

## Analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi

Irfan Choirul Fazri<sup>1</sup>, Wahidin Septa Zahran<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [irfanfazri12@gmail.com](mailto:irfanfazri12@gmail.com)<sup>1</sup>, [Septazaharan65@gmail.com](mailto:Septazaharan65@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Effectiveness, Online Application, Services*

*In handling a large number of queues and the gathering or overflowing of prospective patients at the registration counter, a breakthrough in health services is needed with the speed and response of officers to prepare patient files or data appropriately. A long waiting time resulted in a lack of treatment support facilities and delays in information, so a health service was created by using an application called the Online Outpatient Treatment System (SIBEROJOL) application. This study aimed to provide outpatient health services online. The Regional General Hospital dr. Chasbullah Abdulmadjid, Bekasi City has a web-based application called SIBEROJOL as a digital-based system that is used for services in storing data on prospective outpatient patients. The SIBEROJOL application has health services in online outpatient registration. The research method used in this research was qualitative with descriptive research type. In collecting the data, researchers employed observation, documentation, and interviews. The researchers examined the object of study and hold direct interactions with informants. The results showed the effectiveness of outpatient registration services by applying the Online Outpatient Treatment System at the Regional General Hospital (RSUD) dr. Chasbullah Abdulmadjid, Bekasi City, has not been effective because there were several obstacles. However, several efforts and solutions must be considered.*

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian nikmat dunia dan anugerah terbesar yang diberikan oleh Sang Pencipta. Kesehatan adalah aspek utama dalam mengarungi kehidupan agar mampu mendukung berjalannya aktivitas secara stabil dan optimal. Kesehatan dapat diartikan juga se bagai suatu kondisi fisik, secara lahiriah, batiniah, mental, dan interaksi sosial yang terbebas dari gangguan penyakit sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan dapat berjalan secara optimal. Padat nya aktifitas dan kegiatan yang begitu berat, adanya daya pikir yang sangat ekstra hingga memunculkan kelalaian dalam menjaga pola makan dan pola hidup dengan keseimbangan antara waktu untuk istirahat inilah yang menjadi bagian penyebab seseorang jatuh sakit yang tanpa disadarinya. Salah satu bentuk upaya penyelenggaraan kesehatan yang di wadahi oleh Pemerintah diantaranya yaitu melalui pemanfaatan Pusat pembangunan kesehatan masyarakat atau Puskesmas. Pusat Pengembangan Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas dapat melakukan upaya - upaya pelayanan kesehatan berupa promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative. yang tentunya untuk lingkup

penanganan resiko tindakan skala kecil dan sedang yang nantinya dapat melanjutkan resiko tindakan atau penanganan dengan rujukan ke Rumah Sakit terdekat.

Secara alur tindakan penanganan kesehatan yang beresiko, maka rumah sakit adalah tempat yang mungkin dapat mengurangi kecemasan dan kepanikan masyarakat dalam mengatasi permasalahan kesehatan. Rumah Sakit itu sendiri adalah merupakan Institusi pelayanan kesehatan yang menjalankan layanan publiknya dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, hingga gawat darurat. Berdasarkan UU Nomor 44 Tahun 2009 rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kemenkes, 2009). Perkembangan dunia yang semakin pesat dan tinggi maka mau tidak mau menuntut suatu organisasi atau institusi untuk terus menerus mencoba mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan diimbangi oleh sumber daya manusia yang dimiliki agar mampu bersaing. Didalam persaingan inilah rumah sakit diharapkan untuk dapat mempersiapkan sumber daya yang handal. Di dalam Institusi rumah sakit, selain sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten, kesiapan teknologi juga memiliki peranan yang besar dalam pencapaian tujuan dan visi misi dari sebuah rumah sakit yang salah satu diantaranya adalah pencapaian mutu pelayanan rumah sakit.

Dengan terlihat nyata dan sangat jelas, bahwa kondisi persaingan layanan berbagai sektor dan canggihnya perkembangan teknologi, maka munculah pemikiran diantaranya sebuah layanan yang dapat membantu masyarakat umum dan tentunya petugas atau tenaga kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi sebagai contohnya telah berusaha melakukan perkembangan pemanfaatan yang ditujukan nantinya dapat menciptakan layanan kesehatan yang bermutu dan layanan yang prima. Asas kebermanfaatannya teknologi yang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi yaitu sebuah jalinan komunikasi antara masyarakat atau calon pasien yang akan meminta pelayanan kesehatan agar menerima layanan kesehatan dari Rumah Sakit Umum Daerah dr Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi berupa layanan rawat jalan secara digital atau online tanpa harus repot hadir dan mengantri panjang dalam antrian di loket pendaftaran offline. Dalam menangani banyaknya antrian dan berkumpul atau membludaknya calon pasien pada loket pendaftaran inilah maka diperlukan terobosan layanan, dibutuhkannya kecepatan dan respon petugas dalam menyiapkan berkas atau data pasien secara tepat, lamanya waktu menunggu hingga minimnya fasilitas pendukung layanan berobat hingga terjadinya keterlambatan pelayanan, maka di buatlah layanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi yang diberi nama aplikasi Sistem Berobat Jalan Online (Siberojol) yang merupakan suatu sistem dimana seseorang yang akan berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi dapat lebih mudah dalam berobat sehingga waktu yang digunakan lebih efektif.

Dengan adanya aplikasi Sistem Berobat Jalan Online ( Siberojol ) yang diharapkan dapat mengatur para calon pasien yang melakukan pendaftaran sesuai dengan jam pelayanan yang dituju. Maka sistem ini juga setidaknya telah memberi dampak positif terhadap proses perubahan perilaku pelayanan, perilaku pasien, perilaku dokter, dan sistem ini sangat efektif disaat pandemi untuk mengurangi potensi penularan, dengan cara verifikasi mengarahkan waktu layanan yang tepat bagi pasien. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Nomor 188.4/ 222 – RSUD/V/2019 tentang aplikasi SIBEROJOL (sistem berobat jalan online) Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu **“Analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat**

## Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi”.

### KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Menurut Robin (dalam Rahman, 2017) mengatakan bahwa administrasi publik yaitu semua tahapan kegiatan dari pekerjaan dalam pencapaian tujuan yang efektif melalui perantara orang lain. Dari beberapa pengertian diatas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah rangkaian seluruh kegiatan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah terhadap seluruh masyarakat. Ada pun tugas instansi pemerintahan pada dasarnya adalah memberikan layanan publik yang transparan, efektif dan prima.
2. **Pengertian Efektivitas** : Efektivitas adalah sebuah hasil capaian yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan hasil capaian yang sempurna melalui cara terbaik dan efektif. Menurut Mahmudi (2015) mengatakan bahwa efektivitas yaitu korelasi antara hasil yang direncanakan dengan hasil yang dicapai.
3. **Pengertian Sistem** : Menurut Jogiyanto (2017) mengatakan bahwa sistem yaitu suatu rangkaian dari sektor- sektor yang saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan. Sektor-sektor yang saling berkaitan dan membentuk suatu kelompok agar tercapainya suatu target yang ditunjukkan.
4. **Pengertian Pelayanan** : Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjual belikan. Menurut Kasmir (2017) mengatakan bahwa pelayanan yaitu sebagai sebuah perilaku dan tindakan seseorang atau organisasi dengan berusaha memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan.
5. **Pengertian analisis** : Aan Komariah (2014) analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan/tatanan bentuk sesuai yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

### Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini terdapat fenomena yang akan diangkat dari lamanya waktu pada verifikasi data di aplikasi Sistem Berobat Jalan Online (SIBEROJOL) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi untuk periode Januari 2021- Desember 2021, yang belum stabil. Maka dari itu fokus penelitian ini akan berfokus pada Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Sistem Berobat Jalan Online Di Rumah Sakit Umum (RSUD) dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi. Sedangkan menurut Duncan (dalam Harahap, Badarudin & Harahap, 2021) mengatakan bahwa ukuran efektivitas berada pada kestabilan program yang dijalankan oleh instansi pemerintah maupun swasta, indikator efektivitas ini antara lain :

#### 1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah seluruh upaya yang berfokus kepada tujuan capaian kedalam sebuah proses. Oleh karena itu untuk dapat tercapainya tujuan yang baik diperlukan proses secara bertahap. Pada indikator ini pencapaian tujuan merupakan hal yang terpenting guna mendapatkan target yang memuaskan, dimana manajemen Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi berusaha melakukan terobosan dengan mengeluarkan kebijakan melalui kegunaan teknologi yang diberi nama aplikasi Sistem Berobat Jalan Online ( SIBEROJOL ) yang difungsikan untuk membantu mengurangi antrian pasien pada loket pendaftaran.

2. Integrasi

Yaitu barometer terhadap kemampuan suatu instansi untuk melakukan sosialisasi pengembangan dan interaksi keberbagai organisasi. Integrasi pada indikator ini yaitu usaha peralihan dari layanan loket pendaftaran secara tatap muka atau offline ke layanan secara online dengan menggunakan aplikasi Sistem Berobat Jalan Online ( SIBEROJOL ) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi.

3. Adaptasi

Yaitu pemenuhan beban kerja yang telah dibebankan sesuai dengan beban yang ditetapkan. Pada indikator ini manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Cahsbullah AbdulMadjid Kota Bekasi memberikan target kerja pada operator Sistem Berobat Jalan Online ( SIBEROJOL ) agar memiliki respontime terhadap calon pasien yang lebih cepat, supaya mendapatkan hasil kerja yang baik dan berprestasi

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Cara yang dimaksud dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah yang terdiri dari berbagai tahapan atau langkah-langkah, metode merupakan keseluruhan dari serangkaian langkah dalam menemukan solusi dalam suatu masalah. Oleh sebab itu penelitian dengan objek yang sama dengan cara yang sama maka akan mendapatkan hasil penelitian yang sama. Menurut Sugiyono (2013) mengatakan bahwa Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Efektivitas menurut menurut Duncan (dalam Harahap, Badarudin & Harahap, 2021) adalah mengatakan bahwa ukuran efektivitas berada pada kestabilan program yang dijalankan oleh instansi pemerintah maupun swasta. Untuk mengukur efektivitas, diperlukan suatu indikator menurut Duncan (dalam Harahap, Badarudin & Harahap, 2021) ada 3 indikator yaitu :

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah seluruh upaya yang berfokus kepada tujuan capaian kedalam sebuah proses. Oleh karena itu untuk dapat tercapainya tujuan yang baik diperlukan proses secara bertahap. Pada indikator ini pencapaian tujuan merupakan hal yang terpenting guna mendapatkan target yang memuaskan.

2. Integrasi

Yaitu barometer terhadap kemampuan suatu instansi untuk melakukan sosialisasi pengembangan dan interaksi keberbagai organisasi.

3. Adaptasi

Berikut ini akan dibahas mengenai Analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online di Rumah Sakit Umum Daerah dr.

Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi berdasarkan hasil wawancara langsung dengan informan yang sudah ditentukan sebelumnya.

## **Pembahasan**

### **1. Pencapaian tujuan**

Pencapaian tujuan adalah dimensi pertama dalam mengukur efektifitas suatu kebijakan dalam upaya yang berfokus kepada tujuan capaian kedalam sebuah proses. Pada hasil penelitian tentang pencapaian tujuan dalam efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi sistem berobat jalan online di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi berobat jalan online (Siberojol) yang berbasis digital belum dapat mencapai tujuan karena dalam proses pendaftaran masih terlihat banyaknya perbedaan waktu atau respontime yang ditetapkan sehingga tidak mencapai target yang diinginkan secara kongkrit. Artinya dalam dimensi pencapaian tujuan pada efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi sistem berobat jalan online (SIBEROJOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi belum tercapai dengan baik.

### **2. Integrasi**

Dimensi ini juga menjadi indikator yang penting dalam mengukur pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi sistem berobat jalan online (SIBEROJOL) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi, karena dalam mengukur efektifitas pelayanan pada suatu instansi untuk melakukan sosialisasi pengembangan dan interaksi keberbagai organisasi Integrasi pada indikator ini yaitu usaha peralihan dari layanan loket pendaftaran secara tatap muka atau offline ke layanan secara online dengan menggunakan aplikasi Sistem Berobat Jalan Online ( SIBEROJOL ) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Chsullah AbdulMadjid Kota Bekasi. Dari hasil penelitian pada Tabel IV.II efektivitas integrasi dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi sistem berobat jalan online di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi dapat disimpulkan bahwa indikator integrasi belum terlaksana dengan baik hal ini dikarenakan kurang lengkapnya sarana dan prasarana dalam melakukan sosialisasi dan prosedur yang ditetapkan, sehingga sisem informasi berobat jalan online atau Siberojol belum berjalan sesuai harapan.

### **3. Adaptasi**

Dimensi ini juga menjadi indikator yang penting dalam mengukur pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi sistem berobat jalan online (RSUD) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi, dari hasil penelitian efektifitas adaptasi dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi sistem berobat jalan online (SIBEROJOL) di Rumah Sakit Umum dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi telah memberikan akses layanan kesehatan bagi masyarakat dengan melakukan sosialisasi sudah baik, namun indikator ini tidak ditopang dengan peningkatan kemampuan di pihak manajemen Rumah Sakit dan juga kurang memadainya sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Dengan hasil penelitian diatas maka efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi sistem berobat jalan online (SIBEROJOL) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi, belum terlaksana dengan baik.

#### **4. Hambatan**

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, dapat dilihat hasil penelitian mengenai hambatan yang terjadi dalam Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi. Hambatan-hambatan ini terdapat beberapa faktor yang didasari dari internal atau eksternal. Hambatan pertama yang terjadi karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi dan adanya koneksi internet yang terkadang masih kurang stabil atau terputus-putus sehingga mengakibatkan lambatnya waktu layanan atau respontime yang didapat oleh masyarakat, juga masih banyaknya masyarakat yang belum memahami teknologi atau gagap teknologi.

#### **5. Upaya**

Dari wawancara kepada informan, dapat dilihat hasil penelitian mengenai upaya yang terjadi dalam Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online (SIBEROJOL) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi upaya tersebut yaitu dengan menetapkan aturan yang lebih diperketat guna kejelasan waktu atau respontime yang pasti dan baku, selanjutnya dari petugas aplikasi sistem berobat jalan online atau Siberojol selalu melakukan atau memberi informasi dan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat mengenai alur dan tata cara proses pendaftaran secara online dengan menggunakan aplikasi Siberojol agar masyarakat tidak kebingungan dalam menggunakan aplikasi tersebut dan memberikan pilihan alternatif dengan tetap membantu pendaftaran secara offline.

## KESIMPULAN

1. Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online (SIBEROJOL) di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi belum berjalan dengan efektif dengan ada beberapa hal yang tetap harus menjadi perhatian untuk dilakukannya sebagai perbaikan.
2. Hambatan yang terjadi dalam analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online (SIBEROJOL) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi Faktor-faktor yang menghambat pelayanan berobat jalan online sebagai berikut :
  - 1) Sosialisasi yang masih kurang maksimal sehingga terjadi kesalahan dalam proses peng-uploadan data pada aplikasi siberojol yang berakibat tidak meratanya waktu atau respon time yang di dapat oleh masyarakat atau calon pasien.
  - 2) Adanya jaringan internet yang masih kurang sehingga proses pendaftaran siberojol menjadi terhambat.
  - 3) Kurangnya sumber daya manusia atau masih banyaknya masyarakat yang ga gap teknologi.
3. Upaya yang di lakukan dalam Analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Sistem Berobat Jalan Online di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah AbdulMadjid Kota Bekasi.
  - 1) Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengerti cara peng-uploadan data pendaftaran pada aplikasi siberojol yang baik dan benar.
  - 2) Peningkatan kualitas internet dan server agar proses pendaftaran pada aplikasi siberojol berjalan dengan lancar.
  - 3) Memberikan pilihan alternatif dengan tetap membantu pendaftaran secara manual bagi masyarakat yang gagap teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Budihar dalam (Prahasta, 2018) Prahasta, *Sistem Informasi Geografis Konsep -Konsep Dasar (Perspektif Geodesi & Geomatika)*, Edisi Revisi. Bandung : Informatika Bandung, 2014.
- Firmansyah, 2016. Analisis perbandingan Trading Volume Activity dan Abnormal Return sebelum sesudah Stock split. *Jurnal ilmu dan riset Manajemen*, Vol 5, no 5.
- FreddyFredy 2017. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*. Penerbit Andi.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kamaluddin, Apiaty. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV Sah Media.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3*. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta. Andi
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Rahman.2017.*Kualitas Kehidupan Kerja; Suatu Tinjauan Literatur dan Pandangan dalam Konsep Islam*.*Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol.6 No.1 Januari 2017*
- Siagian, Sondang P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta,CV.<https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfaeta
- Sugiyono, 2013 *metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta.
- Miles dan Huberman, Mulyadi (2021) *Metode Penelitian Praktis Kuantitatif dan Kualitatif Publika Institut*. Hal 206-215.

## JURNAL :

- Ade Christian1 , Fattya Ariani2 (2019) *Jurnal Manajemen informatika volume 6 (2019) Sistem Informasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web*
- Arief Rusman 1, Kresna Ramanda 2, Rizka Syaleha 3 (2 September 2021) *jurnal Suara Wawasan Sukabumi jurnal di bidang ilmu computer Vol.9 No.2 September 2017 Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Online Menggunakan Metode Extreme Programming*.
- Duncan (dalam Harahap, Badarudin & Harahap, 2021) *Efektivitas Penerapan Sistem E-Planning Dalam Perencanaan Pembangunan di Pemerintahan Kabupaten Tapanuli Selatan*
- Kusnadi1, Nani Purwati 2, Lina Ayu Safitri 3 (2 November 2019) *jurnal INTEK Vol. 2 Nomor 2 November 2019 Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*
- Masniah *International Journal of Advanced Research in Artificial Intelligence*, Vol. 4, No.12, 2015 *An Implementation Of Outpatient Online Registration Information System Of Mutiara Bunda Hospital*

Putri, A.A.I.D. 1 ,Karsana, I W.W. 2 Diaris, N.M. 3 (2 Desember 2022) Jurnal publikasi kesehatan bali Vol. 4, No. 2 Desember 2022 Analisis Efektivitas Implementasi Sistem Reservasi Online Pasien Rawat Jalan Pada Poli Jantung Berbasis Web Di Rumah Sakit Tk Ii Udayana

RahmadhanI 1,Oktamiani za2, Yulfa Yulia3, Nurmaiylisma aisyah4 Indonesian Journal of Health

Information Management (IJHIM) Volume 2 No. 3 (2022) Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pendaftaran Online(E- Health) Pada rumah Sakit