 2017. Pelayanan Publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan swasta. Menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong:128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sesuai yang diamanatkan dalam Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan public. Setiap individu memiliki hak

untuk mendapatkan pelayanan yang sama begitu juga dalam bidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Sinambela (2010:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. METODE

Metode CARL merupakan metode untuk menentukan prioritas masalah ketika data yang tersedia bersifat kualitatif. Pendekatan ini melibatkan penilaian skor berdasarkan kriteria seperti kemampuan (capability), kemudahan (accessibility), kesiapan (readiness), serta pengungkit (leverage). Semakin tinggi skornya, semakin besar urgensi masalah tersebut, menempatkannya pada posisi prioritas yang lebih tinggi. Penilaian prioritas masalah dalam kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa Magister Kesehatan Unuversitas Malahayati, dan dokter gigi serta manajemen dari Klinik Kedaton Medical Center. Berikut adalah hasil prioritaS masalah pada kegiatan ini dengan pendekatan metode CARL, yaitu:

Tabel 1 Prioritas Masalah dengan Metode CARL

NO	DAFTAR MASALAH	C	A	R	L	TOTAL NILAI (C x A x R x L)	PRIORITAS
1	Waktu tunggu antrian pelayanan yang panjang	8	8	8	9	4.608	1
2	Keramahan petugas	8	7	7	8	3.136	3
3	Tindakan pencabutan gigi yang ditunda pada pasien darah tinggi dan diabetes	8	7	7	9	3.528	2

Keterangan:

C (Capability) : ketersediaan sumber daya (dana, sarana dan peralatan)

A (Accessibility) : kemudahan, masalah yang ada. Kemudahan dapat didasarkan pada ketersediaan metode / cara / teknologi serta penunjang pelaksanaan seperti peraturan atau juklak.

R (Readiness) : kesiapan dari tenaga pelaksana maupun kesiapan sasaran, seperti keahlian atau kemampuan dan motivasi.

L (Leverage) : besar pengaruh kriteria yang satu dengan yang lain dalam pemecahan masalah yang dibahas

Data awal pada kegiatan ini bersifat kualitatif yang berasal dari hasil observasi dan wawancara narasumber mengenai kepuasan pasien di Klinik Kedaton Medical Center Tahun 2024. Selanjutnya data kualitatif ini akan dianalisis prioritas dan pemecahan masalah dengan berbagai pendekatan.

Metode CARL merupakan metode untuk menentukan prioritas masalah ketika data yang tersedia bersifat kualitatif. Pendekatan ini melibatkan penilaian skor berdasarkan kriteria seperti kemampuan (capability), kemudahan (accessibility), kesiapan (readiness), serta pengungkit (leverage). Semakin tinggi skornya, semakin besar urgensi masalah tersebut, menempatkannya pada posisi prioritas yang lebih tinggi.

Analisis fishbone merupakan diagram yang umum digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan suatu masalah. Diagram ini disusun dengan mencari akar penyebab masalah, yang diwakili oleh kepala ikan yang merupakan prioritas masalah yang sudah teridentifikasi sebelumnya. Penyebab-penyebab masalah atau "duri-duri ikan" dalam diagram fishbone disusun berdasarkan kriteria man (manusia), money (uang), method (metode), material (bahan), dan machine (mesin/alat).

Kegiatan Praktik Belajar Lapangan (PBL) mengenai "Sosialisasi Aplikasi Mobile JKN dalam mengurangi antrian panjang di Klinik Kedaton Medical Center Bandar Lampung" telah dilaksanakan pada hari Jumat, 19 Januari 2024 di Klinik Kedaton Medical Center Bandar Lampung. Kegiatan diikuti oleh 20 peserta yang merupakan pasien yang telah rutin berobat ke Klinik Kedaton Medical Center.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Berdasarkan hasil analisis data, didapatkan bahwa "waktu tunggu antrian pelayanan yang panjang" merupakan prioritas masalah dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Kedaton Medical Center. Adapun akar masalah yang menjadi prioritas yaitu "sosialisasi alur pendaftaran antrian online yang belum maksimal".



Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi Petunjuk Penggunaan Fitur Pendaftaran Pelayanan di Aplikasi Mobile JKN

Kegiatan sosialisasi alur pendaftaran antrian online telah dilakukan dan disambut baik oleh para pasien di Klinik Kedaton Medical Center. Hal ini terlihat dengan tingginya angka partisipasi pasien yang mengikuti kegiatan sosialisasi yaitu sebanyak 26 orang. Selain itu, angka partisipasi pasien yang bertanya kepada penyelenggara kegiatan serta pihak manajemen Klinik Kedaton Medical Center mengenai tata cara download, registrasi, dan/atau pendaftaran antrian online melalui aplikasi mobile JKN sebanyak 4 orang, khususnya pada pasien yang lanjut usia. Adapun

pasien yang langsung mencoba mengunduh aplikasi Mobile JKN dan melakukan registrasi sebanyak 3 orang. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan dengan bantuan penggunaan media leaflet, poster, dan banner yang sesuai dengan tema kegiatan.



Gambar 3. Desain Leaflet Petunjuk Penggunaan Fitur Pendaftaran Pelayanan di Aplikasi Mobile JKN

b. Pembahasan

Bagian pendaftaran merupakan pelayanan yang pertama kali diberikan di fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menentukan kepuasan dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien. Unsur utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap bagian pendaftaran yaitu kejelasan persyaratan pendaftaran yang dapat dirasakan oleh pasien. Namun, adapun indeks kepuasan pasien paling rendah adalah waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pelayanan pendaftaran. (Adian, 2020).

Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang cepat dan sederhana adalah salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan. Meningkatnya mutu pelayanan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Salah satu strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan pada era digital adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran online (Tami & Sarwadhama, 2021).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kepuasan pasien dengan adanya online registration system yang efektif dan dapat mengurangi waktu tunggu total pada pasien di poli rawat jalan (Primadhani et al., 2023).

Pengetahuan merupakan hasil tahu yang terjadi ketika seseorang telah melakukan pengindraan terhadap suatu objek. Manusia mendapatkan sebagian besar pengetahuan melalui penglihatan dan pendengaran. Media leaflet atau yang biasa disebut juga dengan pamflet adalah media pembelajaran yang praktis dan efektif karena mudah dipahami dan dapat dibawa kemanapun karena bentuknya yang praktis dan sederhana hanya berupa lembaran yang berisikan informasi atau tulisan singkat disertai gambar yang menarik minat pembaca (Purimahua et al., 2022).

Levie mengungkapkan bahwa stimulus visual memberikan hasil belajar yang lebih baik untuk mengingat, mengenali dan menghubungkan fakta serta konsep. Sejalan dengan pendapat Paivio yang menyatakan terdapat dua sistem pada ingatan manusia, yang pertama untuk mengolah simbol-simbol secara verbal dan kedua untuk mengolah simbol nonverbal sehingga belajar dengan menggunakan indra penglihatan dan indra lainnya akan memberikan keuntungan yang lebih optimal dalam proses pembelajaran (Hinga, 2019).

6. KESIMPULAN

- a. Prioritas masalah pada analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Kedaton Medical Center adalah waktu tunggu antrian pelayanan yang panjang.
- b. Akar masalah utama pada waktu tunggu antrian pelayanan yang panjang di Klinik Kedaton Medical Center yaitu sosialisasi alur pendaftaran antrian online yang belum maksimal.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Adian, Y. A. P. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur. 4(1), 43-51. [Http://E-Journal.Unair.Ac.Id/Jphrecode](http://E-Journal.Unair.Ac.Id/Jphrecode)
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction In Medicine And Dentistry. *International Journal Of Dentistry*, 2020. [Https://Doi.Org/10.1155/2020/6621848](https://Doi.Org/10.1155/2020/6621848)
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P. (2015). Conceptualisation Of Patient Satisfaction: A Systematic Narrative Literature Review. *Perspectives In Public Health*, 135(5), 243-250. [Https://Doi.Org/10.1177/1757913915594196](https://Doi.Org/10.1177/1757913915594196)
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What Is The Most Important Factor Affecting Patient Satisfaction - A Study Based On Gamma Coefficient. *Patient Preference And Adherence*, 13, 515-525. [Https://Doi.Org/10.2147/Ppa.S197015](https://Doi.Org/10.2147/Ppa.S197015)
- Friedel, A. L., Siegel, S., Kirstein, C. F., Gerigk, M., Bingel, U., Diehl, A., Steidle, O., Hauptelshofer, S., Andermahr, B., Chmielewski, W., & Kreitschmann-Andermahr, I. (2023). Measuring Patient Experience And Patient Satisfaction—How Are We Doing It And Why Does It Matter? A

- Comparison Of European And U.S. American Approaches. *Healthcare* (Switzerland), 11(6), 1-15.
<https://doi.org/10.3390/Healthcare11060797>
- Google Review. (2024). Google Review Klinik Kedaton Medical Center Bandar Lampung.
<https://www.google.com/maps/place/Kedaton+Medical+Center/@-5.3742479,105.2395697,17z/Data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x2e40dac8542f1695:0x118169399c448!8m2!3d5.3742532!4d105.2421446!16s%2fg%2f1hc3frhv8?hl=id-id&entry=Ttu>
- Hinga, I. A. T. (2019). Efektifitas Penggunaan Media Poster Dan Leaflet Dalam Pendidikan Kesehatan Reproduksi Terhadap Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Di Kabupaten Belu. *Chm-K Applied Scientifics Journal*, 2(3), 111-119.
- Kamra, V., Singh, H., & Kumar De, K. (2016). Factors Affecting Patient Satisfaction: An Exploratory Study For Quality Management In The Health-Care Sector. *Total Quality Management And Business Excellence*, 27(9-10), 1013-1027.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1057488>
- Klinik Kedaton Medical Center. (2024). Data Internal Klinik Kedaton Medical Center Bandar Lampung 2024. Mobile Jkn. (2024). Ulasan Mobile Jkn Klinik Kedaton Medical Center
- Permenkes Ri. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Primadhani, S. W., Ilyas, Y., & Atthahirah, A. I. (2023). Sistem Pendaftaran Online Sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)*, 6(1), 20- 26. <https://doi.org/10.56338/Mppki.V6i1.2890>
- Purimahua, S., Hinga, I. A. T., Limbu, R., & K, S. B. (2022). Pengaruh Media Leaflet Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Dalam Upaya Pencegahan Covid19 Pada Pedagang Di Pasar. *Afiasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 186-196. <https://doi.org/10.31943/Afiasi.V6i3.178>
- Tami, Y., & Sarwadhamana, R. J. S. (2021). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal Of Hospital Administration*, 4(2), 43-51. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(2\).43-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(2).43-51)
- Tonasih, T., & Gunawan, U. I. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama. *Jurnal Smart Kebidanan*, 8(1), 44. <https://doi.org/10.34310/Sjkb.V8i1.427>