

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RSUP M DJAMIL KOTA PADANG

Adam Anshari Afdoli¹, Hasbullah Malau²

¹Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Air Tawar Barat, Padang, 25132

²Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Air Tawar Barat, Padang, 25132

INFORMASI ARTIKEL	A B S T R A K
<p>Diterima: 18 April 2019 Direvisi: 20 April 2019 Diterbitkan: 1 Mei 2019</p>	<p><i>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan, Kendala, dan Upaya mengenai Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP M Djamil Kota Padang. Latar belakang penelitian ini adalah ditemukannya permasalahan-permasalahan dalam pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Informan dalam penelitian ini Bagian Sistem Informasi RSUP M Djamil Kota Padang, Bagian Humas RSUP M Djamil Kota Padang dan pasien RSUP M Djamil Kota Padang. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Dalam hal Efektivitas Pelayanan dapat dilihat dari Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dimana dalam pencapaian tujuan sistem pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang sudah dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan</i></p>
<p>KATA KUNCI</p> <p><i>Efektivitas, Pelayanan Publik, Rumah Sakit</i></p>	
<p>KORESPONDEN</p> <p>No. Telepon: 0823-8540-2076 E-mail: anshariadam@gmail.com</p>	

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Pemerintah mempunyai peran penting untuk memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Sesuai dengan yang diamatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-Undangan bagi setiap warga negaranya dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Pelayanan publik harus berdasarkan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif tidak diskriminatif, terbuka, akuntabel, tepat waktu, cepat, mudah dan terjangkau sesuai pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi, mengawasi pelaksanaan, mendapatkan tanggapan atas pengaduan, mendapatkan pemenuhan atas pelayanan, dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang di berikan oleh penyedia layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan.

Seiring perkembangan teknologi dan informasi saat ini banyak instansi mengembangkan pelayanan publik melalui teknologi dan informasi yang disebut dengan *E-government*. *E-government* diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian dengan keluarnya Intruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional. Pengembangan *E-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *E-Government* itu sendiri.

E-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem dengan tujuan lebih efisien. Sesuai dengan fungsinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Kesimpulannya adalah *E-Government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pelayanan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

Sistem informasi dibuat untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data maka akan menghasilkan suatu informasi yang tepat dan akurat. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih efisien.

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan yang paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan unit gawat darurat

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum yang membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang handal dan akurat serta memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Dengan lingkup pelayanan yang begitu luas, tentu banyak sekali permasalahan yang kompleks terjadi dalam pelayanan rumah sakit. Banyaknya *variable* di rumah sakit turut menentukan kecepatan dan ketepatan arus informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan lingkungan sekitar rumah sakit tersebut.

Pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data dan pelayanan secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan ketepatan kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat tergantung pada tingkat SDM.

Dengan memanfaatkan komputer di bidang pelayanan kesehatan di rumah sakit diharapkan kesalahan yang mungkin terjadi pada proses pelayanan relative sangat kecil. Untuk memenuhi permintaan pelayanan yang semakin meningkat memerlukan pengolahan data dan

pelayanan pendaftaran yang tepat. Bagian pelayanan rumah sakit merupakan awal dari sebuah keberhasilan atau kualitasnya sebuah rumah sakit, karena dibutuhkan sebuah informasi yang cepat dan tepat sehingga pengolahan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit membutuhkan sebuah teknologi guna menunjang penyampian informasi kepada pasien atau fasilitas yang ada pada rumah sakit. Pengolahan dan pelayanan pendaftaran merupakan syarat mutlak agar rumah sakit memberikan pelayanan yang optimal

Maka seiring perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi sudah menjadi kebutuhan dalam menciptakan pekerjaan yang efektif dan efisien. Termasuk pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran sudah mulai disentuh oleh ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Informasi pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan menjadi salah satunya. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien dirawat inap. Keuntungannya pasien tidak memerlukan biaya untuk menginap.

Demikian juga halnya dengan pelayanan pendaftaran online di RSUP M Djamil Kota Padang. Kurang maksimalnya penggunaan aplikasi pendaftaran online rawat jalan mengakibatkan karyawan kesulitan untuk mengolah data calon pasien yang akan berobat. Hal ini mengakibatkan karyawan rumah sakit harus bekerja dua kali, mengolah data secara online dan mengolah data pasien secara manual. Dampaknya, masih terlihat antrian di loket pendaftaran dan calon pasien menunggu lama untuk mendapatkan layanan kesehatan.

Dikarenakan RSUP M Djamil Kota Padang merupakan rumah sakit kelas (A) sangat mengutamakan kualitas pelayanan kesehatan. Demi mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien, maka perlu diterapkan aplikasi pendaftaran online rawat jalan.

Pendaftaran online merupakan aplikasi *multi user* dengan teknologi berbasis web yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi ini sudah bisa dilihat langsung dari komputer dan smartphone yang terconnect ke internet dengan menggunakan aplikasi browser.

Sistem dari pendaftaran online berupa pendaftaran melalui web sirs.yakes.kemendes.go.id. Berikut langkah melakukan registrasi di bawah ini:

1. Pertama kali silahkan kunjungi website resmi kemendes di alamat sirs.yakes.kemendes.go.id.
2. Pilih menu Registrasi untuk memulai pendaftaran rawat jalan online.
3. Pilih nama rumah sakit
4. Pilih jenis pasien (Lama) dan masukan nomor rekam medis serta tanggal lahir pasien
5. Isi tanggal kunjungan, pilih poli klinik, pilih dokter, jam kunjungan dan cara bayar, setelah itu simpan.
6. Cetak registrasi antrian online sebagai bukti kepada petugas loket.
7. Bawa berkas pendukung seperti (BPJS asli, KTP/KK asli, surat rujukan dan BPJS *online* asli dari PPK, masing-masing berkas di foto *copy* satu rangkap).

SMS Gateway

SMS Gateway adalah sebuah sistem aplikasi yang digunakan untuk mengirim juga menerima *SMS*, biasanya digunakan pada aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan *broadcast* promosi, servis informasi terhadap pengguna, penyebaran *content* produk/jasa dll.

SMS Gateway dapat memberikan nilai tambah dan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan suara konsumen melalui layanan SMS Center. Berikut manfaat dari SMS gateway :

1. Mengirim pengumuman kepada seluruh konsumen
2. Promo produk dan diskon
3. Sebagai SMS center dan layanan pengaduan

Namun kenyataan dilapangan aplikasi pendaftaran online rawat jalan belum maksimal digunakan pada pendaftaran rawat jalan. Hal ini bisa dilihat dari antrian dan lamanya calon pasien menunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan sehingga kegiatan pendaftaran rawat jalan belum tepat dan cepat.

Pengetahuan masyarakat dan sulit menyesuaikan hal-hal yang baru, membuat calon pasien memilih pendaftaran secara manual. Masyarakat sudah biasa mengikuti alur pendaftaran rawat jalan secara manual dan menganggap kehadiran aplikasi pendaftaran online merupakan sesuatu yang asing dan sulit untuk di coba. Pihak rumah sakit sudah memberikan pengarahan seperti penyebaran brosur yang berisikan tentang cara menggunakan aplikasi pendaftaran online rawat jalan dan SMS Gateway.

Masih awamnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pendaftaran online rawat jalan disebabkan oleh masih rendahnya pengetahuan masyarakat tentang layanan pendaftaran online rawat jalan. Hal ini di karenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan cara-cara pelayanan secara manual dengan datang langsung ke rumah sakit dibanding melakukan berbagai kegiatan pelayanan melalui sistem online yang telah disediakan oleh rumah sakit.

Kebiasaan masyarakat melakukan pendaftaran pelayanan secara manual membuat keberadaan sistem pendaftaran online tidak terlalu signifikan. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya antrian di loket-loket pendaftaran pasien. Padahal sistem pendaftaran online rawat jalan dapat mempermudah kelangsungan kegiatan kesehatan di rumah sakit. Sebagian masyarakat masih enggan untuk beralih ke layanan online di karenakan pendaftaran secara manual sudah menjadi kebiasaan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang, yaitu di RSUP M Djamil Kota Padang. Waktu penelitian ini bisa memakan waktu kurang lebih 3 bulan. Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Penggunaan ini dimaksud untuk mengambil sejumlah orang yang dipilih oleh peneliti menurut kriteria yang dimiliki oleh orang tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu para petugas terkait dengan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djami Kota Padang beserta pasien pengguna aplikasi pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi ,wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang

a. Pencapaian Tujuan

Dilihat dari pencapaian tujuan ternyata sistem pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang sudah dikatakan berhasil karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan dan mempermudah pekerjaan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya Ariyanti, tentang “*Pengaruh kualitas pelayanan tiket elektronik terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia tahun 2012*” sejalan dengan hasil temuan ini karena banyak dari pelanggan Garuda Indonesia beralih menggunakan tiket elektronik dari tiket kertas yang biasa digunakan karena kemudahan yang ditawarkan. Hal ini senada dengan dikemukakan oleh Kholifatun (2013:1) menyatakan bahwa keberhasilan program merupakan suatu pencapaian terhadap keinginan yang telah ditetapkan.

b. Integrasi

Berdasarkan temuan penelitian terungkap bahwa integrasi sistem pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang cukup tercapai. Hal ini dapat dilihat dari temuan di lapangan bahwa pihak RSUP M Djamil Kota Padang telah melakukan sosialisasi berupa pembagian brosur, mengiklankan penggunaan pendaftaran online rawat jalan di media sosial dan petugas rumah sakit turun langsung ke lapangan untuk membantu pasien yang akan mendaftar menggunakan sistem pendaftaran online. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Muhammad Fauzan, dkk (2017) tentang *studi tentang sistem informasi pendaftaran rujukan rawat jalan online di RSUD A.M parikesit Tenggara* didapatkan bahwa pendaftaran rujukan rawat jalan online berjalan dengan baik seperti membagikan brosur tata cara penggunaan pendaftaran online kepada pasien yang akan berobat dan membuat video tatacara penggunaan sitem pendaftaran online ke media sosial.

c. Adaptasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian terungkap bahwa sistem ini belum bias beradaptasi di kalangan masyarakat sepenuhnya. Karena banyak pengguna aplikasi usia lanjut yang kurang paham dengan penggunaan aplikasi pendaftaran online rawat jalan. Menurut Duncan yang dikutip Richard M. Streers (1985:85) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

2. Kendala-Kendala yang ditemukan dalam pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang

Pelayanan pendaftaran online rawat jalan merupakan salah satu sistem untuk memodernisasi pendaftaran rawat jalan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran online rawat jalan, sehingga dengan menggunakan sistem ini masyarakat merasa mudah,nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.

Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendal-kendala yang harus ditangani, dikurangi maupun dicegah oleh pihak penyelenggara dalam hal ini ialah pihak Sistem Informasi Manajemen dan Humas RSUP M Djamil Kota Padang. Menurut Cox dan Schelier dalam Selviana dan Setya (2016:268) menyatakan *Theori Of Constrains* atau yang

dikenal dengan TOC. TOC didefinisikan sebagai suatu pendekatan kearah peningkatan proses yang berfokus pada elemen-elemen yang membatasi kinerja dalam peningkatan output. Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) mengelompokan jenis kendala berdasarkan internal dan eksternal.

a. Kendala Internal.

Dari hasil temuan penelitian terungkap bahwa kendala yang menghambat sistem pendaftaran online rawat jalan adalah kurangnya sumber daya manusia dalam mengarahkan pasien yang akan menggunakan sistem pendaftaran online rawat jalan, sehingga memerlukan bantuan dari pihak security rumah sakit untuk membantu langsung pasien yang akan mendaftar menggunakan sistem pendaftaran online rawat jalan. Kemudian kendala yang ditemukan dalam SMS Gateway yaitu penggunaan nomor *hand phone* admin yang akan menerima data dari pasien masih ganda atau tidak menggunakan nomor tetap resmi dari rumah sakit. Oleh karena itu sering ditemukan pasien yang tidak menerima balasan dari pihak rumah sakit.

Sesuai dengan teori yang kemukakan oleh Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) menyatakan bahwa kendala internal (*Internal Constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan ataupun organisasi dan sistem yang berasal dari dalam perusahaan. Dalam sistem pendaftaran online rawat jalan ini kendala dari dalam organisasi adalah nomor yang digunakan admin SMS Gateway dan sumber daya manusia dalam pelayanan pendaftaran online rawat jalan.

b. Kendala Eksternal

Dilihat dari hasil temuan penelitian terungkap bahwa kendala eksternal dari sistem pendaftaran online rawat jalan adalah kesalahan pasien dalam mengisi format pendaftaran di aplikasi karena masih banyak pasien yang meniru format yang ada di browsur akibatnya pasien tersebut salah poli. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) menyatakan bahwa kendala eksternal (*Eksternal Constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari luar perusahaan. Atau dapat diartikan berasal dari luar organisasi.

3. Upaya RSUP M Djamil Kota Padang dalam mengatasi kendala pelayanan pendaftaran online rawat jalan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian di lapangan adapun upaya yang telah dilakukan oleh RSUP M Djamil Kota Padang dalam meningkatkan penggunaan pendaftaran online dengan melakukan pembagian browsur kepada setiap pasien yang akan mendaftar rawat jalan. Browsur tersebut berisikan tentang tata cara penggunaan sistem pendaftaran online rawat jalan. bekerja sama dengan pihak Telkomsel, menetapkan nomor khusus admin RSUP M Djamil Kota Padang yang menerima pendaftaran pasien yang menggunakan SMS Gateway. Kemudian pihak RSUP M Djamil melakukan peiklanan tata cara penggunaan sistem pendaftaran online rawat jalan di televisi, *you tube*, radio, *web* resmi rumah sakit dan sosial media lainnya yang digunakan RSUP M Djamil Kota Padang. Demi meningkatkan penggunaan sistem pendaftaran online rawat jalan pihak RSUP M Djamil Kota Padang melalui Instalasi humas turun langsung untuk membantu pasien yang tidak paham menggunakan aplikasi sistem rawat jalan online.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang dapat dikatakan cukup efektif, yang mengacu pada pengukuran efektifitas yang dikemukakan oleh Duncan yang dikutip Richard M Streers, yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.
2. Kendala-kendala yang muncul dalam pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil kota Padang diantaranya adalah :
 - a. Kurangnya sumber daya manusia untuk turun langsung membantu pendaftaran kepada pasien yang kurang memahami pemakaian aplikasi pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang.
 - b. Penggunaan nomor *hand phone* ganda yang dilakukan admin yang akan menerima data dari pasien yang menggunakan *SMS Gateway*.
 - c. Masyarakat belum sepenuhnya memahami pemakaian aplikasi pendaftaran online rawat jalan.
3. Upaya yang dilakukan RSUP M Djamil Kota Padang dalam menangani kendala-kendala yang ada dalam pelayanan pendaftaran online rawat jalan adalah membagikan browsur kepada setiap pasien yang akan mendaftar rawat jalan. Browsur tersebut berisikan tentang tata cara penggunaan sistem pendaftaran online rawat jalan. Menjalin kerj sama dengan pihak Telkomsel , menetapkan nomor khusus admin RSUP M Djamil Kota Padang yang menerima pendaftaran pasien yang menggunakan *SMS Gateway*. Mengiklankan tata cara peggunan sistem pendaftaran online rawat jalan di televisi, *youtube*, radio, *web* resmi rumah sakit dan sosial media lainnya yang digunakan RSUP M Djamil Kota Padang. turun langsung untuk membantu pasien yang tidak paham menggunakan aplikasi sistem rawat jalan online.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik karena bimbingan dari Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si kemudian kritik dan saran yang diberikan oleh bapak Drs. Syamsir, M.Si, P.hD dan Ibu Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Habibullah. 2010. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Journal unair*. Volume 23 No. 3. Hal : 187-195
- Adrianto, Nico. 2007. *Good E-Government : Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*, Malang: Bayumedia
- Ana Amirotn Solihah, Savitri Citra Budi. 2018. Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Vol.6 No.1
- Aris Haryanto. 2017. Perencanaan Sistem Informasi Rawat Jalan Barbasis *WEB* di Santosa *Hospital Bandung Central*.
- Devy Haryadi, Solikhah. 2013. Evaluasi Sistem Informasi Pendafrtran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul. Vol.7 No.2
- Eko Eddy Supriyanto. 2016. Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Vol.1 No.1

- Indrajit, Richardus Eko. 2004, 2005. *E-GOVERNMENT IN ACTION, Ragam Kasus Implementasi sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Junaidi. 2015. Implementasi E-Government untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal*. Vol. 5 No.1
- Lina Hanifah, dkk. 2018. Faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi terhadap kualitas layanan pendaftra pasien rawat jalan via *SMS Gateway* di RSUD Tugurejo Semarang. Vol.6 No.5
- Moleong, Lexy. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Fauzan, dkk. 2017. Sistem Informasi Pendaftaran Rujukan Rawat Jalan Onlie (SIPULAN) di RSUD A.M Parikesit Tenggarong. Vol. 5 No.3
- Riani Eka Sari. 2015. Sistem Informasi Administrasi Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Berbasis *WEB* pada Puskesmas Tanjung Raya.
- Rino Adrhian Nugroho, Christoper Danesh Abraham. 2017. Implementasi Strategi KPP Pratama dalam Meningkatkan Penggunaan *E-filling* di Kota Surakarta. *Spirit Publik*. Volume 12, Nomor 2, Oktober 2017.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Vita Dwi Rachmawati. 2013. Analisis Antrian Rawat Jalan Poliklinik Lantai 1, dan Lantai 3 dan Pendaftaran RSUP DR. Kariadi Semarang.
- Yayat Rukayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.

BIOGRAFI PENULIS



Adam Anshari Afdoli

Lahir di kota padang 29 juli 1996, anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Angkasa 2, melanjutkan di SMPN 13 padang, dilanjutkan SMAN 8 padang. Hingga akhirnya menempuh masa kuliah di Universitas Negeri Padang dengan jurusan Ilmu Administrasi Negara.