

UPAYA UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN ONLINE DALAM LAYANAN PADA RSAB HARAPAN KITA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Rini Sulistiyowati, Reza Pratama Putratiyo, Dany yudha krisna

Jurusan Sistem Informasi, Universitas Indonesia Membangun

Jl. Soekarno-Hatta no 448, Bandung

Email : rini.sulistiyowati@inaba.ac.id, rezaprtm50@gmail.com, dani.yudhakrisna@inaba.ac.id

ABSTRAK

RSAB Harapan Kita ingin meningkatkan pelayanan kesehatan dengan inovasi Sistem Informasi Pendaftaran Online. Penelitian ini mengevaluasi dampak positif penerapan sistem ini terhadap efisiensi layanan rumah sakit. Dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL ke dalam penelitian, peneliti dapat lebih mendalam dalam mengevaluasi kualitas layanan secara holistik. Data yang terkumpul dari analisis SERVQUAL dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang bagaimana implementasi Sistem Informasi Pendaftaran Online telah memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan data waktu tunggu, kecepatan proses pendaftaran, dan tingkat kepuasan pasien setelah implementasi sistem. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi layanan, dengan pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kepuasan pasien. Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Online di RS Anak dan Bunda Harapan Kita meningkatkan efisiensi administratif dan pengalaman pasien.

Kata kunci : Sistem Informasi, Pendaftaran Online, Servqual, Efisiensi Layanan, RSAB Harapan Kita

ABSTRACT

RSAB Harapan Kita wants to improve health services with the innovation of the Online Registration Information System. This study evaluates the positive impact of implementing this system on the efficiency of hospital services. By integrating the SERVQUAL method into research, researchers can go more in depth in evaluating service quality holistically. Data collected from SERVQUAL analysis can provide more comprehensive insight into how the implementation of the Online Registration Information System has influenced patient perceptions of the quality of care received. Evaluation was carried out by collecting data on waiting times, speed of the registration process, and level of patient satisfaction after system implementation. The results showed significant improvements in service efficiency, with reduced waiting times and increased patient satisfaction. Implementation of the Online Registration Information System at Harapan Kita Children's and Mother's Hospital improves administrative efficiency and patient experience.

Keywords : Information Systems, Online Registration, Servqual, Service Efficiency, RSAB Harapan Kita

1. PENDAHULUAN

Sistem pendaftaran pasien adalah komponen intidalam layanan kesehatan RS. Pendaftaran efisien dan tepatwaktu penting dalam memberikan perawatan berkualitas. Dalam era digital yang berkembang, RSAB Harapan Kita mengakui pentingnya integrasi teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. RSAB Harapan Kita mengimplementasikan sistem informasi pendaftaran online untuk mengurangi antrian dan waktu tunggu pasien di loket pendaftaran serta memungkinkan pendaftaran online sebelum kedatangan ke rumah sakit. Diharapkan sistem ini meminimalkan kerumitan administratif, meningkatkan efisiensi, dan memastikan pengalaman pasien yang lebih baik. Keberhasilan sistem ini juga bergantung pada kepuasan pengguna, termasuk pasien dan staf medis. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna di RSAB Harapan Kita terhadap sistem informasi pendaftaran onlinedengan menggunakan metode *servqual*. Saran-saran untuk memperbaiki proses pendaftaran online di RSAB Harapan Kita antara lain: pelatihan rutin bagi pasien dan staf medis, peningkatan keamanan data pasien, membangun mekanisme feedback pengguna, dan pengembangan fitur tambahan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang dampak sistem

pendaftaran online terhadap layanan dan efisiensi di RSAB Harapan Kita. Hasil penelitian ini akan memberikan dasar untuk rekomendasi perbaikan dan pengembangan sistem di masa depan. Evaluasi ini akan membantu RSAB Harapan Kita menjawab pertanyaan kunci terkait keberhasilan sistem dalam meningkatkan efisiensi layanan, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan akurasi data administrasi. Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan lebih mengenai kendala dan tantangan dalam penggunaan pendaftaran online, termasuk keamanan data dan regulasi. Evaluasi ini akan menjadi landasan untuk pengembangan masa depan RSAB Harapan Kita dalam memberikan layanan kesehatan yang baik dan efisien. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat signifikan bagi RSAB Harapan Kita dan perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang sistem informasi pendaftaran online dan pelayanan kesehatan. Penulis menyadari pentingnya kerja sama dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini bermanfaat untuk perbaikan layanan kesehatan & teknologi informasi di RSAB Harapan Kita dan masyarakat luas dalam mendapatkan layanan kesehatan yang lebih baik.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diperoleh identifikasi masalah yang terdapat di RSAB Harapan Kita sebagai berikut:

1. Proses pendaftaran yang masih *on-site*, yaitu pasien harus datang ke rumah sakit dan mengantri untuk mendapatkan nomor pendaftaran. Sistem tersebut menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan nomor pendaftaran.
2. Ketidaknyamanan bagi pasien.
3. Jumlah pasien yang datang tidak seimbang dengan jumlah petugas pendaftaran, serta kedatangan pasien secara bersamaan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pendaftaran pasien dilakukan secara *on-site* di RSAB Harapan Kita dan apa kendala yang mungkin muncul selama proses tersebut seperti antrian panjang, penundaan, dan resiko kesalahan administrasi?
2. Apa saja hambatan yang mungkin muncul selama proses implementasi sistem informasi pendaftaran online, baik dari segi teknis maupun non-teknis?
3. Bagaimana sistem informasi pendaftaran online dapat dirancang dan diimplementasikan secara efektif di RSAB Harapan Kita untuk mengatasi kendala proses pendaftaran *on-site* dan meningkatkan efisiensi serta kepuasan pasien

1.3 Maksud dan Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka maksud dan tujuan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Menilai secara rinci proses pendaftaran pasien secara manual / *on-site* yang sedang berlangsung di RSAB Harapan Kita, mengidentifikasi kelemahan, kendala, dan dampaknya terhadap efisiensi layanan.
2. Mengidentifikasi faktor - faktor spesifik yang menyebabkan ketidak nyamanan bagi pasien selama proses pendaftaran, seperti waktu tunggu yang lama, ketidak jelasan prosedur, atau komunikasi yang kurang efektif.
3. Mengevaluasi dampak penerapan sistem informasi pendaftaran online terhadap efisiensi layanan di RSAB Harapan Kita, dengan memperhatikan peningkatan produktivitas, kepuasan pasien, dan manajemen data.

1.4 Batasan Masalah

Agar tujuan penelitian dapat mencapai sasaran yang dituju, maka penulis perlu membatasi batasan masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Evaluasi yang digunakan yaitu website daftar.rsabhk.co.id
2. Metode yang digunakan untuk menyelesaikan evaluasi ini adalah SERVQUAL (Service Quality)
3. Responden penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di RSAB Harapan Kita
4. Penelitian ini hanya membahas sistem informasi pendaftaran pada rumah sakit.
5. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data survei yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden dengan teknik simple random sampling pada bulan oktober sampai januari.

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.5.1 Kerangka Pemikiran

Rumah sakit sebagai salah satu institusi lembaga kesehatan penyelenggara pelayanan publik sudah semestinya memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pasien. RSAB Harapan Kita dalam menyelenggaraan pelayanan tersebut masih terdapat kendala yaitu pada proses pendaftaran yang masih dilakukan secara *on-site* sehingga menyebabkan antrian panjang yang memakan waktu lama. Pada proses pendaftaran online via web pun masih menemui kendala yaitu petugas pendaftaran harus bekerja dua kali dalam mendaftarkan pasien. Untuk mengatasi kendala-kendala yang ada maka permasalahan tersebut perlu dianalisis untuk mengetahui apa penyebab dan solusi yang tepat untuk menangani kendala tersebut.

1.5.2 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017:84), hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah pada suatu penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban diberikan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data, tetapi hanya baru berdasarkan pada teori yang relevan. Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Menurut Iqbal Hasan, (dalam Mahmud, 2011:139), hipotesis asosiatif adalah hipotesis mengenai nilai hubungan antara satu variabel dengan satu atau lebih variabel lainnya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada hubunganyang positif dari kepuasan pasien. Hipotesis penelitian tersebut dapat disusun menjadi H_a sebagai berikut:

- H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien di RSAB Harapan Kita
- H_0 : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara

sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien di RSAB Harapan Kita.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Sistematika penulisan pada penelitian initerdiri dari lima bab, dengan pembagianuraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan bagaimana Latar Belakang Penelitian, Identifikasi dan Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Kerangka Pemikiran, Hipotesis, dan SistematikaPenulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori terkait topik yang dipakai

2. LANDASAN TEORI

Tinjauan Studi berguna bagi Tinjauan studi berguna bagi peneliti dalam memberikan pedoman dan pegangan penelitian yang selanjutnya akan dibuat, yang nantinya dengan adanya penelitian sebelumnya akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan topik pembahasan. Dari penelitian sebelumnya juga dapat dijadikan perbandingan penelitian sehingga akan menghasilkan penelitian baru yang lebih bermanfaat. Dalam melaksanakan penelitian, peneliti mengambil beberapa referensi sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitiandiantaranya adalah:

1. Esa Septian (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta.
2. Meliana, Joko Asmoro Widhi, Royda Syafina (2022). Tinjauan Penerapan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RS Yadika KebayoranLama.
3. Tugiman, Herman, Anton Yudhana (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran OnlineRumah Sakit.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah seluruh subjek penelitian. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa RSAB Harapan Kita sudah memiliki pasien rata - rata perhari400 pasien.
2. Sampel Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Formula Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = N / (1 + (N x e^2))$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel (margin of error)Jadi:

$$n = 400 / (1+(400 x (10\%)^2)) n = 400 / (1+(400 x$$

untuk pembahasan penelitian, Tinjauan Studi dan Kerangka Konsep.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang membahas tentang Metodologi Penelitian, Metode Analisis Data dan Objek Penelitian

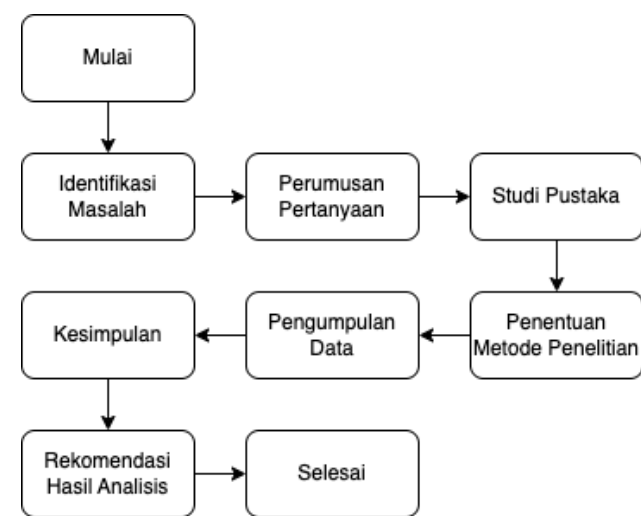
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi Analisis Hasil Penelitian, Interpretasi Hasil Penelitian, dan Rekomendasi Hasil Penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi isi tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan dan analisis yang telah dilakukan dalam penulisan tugas ini.

3.1 Desain Penelitian



Desain penelitian adalah sebuah urutan proses dari awal sampai akhir untuk mencapai suatu tujuan. Desain ini berlaku untuk penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Berikut ini adalah desain penelitian dalam analisis kualitas layanan pendaftaranonline :

$$(0.1)^2 n = 400 / (1+(400 x 0,01))$$

$$n = 400 / (1+4)$$

$$n = 400 / 5$$

$$n = 80 \text{ (dibulatkan ke ratusan terdekat) } n = 100$$

3.3 Diagram Fishbone

Diagram *Fishbone* merupakan bagian kecil dari ad metode untuk memperbaiki kualitas (Septiandhanu, 2018). Di dalam skema tersebut, bentuk ini lebih banyak dinamakan diagram sebab maupun akibat atau cause effect diagram. Metode yang dimaksud pada mulanya lebih banyak dipakai oleh manajemen kualitas. Data yang dipakai lebih banyak memanfaatkan data verbal-kualitatifnon-numerical (Ananda & Koswara,2018)

1. Man (perilaku Manusia)

Keterlibatan manusia sebagai penggerak yang memiliki

- peranan, pikiran, harapan serta gagasan. Man merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi terutama pada bidang kesehatan.
2. Material (sarana prasarana/bahan)
Sarana prasarana atau bahan-bahan yang dibutuhkan pihak rumah sakit. Bahan tersebut terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia usaha mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli harus dapat menggunakan bahan/ materi-materi sebagai salah satu sarana.
 3. Method (prosedur ketetapan atau alur)
Cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan dalam mewujudkan rencana operasional.

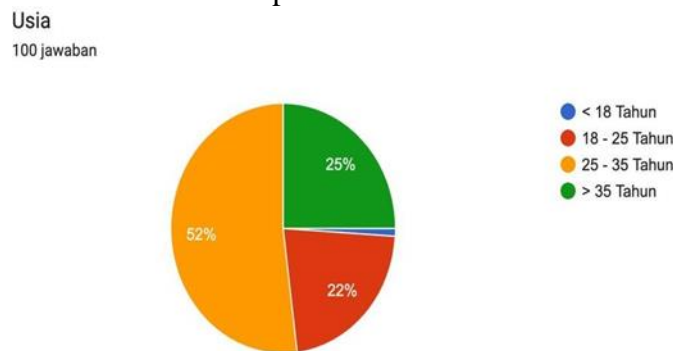
4. Machine (peralatan)
Peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa.
5. Money (dana/ uang)
Money merupakan ketersediaan dana yang memadai. Salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, dana merupakan modal yang dipergunakan untuk mendukung sistem rekam medis termasuk kebutuhan yang telah ditetapkan seperti kebutuhan pendaftaran pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, dan pembayaran gaji tenaga kerja.

4. ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

4.1 Analisis Hasil Penelitian

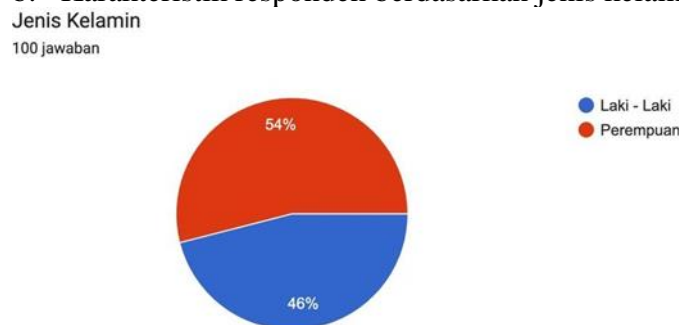
Penelitian ini mengambil 100 responden berdasarkan perhitungan rumus slovin yang sudah dijelaskan pada bab 3. Karakteristik responden bertujuan untuk menguraikan deskripsi responden menurut kriteria sampel. Karakteristik yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan anda saat ini. Penjelasannya sebagai berikut :

a. Karakteristik responden berdasarkan usia



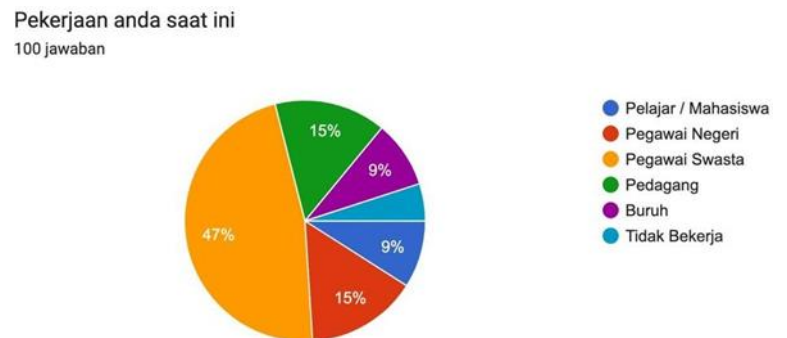
Gambar 4.1 Diagram karakteristik responden berdasarkan usia

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 4.2 Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan anda saat ini



Gambar 4.3 Diagram Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan anda saat ini

4.2 Uji Validitas Data

Dalam studi ini, uji validitas menggunakan *Pearson Correlation Product Moment*. Diuji dengan melakukan perbandingan antara r hitung dan r table. Dimana nilai r table diperoleh dari tabel product moment dengan tingkat signifikansi 2% dengan n = 100. Nilai r tabel untuk df = 100 (df= n-2 = 105) adalah 0.196. Nilai r tabel dilihat berdasarkan tabel Sugiyono. Jika r hitung > r tabel, maka item pertanyaan kuisisioner adalah valid.

Tabel 4.1 Uji Validitas

Variabel	Kode	R hitung	R Tabel	Keterangan
Tangible (X1)	X1.1	0.501	0.196	Valid
	X1.2	0.583	0.196	Valid
	X1.3	0.618	0.196	Valid
	X1.4	0.641	0.196	Valid
	X1.5	0.498	0.196	Valid
	X1.6	0.629	0.196	Valid
Reliability (X2)	X2.1	0.615	0.196	Valid
	X2.2	0.667	0.196	Valid
	X2.3	0.635	0.196	Valid
	X2.4	0.697	0.196	Valid
Empathy (X3)	X3.1	0.806	0.196	Valid
	X3.2	0.489	0.196	Valid
	X3.3	0.624	0.196	Valid
	X3.4	0.669	0.196	Valid
Responsiveness (X4)	X4.1	0.407	0.196	Valid
	X4.2	0.477	0.196	Valid

	X4.3	0.612	0.196	Valid
	X4.4	0.538	0.196	Valid
	X4.5	0.559	0.196	Valid
	X4.6	0.471	0.196	Valid
	X4.7	0.581	0.196	Valid
	X4.8	0.563	0.196	Valid
	X4.9	0.589	0.196	Valid
	X4.10	0.564	0.196	Valid

4.3 Uji Reliabilitas Data

Selain uji validitas, dalam penelitian ini juga menguji realibilitas data. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah data berjalan konsisten atau realibel untuk dilanjutkan ke perhitungan selanjutnya. Dalam studi ini, uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha. Jika nilai nilai Cronbach Alpha > 0,6 maka data reliabel.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Tangible (Kenyataan)	0.604	Reliabel
Reliability (Kehandalan)	0.554	Reliabel
Empathy (Empati)	0.551	Reliabel
Responsiveness (Ketanggapan)	0.726	Reliabel

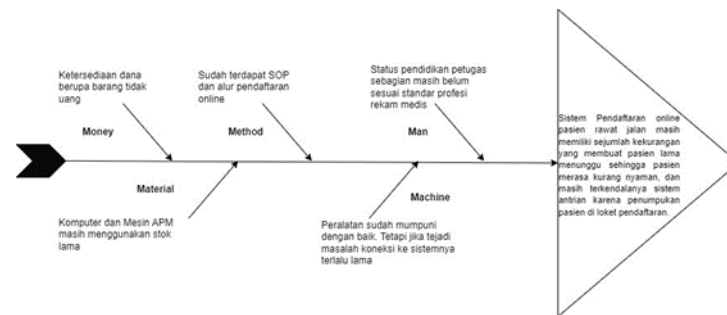
4.4 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan suatu metode atau teknik analisis hipotesis penelitian untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (regresi). Analisis regresi linear multiples atau berganda berfungsi untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independent (variabel bebas atau X) terhadap variabel dependent (variabel terkait atau Y).

Tabel 4.2 Uji Regresi Linear Berganda

Ringkasan Analisis Regresi Multiples (Berganda)			
Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	1.166		
X1	0.048	1.077	0.284
X2	0.007	0.158	0.875
X3	0.307	6.414	0.001
X4	0.081	-2.420	0.017
F hitung =	22.641		0.000
R Square =	0.488		

4.5 Hasil Diagram Tulang Ikan (Fishbone)



Gambar 4.4 Fishbone

4.5.1 Pembahasan

Pendaftaran online merupakan tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik ataupun yang akan dirawat merupakan sebagian besar dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit. Pada pendaftaran di RSAB Harapan Kita terdapat dua pendaftaran yaitu pendaftaran online dengan website yang sudah disediakan rumah sakit dan pendaftaran manual secara datang langsung. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti dan setelah peneliti melakukan pengelolaan data maka dihasilkan pembahasan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden Pendaftaran online (*Man*) Menurut peneliti di RSAB Harapan Kita didapatkan petugas sudah mampu menyalakan sistem Pendaftaran online dengan baik akan tetapi terkadang petugas dalam menjalankan sistem pendaftaran online masih terdapat error atau hambatan dalam sistem pendaftaran tersebut, karena terdapat beberapa faktor diantaranya komputer terkadang macet sendiri, komputer terkadang pada saat ingin di pakai sedikit lemot untuk dibuka, terdapat double pasien yang berbeda di komputer satu dengan komputer lain, terganggunya pada server saat digunakan.

2. Sarana dan prasarana Pendaftaran online (*Material*) Berdasarkan hasil penelitian di RSAB Harapan Kita, sarana dan prasarana sangat dibutuhkan di rumah sakit. Sarana dan prasarana tersebut terdapat sarana prasarana yang sudah jadi atau setengah jadi. sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang petugas dalam membantu menyelesaikan data pasien yang mendaftarkan online.

3. Prosedur ketentuan atau alur yang digunakan di pendaftaran online (*Method*) Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa di RSAB Harapan Kita sudah terdapat metode atau prosedur ketentuan untuk pedoman petugas bekerja pada bagian pendaftaran online dengan baik dan terdapat alur pendaftaran pasien rawat jalan online dan manual

4. Peralatan pendaftaran online (*Machine*) Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan fasilitas yang terdapat di RSAB Harapan Kita, Fasilitas tersebut antara lain mesin printer, mesin barcode dan mesin cetak nomor antrian. Dari fasilitas tersebut sudah terwadai dengan baik.

5. Ketersediaan Dana (*Money*) Menurut peneliti ketersediaan dana pada responden tidak terlalu banyak mengeluarkan dana pada pendaftaran online dan pada ketanggapan dalam perbaikan jika terdapat komponen pada sistem pendaftaran online mengalami

kerusakan menggunakan biaya dari pihak rumah sakit.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada website pendaftaran online RSAB Harapan Kita dengan menggunakan metode SERVQUAL dapat disimpulkan bahwa hubungan dan keterkaitan antar variabel pada penelitian analisis pengaruh tangible, reliability, responsiveness, dan empathy terhadap kepuasan pelanggan pada pendaftaran online Rumah Sakit akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independent yaitu tangible, reliability, responsiveness, dan empathy terhadap variable dependent yaitu kepuasan pendaftaran online.
2. Tangible dalam kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendaftaran online.
3. Reliability dalam kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendaftaran online.
4. Responsiveness dalam kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendaftaran online.
5. Empathy dalam kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendaftaran online.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan kendala-kendala yang terjadi pada sistem pendaftaran online di RSAB Harapan Kita, maka penulis memberikan saran antara lain:

1. Meningkatkan pengembangan fitur tambahan yang mempertimbangkan kebutuhan pengguna.
2. Menerapkan sistem pemantauan yang konsisten dan mengumpulkan umpan balik dari pasien dan staf medis. Ini dapat membantu menemukan masalah atau perbaikan yang diperlukan.
3. pelatihan kinerja karyawan sangat penting karena karyawan perlu dilatih untuk meningkatkan kinerja mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Rijali. (2018). Jurnal Alhadharah Analisis Data Kualitatif. Banjarmasin : UIN Antasari. Vol. 17 No. 33.

Akim Manaor Hara Pardede, Relita Buaton dan Yani Maulita dan Husnul Khair STMIK KAPUTAMA.

(2018). SMS Gateway Menggunakan Broadcast Sistem.

Alamry, Sugiyono, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Gramedia Surabaya, (Online), Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 4, No. 6, (<https://ejournal.stiesia.ac.id>, di akses 15 Januari 2018).

Ana Amirotun Solihah dan Savitri Citra Budi. (2018). Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol. 6 No. 1.

Baskoro, R., Arvianto, A., & Rinawati, D. (n.d.). jurnal Penilaian Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode Servqual guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSUD Ungaran. hal 8. Erma Martiana, A.Md (2018, 2020). Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD DR. Tjitrowardoyo Purworejo.

Farika Zulfa Devi dan Ervi Rachma Dewi. (2019). Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekomono Hadi Kudus. Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus Vol. 7 No. 1.

Fathoni. (n.d.). jurnal Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. hal 1-5.

Handiwidjojo, W. (2009). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT. Jurnal EKSIS Vol 02 No 02 November 2009: halaman , 32-38.

Hendhana, S., & Sri Darma, G. (2017). jurnal ServiceQuality Rumah Sakit dan Efeknya Terhadap Patient Satisfaction, Perceived, Trust, dan Behavioral Intention. Manajemen dan Bisnis Volume 14, No. 1, hal 55.

Laudon, P. Jane Laudon, Kenneth. 2004. Management Information Systems. Pearson International.

Menteri Kesehatan RI. (2011). PERMENKES Nomor 1171 tahun 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit. Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.

Oetomo, Budi Sutedjo Dharma, 2002, "Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi", Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. 20 Januari 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 87. Jakarta.

Syofian, Siregar, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana.