

**KUALITAS LAYANAN ASHA MOBILE BAGI PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT AN-NISA KOTA TANGERANG**

**Muhamad Alawi<sup>1</sup>, Afifah Zahra Sidiq<sup>2</sup>, Shifa Kusuma Wardani<sup>3</sup>, Martin Luther Giawa<sup>4</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>5</sup>**

Universitas Islam Syekh Yusuf

Email: [2201010037@students.unis.ac.id](mailto:2201010037@students.unis.ac.id)<sup>1</sup>, [2201010005@students.unis.ac.id](mailto:2201010005@students.unis.ac.id)<sup>2</sup>, [2201010020@students.unis.ac.id](mailto:2201010020@students.unis.ac.id)<sup>3</sup>, [2201010053@students.unis.ac.id](mailto:2201010053@students.unis.ac.id)<sup>4</sup>, [iankurniawan@unis.ac.id](mailto:iankurniawan@unis.ac.id)<sup>5</sup>

**Abstrak** – Pesatnya perkembangan teknologi informasi memiliki dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan. Salah satu tantangan utama di rumah sakit adalah sistem antrian pasien yang seringkali menyebabkan ketidaknyamanan, waktu tunggu lama, dan menurunkan produktivitas tenaga medis. Rumah Sakit AN-NISA Tangerang merespons tantangan ini dengan mengembangkan aplikasi mobile "ASHA MOBILE" sebagai sistem antri pintar. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien melalui fitur-fitur seperti pendaftaran online, pemantauan nomor antrian secara real-time, dan notifikasi jadwal layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merancang sistem antri pintar berbasis aplikasi ASHA MOBILE. Metode yang digunakan meliputi tinjauan pustaka dan analisis data terkait kebutuhan pengguna, perancangan sistem, pengujian aplikasi, serta evaluasi tingkat kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan sistem antri pintar berbasis ASHA MOBILE dapat meningkatkan efisiensi operasional, kenyamanan pasien, serta menciptakan ekosistem layanan kesehatan yang modern dan terorganisir. Transformasi digital ini mendukung visi Rumah Sakit AN-NISA sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Aplikasi ASHA MOBILE.

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting baik di Perusahaan, Institusi Pendidikan, layanan kesehatan rumah sakit atau sejenisnya. Penggunaan teknologi informasi ini dapat menunjang aktifitas di segala sektor dalam hal menyimpan, mengolah maupun menyajikan data. Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dapat memudahkan bahkan meringankan kerja manusia. Efektivitas penggunaan teknologi informasi juga dapat berpengaruh terhadap perubahan keadaan ekonomi, pendidikan, dan sosial pada masyarakat. Segala kemudahan yang didapat dengan memanfaatkan teknologi informasi membuat masyarakat menuntut untuk mengerjakan semua hal secara cepat, tepat dan efisien, termasuk dalam kegiatan seperti melakukan antrian (Nugroho n.d.).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang sangat penting bagi masyarakat. Dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kompleksitas masalah kesehatan, kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, dan terorganisir semakin menjadi prioritas. Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah sistem antrian pasien. Sistem antrian yang tidak efektif dan efisien dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien, waktu tunggu yang lama, dan menurunkan produktivitas tenaga medis (Melyanti et al. 2020).

Di era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi yang dapat diterapkan adalah penerapan sistem antri pintar berbasis aplikasi. Sistem ini tidak hanya mampu mengelola antrian dengan lebih baik, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi pasien melalui berbagai fitur yang mempermudah proses

pendaftaran, pemantauan jadwal, hingga pengelolaan waktu tunggu. Dengan demikian, penggunaan teknologi dalam pengelolaan antrian dapat menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan pengalaman pasien dan efisiensi operasional rumah sakit (Anon 2023).

Rumah Sakit AN-NISA merupakan salah satu rumah sakit yang berkomitmen untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka mengatasi permasalahan sistem antrian konvensional, Rumah Sakit AN-NISA mengembangkan aplikasi berbasis mobile bernama "ASHA MOBILE". Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan antrian, mulai dari pendaftaran online, pemantauan nomor antrian secara real AN-NISA dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, terorganisir, dan memuaskan bagi pasien (Septian 2021). Penerapan sistem antri pintar ini juga merupakan bagian dari transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dengan memanfaatkan teknologi seperti cloud computing, real-time notification systems, dan analisis data, aplikasi ASHA MOBILE tidak hanya mempermudah pasien, tetapi juga membantu tenaga medis dan manajemen rumah sakit dalam pengelolaan jadwal dan sumber daya (Sugiarto, Swanjaya, and Wulaningrum 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengeksplorasi lebih jauh bagaimana layanan rancang bangun sistem antri pintar melalui aplikasi ASHA MOBILE, khususnya dalam memberikan kemudahan akses informasi dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Dengan judul penelitian "KUALITAS LAYANAN ASHA MOBILE BAGI PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT AN-NISA KOTA TANGERANG" penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem antri pintar berbasis aplikasi ASHA MOBILE di Rumah Sakit AN-NISA. Secara khusus, penelitian ini akan mencakup analisis kebutuhan pengguna, perancangan sistem, pengujian aplikasi, serta evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat tercipta ekosistem pelayanan kesehatan yang lebih modern, efisien, dan

berorientasi pada pasien.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan**

Menurut A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1988. Teori Parasuraman berfokus pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan (*expectations*) dan persepsi (*perceptions*) pelanggan terhadap layanan yang diterima (Rosadi, Munjin, and Seran 2020). Model ini berpusat pada lima dimensi utama yang menjadi indikator kualitas pelayanan publik:

#### 1. Reliability (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal, tepat waktu, dan akurat. Dalam konteks pelayanan publik, ini mencakup konsistensi dalam menyediakan layanan sesuai standar.

#### 2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan tepat. Termasuk kecepatan dalam menangani keluhan atau permintaan.

#### 3. Assurance (Jaminan)

Tingkat kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Ini meliputi pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pengguna layanan.

#### 4. Empathy (Empati)

Perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan kemampuan memberikan perhatian khusus.

#### 5. Tangibles (Bukti Fisik)

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi. Dalam pelayanan publik, ini bisa berupa kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, atau kejelasan informasi.

### **Aplikasi Mobile**

Aplikasi mobile Menurut Buyen (2001: 15) aplikasi mobile dapat diartikan sebagai program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna yang dapat digunakan untuk sasaran yang di tuju tanpa batas ruang dan waktu (Fahlevi and Dewi n.d.).

Menurut Davis (1989), penerimaan teknologi, termasuk aplikasi mobile, dipengaruhi oleh dua faktor utama: *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kegunaan). Pengguna cenderung memilih dan terus menggunakan aplikasi mobile yang mudah digunakan dan menawarkan manfaat yang jelas. Model ini digunakan untuk mengukur faktor- faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi aplikasi mobile (Rodiah and Melati 2020).

Menurut O'Brien & Toms (2008) mengemukakan bahwa keterlibatan pengguna dalam aplikasi mobile adalah salah satu indikator utama keberhasilannya. Aplikasi mobile yang berhasil harus dapat menciptakan keterlibatan pengguna yang berkelanjutan melalui fitur-fitur yang menarik, seperti notifikasi, gamifikasi, dan konten yang relevan. Keterlibatan ini juga mencakup perasaan pengguna terhadap nilai yang diperoleh dari aplikasi (Wijayanti, Yulianti, and Wijaya 2019).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi ASHA MOBILE dalam pelayanan rancang bangun sistem antri pintar pada pasien di rumah sakit. Dalam mencapai tujuan ini, penelitian akan menggunakan metode *literature review* (tinjauan pustaka) untuk menggali berbagai penelitian, artikel, laporan, dan sumber teoretis yang relevan dengan topik yang

sedang dibahas. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah artikel jurnal, buku dan laporan yang berkaitan dengan pelayanan rancang dan aplikasi mobile dalam bangun sistem antri pintar di Rumah Sakit AN-NISA di Tangerang, dokumen resmi terkait dengan pengembangan dan penerapan aplikasi ASHA MOBILE, artikel media massa atau sumber berita yang membahas tentang aplikasi tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan**

#### **Reliability (Keandalan)**

Pelayanan rancang bangun sistem antri pintar Rumah Sakit AN-NISA Berbasis Aplikasi “ASHA MOBILE” dalam Reliability (Keandalan) memiliki peran krusial dalam memastikan sistem antri pintar dapat berjalan dengan lancar, sehingga memberikan manfaat optimal bagi pasien dan rumah sakit. Aspek keandalan dalam layanan ini yaitu Keberlangsungan Layanan (Service Availability) dimana sistem harus selalu tersedia (high uptime) untuk mendukung kebutuhan pasien, seperti pendaftaran, penjadwalan, dan pemantauan antrian secara real-time. Gangguan atau downtime akan berdampak negatif pada kepercayaan pengguna (Supartiningsih 2017).

Informasi yang diberikan oleh sistem akurat, seperti nomor antrian, estimasi waktu tunggu, jadwal dokter, dan pengumuman lainnya. Sistem mampu menangani permintaan yang tinggi, terutama pada jam sibuk atau hari tertentu dengan lonjakan pasien (Layli 2022).

#### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness adalah kemampuan suatu sistem atau layanan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pengguna dengan cepat, tepat, dan efektif. Dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis teknologi, daya tanggap berarti sistem harus mampu memberikan informasi dan menyelesaikan permintaan pasien dalam waktu sesingkat mungkin (Sapriilla 2018).

Responsiveness sangat penting dalam sistem antri pintar untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal. Sistem di Rumah Sakit AN-NISA mampu merespons input pasien, seperti pendaftaran antrian atau pembatalan janji temu, dengan cepat tanpa penundaan yang signifikan. Sistem ASHA MOBILE responsif di berbagai perangkat, termasuk ponsel pintar dengan berbagai spesifikasi, sehingga memudahkan pasien dalam menggunakan aplikasi (Herudiansyah, Fitantina, and Suandini 2023).

Aplikasi ASHA MOBILE memiliki sistem antarmuka yang intuitif, sederhana, dan responsif terhadap input pengguna. Desain ini memastikan bahwa pasien dapat dengan mudah menyelesaikan proses yang diperlukan tanpa kebingungan. Sistem terhubung secara langsung dengan database rumah sakit, seperti jadwal dokter dan status antrian, untuk memberikan informasi yang akurat dan terkini.

#### **Assurance (Jaminan)**

Assurance atau jaminan adalah komponen layanan yang mencakup kepercayaan, kompetensi, dan kepastian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna. Dalam aplikasi “ASHA MOBILE” untuk sistem antri pintar, jaminan mencakup rasa aman, kepastian atas akurasi informasi, serta keyakinan bahwa sistem akan berjalan sesuai harapan pasien (Listiyono 2015).

Assurance memainkan peran penting untuk memberikan kepercayaan kepada pasien dalam menggunakan aplikasi. Informasi pribadi pasien seperti riwayat medis, jadwal konsultasi, dan data pembayaran harus dilindungi dari akses tidak sah. Pasien harus yakin bahwa data yang ditampilkan seperti nomor antrian, jadwal dokter, dan estimasi waktu tunggu adalah benar dan terkini. Sistem memberikan kepastian bahwa layanan akan selalu tersedia tanpa gangguan teknis yang signifikan (Yudanisa et al. 2019).

Implementasi assurance pada Aplikasi “ASHA MOBILE” melakukan pemeriksaan rutin untuk memastikan tidak ada celah keamanan dalam sistem. Memberikan notifikasi atau pengumuman jika terjadi perubahan jadwal dokter atau kondisi tertentu yang memengaruhi antrian. Memberikan rasa aman dalam menggunakan aplikasi, terutama terkait perlindungan data pribadi sehingga meningkatkan rasa aman pada pasien pengguna aplikasi tersebut (Sinaga et al. 2021).

### **Empathy (Empati)**

Empathy adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan, perasaan, serta pengalaman orang lain. Dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis teknologi, empati diwujudkan melalui sistem yang memperhatikan kebutuhan pasien secara individual, memberikan pengalaman yang ramah, dan mengurangi beban emosional mereka selama proses antrian atau layanan medis (Soumokil, Syafar, and Yusuf 2021).

Empati adalah aspek penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman pasien saat menggunakan aplikasi “ASHA MOBILE”. Empati memastikan bahwa sistem tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada kenyamanan dan kemudahan pasien. Menyediakan fitur yang relevan dengan kebutuhan pasien, seperti estimasi waktu tunggu, pengingat jadwal, atau aksesibilitas yang mudah. Sistem yang dirancang dengan penuh empati dapat membantu pasien merasa lebih nyaman dan terorganisir selama menjalani proses antrian. Aplikasi dapat menyampaikan informasi dengan cara yang sopan dan hangat, misalnya melalui notifikasi yang menggunakan bahasa ramah (Karmadi et al. 2023).

### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Tangibles dalam konteks pelayanan adalah elemen fisik yang dapat diamati, dirasakan, atau diakses oleh pengguna sebagai bagian dari pengalaman layanan. Dalam sistem berbasis teknologi seperti aplikasi “ASHA MOBILE,” tangibles mencakup antarmuka aplikasi, fasilitas pendukung, serta aspek-aspek visual dan material yang mendukung pengalaman pengguna (Sutinah and Simamora n.d.).

Tangibles berperan penting dalam memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan. Bukti fisik menunjukkan kualitas layanan yang dihadirkan, baik secara langsung melalui aplikasi maupun melalui fasilitas pendukung. Desain aplikasi, fitur visual, dan fasilitas fisik rumah sakit mencerminkan kualitas layanan. Tangibles seperti perangkat layar sentuh di rumah sakit, panduan cetak, atau area tunggu yang nyaman memudahkan pasien dalam menggunakan layanan. Kehadiran sistem fisik dan digital yang terintegrasi memberikan kesan bahwa rumah sakit peduli terhadap inovasi dan kenyamanan pasien (Camala and Marwati n.d.).

### **Aplikasi ASHA MOBILE**

Aplikasi ASHA MOBILE dirancang sebagai solusi pintar untuk mendukung pelayanan kesehatan yang modern, efisien, dan ramah pengguna di Rumah Sakit AN-NISA. Fitur ini memberikan informasi tentang identitas dan komitmen rumah sakit kepada pengguna aplikasi.

Visi, Misi, dan PMKP (Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien)

### **Fasilitas**

Layanan Medis: Ketersediaan alat diagnostik seperti CT scan, IGD, laboratorium, layanan rawat jalan dan inap, Neonatologi, Klinik Nyeri, dll.

Fasilitas Penunjang: Radiologi, Fisioterapi, Laboratorium, Farmasi, CT-Scan, EEG, Pemeriksaan Deteksi Covid-19, Antibodi Kuantitatif, USG, Layanan Sunat, Medical Check Up Pranikah, dll.

## SELAMAT DATANG DI RUMAH SAKIT AN-NISA TANGERANG



### Galeri

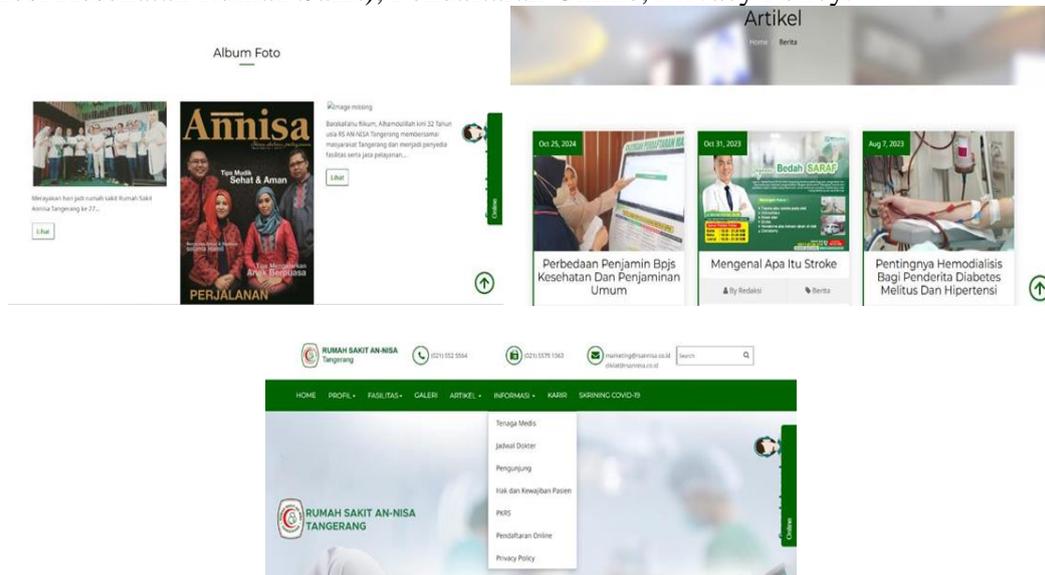
Foto dan Video Fasilitas: Dokumentasi fasilitas rumah sakit, ruang perawatan, dan suasana pelayanan.

Artikel (Berita, Kegiatan, Kesehatan, Virtual Event)

Fitur ini menyediakan informasi edukatif dan terkini yang relevan dengan kesehatan dan aktivitas rumah sakit, seperti:

### Informasi

Fitur ini memberikan akses mudah ke informasi penting yang diperlukan pasien, meliputi: Tenaga Medis, Jadwal Dokter, Pengunjung, Hak dan Kewajiban Pasien, PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit), Pendaftaran Online, Privacy Policy.



### Karir

Fitur ini memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin bergabung sebagai bagian dari tim Rumah Sakit AN-NISA.

Skrining Covid-19

### KESIMPULAN

Dalam upaya meningkatkan keandalan dan kualitas pelayanan, Rumah Sakit AN-NISA memanfaatkan teknologi melalui aplikasi ASHA MOBILE. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman pelayanan yang unggul dengan fokus pada aspek Reliability (Keandalan) yaitu sistem yang selalu tersedia dan akurat dalam memberikan informasi, seperti jadwal dokter, estimasi waktu tunggu, dan nomor antrian. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu respon cepat terhadap kebutuhan pasien, antarmuka yang ramah pengguna, serta kompatibilitas dengan berbagai perangkat. Assurance (Jaminan), yaitu keamanan data pasien dan kepastian layanan yang dapat diandalkan, termasuk perlindungan privasi dan keakuratan informasi. Empathy (Empati), yaitu memahami kebutuhan pasien dengan menyediakan fitur relevan seperti pengingat jadwal, estimasi waktu tunggu, dan komunikasi

yang ramah. Tangibles (Bukti Fisik) yaitu elemen visual dan fasilitas pendukung, termasuk desain aplikasi yang profesional dan area tunggu yang nyaman, menunjukkan komitmen terhadap kualitas layanan.

Berkembang bersama kami.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anon. 2023. “TRANSFORMASI DIGITAL SEBAGAI BAGIAN DARI STRATEGI PEMASARAN DI RUMAH SAKIT SILOAM PALANGKA RAYA TAHUN 2020.” *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia* 8(2). doi: 10.7454/arsi.v8i2.5547.
- Camala, Aken, and Tri Ani Marwati. n.d. “FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN RUANG RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA DI MASA PANDEMI COVID-19.”
- Fahlevi, Pahri, and Athanasia Octaviani Puspita Dewi. n.d. “ANALISIS APLIKASI iJATENG DENGAN MENGGUNAKAN TEORI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM).”
- Herudiansyah, Gumar, Fitantina Fitantina, and Monica Suandini. 2023. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RELIABILITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH.” *MOTIVASI* 8(1):9. doi: 10.32502/mti.v8i1.5663.
- Karmadi, Karmadi, Anita Dewi Lieskusumastuti, Isnani Nurhayati, Aris Widiyanto, and Joko Tri Atmojo. 2023. “Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.” *Jurnal Penelitian Perawat Profesional* 5(3):1209–18. doi: 10.37287/jppp.v5i3.1748.
- Layli, Rayhan. 2022. “Pengaruh Mutu Pelayanan\_Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review.” 6.
- Listiyono, Rizky Agustian. 2015. “Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B.” 1.
- Melyanti, Rika, Dedy Irfan, Ambiyar Ambiyar, Anita Febriani, and Riska Khairana. 2020. “Rancang Bangun Sistem Antrian Online Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Syafira Berbasis Web.” *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science* 3(2):192–98. doi: 10.31539/intecom.v3i2.1676.
- Nugroho, Ariyawan Agung. n.d. “OPTIMALISASI PERAN TEKNOLOGI INFORMASI (INTERNET) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS DAN KUALITAS PROSES PEMBELAJARAN PJJ S1 PGSD.”
- Rodiah, Siti Rodiah, and Inaya Sari Melati. 2020. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang.” *Journal of Economic Education and Entrepreneurship* 1(2):66. doi: 10.31331/jee.v1i2.1293.
- Rosadi, Rudy, R. Akhmad Munjin, and G. Goris Seran. 2020. “KUALITAS PELAYANAN METROLOGI LEGAL ALAT TIMBANG PADA SEKTOR PUBLIK.” *Jurnal Governansi* 6(2):81–92. doi: 10.30997/jgs.v6i2.3227.
- Saprilla, Ajenk Nanda. 2018. “PENGARUH RESPONSIVENESS PERAWAT DALAM PRAKTIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT INAP RSU HAJI SURABAYA.” *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 6(2):173. doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179.
- Septian, Esa. 2021. “Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit

- Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta.” *Matra Pembaruan* 5(1):53–64. doi: 10.21787/mp.5.1.2021.53-64.
- Sinaga, Jon Piter, Harris Rambey, Sri Melda Bangun, and Ika Nur Saputri. 2021. “IMPLEMENTASI STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM.” *JURNAL PENGEMAS KESTRA (JPK)* 1(1):222–26. doi: 10.35451/jpk.v1i1.713.
- Soumokil, Yerry, Muhammad Syafar, and Andi Yusuf. 2021. “Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10(2):543–51. doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.
- Sugiarto, Danami Bay, Daniel Swanjaya, and Resty Wulaningrum. 2022. “Implementasi Metode Rule Based Pada Aplikasi Antri Pintar Berbasis Web Pada Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.” *Jurnal Borneo Informatika dan Teknik Komputer* 2(2):1–13. doi: 10.35334/jbit.v2i2.2833.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. “Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.” *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016 6(1):9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Sutinah, Entin, and Odilia Rosdiana Simamora. n.d. “Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan.”
- Wijayanti, Nova Indah, Rita Yulianti, and Bagus Wijaya. 2019. “Pengaruh sosial media terhadap user engagement pada akun facebook perpustakaan perguruan tinggi.” *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 15(1):48. doi: 10.22146/bip.27506.
- Yudanisa, Prahena, Ami Rachmi, Amri Junus, Nurul Romadhona, and Yuli Susanti. 2019. “Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan.” *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains* 1(2):175–79. doi: 10.29313/jiks.v1i2.4350.