

**KUALITAS LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN
BERBASIS ANDROID (SIPERBAN) PADA RSUD TAMAN
HUSADA KOTA BONTANG**

Kharisma Angeli Sibarani, Aji Ratna Kusuma

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Layanan Sistem Pendaftaran Berbasis Android (SIPERBAN) Pada RSUD Taman Husada Kota Bontang.

Pengarang : Kharisma Angeli Sibarani

NIM : 1802015091

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 18 Oktober 2025
Pembimbing,



Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si
NIP 195903081984032001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik

Volume : 13

Nomor : 3

Tahun : 2025

Halaman : 754-761

KUALITAS LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN BERBASIS ANDROID (SIPERBAN) PADA RSUD TAMAN HUSADA KOTA BONTANG

Kharisma Angeli Sibarani ¹, Aji Ratna Kusuma ²

Abstrak

Demi mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat, RSUD Taman Husada Kota Bontang mengembangkan sistem pendaftaran berbasis android yang dikenal sebagai SIPERBAN. SIPERBAN bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran pasien sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran poliklinik secara mandiri, tanpa harus datang langsung dan mengantri di loket pendaftaran rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dari aplikasi SIPERBAN serta mengidentifikasi faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas layanan SIPERBAN di RSUD Taman Husada Kota Bontang. Jenis Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi. Key informan dalam penelitian ini yaitu Staf Pranata Komputer RSUD Taman Husada Kota Bontang, Staf Pendaftaran RSUD Taman Husada Kota Bontang dan pasien pengguna aplikasi SIPERBAN. Teknik analisis data menggunakan model data interaktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SIPERBAN telah berjalan namun kurang optimal. Aplikasi SIPERBAN baik dalam meningkatkan efisiensi pelayanan karena memungkinkan pendaftaran poliklinik dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Aplikasi SIPERBAN juga dinilai andal dan fungsional, meskipun masih terbatas pada pengguna perangkat android. Petugas RSUD Taman Husada Kota Bontang telah memberikan layanan sesuai standar pelayanan, menjaga keamanan data pasien melalui verifikasi OTP, dan menunjukkan responsivitas melalui pendampingan serta loket khusus bagi pengguna SIPERBAN. Komunikasi antar petugas dan pasien berlangsung secara efektif baik langsung maupun melalui media sosial. Sementara itu faktor-faktor penghambat yang ditemukan yaitu kurangnya literasi digital pada pasien lanjut usia dan minimnya pengembangan sistem aplikasi.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Layanan Elektronik, Sistem Pendaftaran Berbasis Android

Pendahuluan

Menjaga kesehatan merupakan kebutuhan esensial bagi setiap manusia, karena hanya dengan kondisi tubuh yang prima seseorang dapat menjalankan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: kharismaasibarani@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

aktivitas sehari-hari secara optimal. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa kesehatan bukan hanya kondisi bebas dari penyakit, tetapi juga keseimbangan fungsi fisik, mental, dan sosial. Dalam upaya memenuhi kebutuhan tersebut, rumah sakit menjadi fasilitas pelayanan kesehatan penting yang memberikan layanan secara menyeluruh, mulai dari rawat jalan, rawat inap, hingga gawat darurat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 menegaskan bahwa rumah sakit wajib menyediakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Namun demikian, proses pelayanan di rumah sakit sering kali dihadapkan pada berbagai kendala administratif, salah satunya adalah sistem pendaftaran pasien yang lambat, tidak efisien, dan menimbulkan antrian panjang. RSUD Taman Husada Kota Bontang sebagai rumah sakit tipe B milik pemerintah Kota Bontang turut mengalami tantangan serupa. Pasien kerap mengeluhkan lamanya waktu menunggu saat pendaftaran dan kurangnya informasi terkait jadwal praktik dokter. Untuk menjawab permasalahan ini, RSUD Taman Husada menerapkan sistem pendaftaran berbasis Android yang dikenal sebagai SIPERBAN. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran secara daring, mengakses jadwal dokter, mengecek status BPJS, melihat riwayat pengobatan, hingga memantau antrian resep di apotek.

SIPERBAN menjadi langkah strategis RSUD Taman Husada dalam membangun sistem pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan transparan. Dengan berbagai fitur yang disediakan, SIPERBAN diharapkan mampu mengurangi antrian fisik di rumah sakit, mempercepat proses pendaftaran, dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk menelaah bagaimana kualitas layanan yang dihadirkan oleh SIPERBAN dirasakan langsung oleh masyarakat, guna menjadi dasar perbaikan dan pengembangan layanan digital ke depannya.

Kerangka Dasar Teori Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (dalam Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala jenis jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi kewajiban dan dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan itu, menurut Saleh (2021) pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan hak dasar setiap warga negara. Menurut Ratminto dan Winarsih (dalam Trisantosa, 2022), pelayanan publik diartikan sebagai tindakan langsung yang diberikan pemerintah sebagai bentuk

pertanggungjawaban dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang maupun jasa yang pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dimensi Kualitas Layanan Elektronik

Menurut Rowley (dalam Trisantosa, 2022) layanan elektronik atau *e-service* adalah sebagai perbuatan atau usaha berupa layanan elektronik yang pengirimannya berupa teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Dari definisi ini tergambar tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan teknologi informasi sebagai saluran pelayanan.

Adapun dimensi kualitas menurut Zeithaml et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016) yang menjadi tolak ukur *e-service quality*, diantaranya sebagai berikut:

- a. Efisiensi, yaitu kemudahan dan kecepatan dalam mengakses situs tersebut dalam mencari produk atau informasi yang berkaitan. Efisiensi ini berkaitan dengan fungsi suatu aplikasi yang berjalan dengan baik seperti pemberian informasi yang dibutuhkan kepada masyarakat secara detail agar pelayanan berjalan dengan baik.
- b. Reliabilitas, berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Pemanfaatan media sosial juga termasuk fungsi teknis suatu situs dalam pertukaran informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terlebih lagi di masa modern dengan kemampuan mengakses segala sesuatu melalui jejaring internet.
- c. Pemenuhan yaitu berkaitan dengan pemberian layanan yang diminta pengguna secara benar dan tepat waktu. Dalam proses pelayanan diperlukan kesesuaian antara waktu dan janji yang diberikan oleh staff kepada masyarakat karena hal ini menjadi faktor penilaian apakah pelayanan memuaskan bagi masyarakat atau tidak.
- d. Privasi ialah berkaitan dengan keamanan informasi dan jaminan data tidak diberikan kepada pihak lain. Indikatornya ialah dapat dipercaya, keamanan informasi pribadi dan data. Keamanan data merupakan hal yang wajib menjadi pertimbangan dalam pengurusan data masyarakat karena dengan amannya data menjadikan pelayanan dapat dipercaya oleh masyarakat.
- e. Daya tanggap, merupakan kemampuan pelayan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan jika terjadi masalah. Respon para pelayan merupakan hal yang penting dalam pelayanan karena dapat meningkatkan kepuasan para pengguna layanan
- f. Kontak, yaitu bagaimana petugas pelayan berkomunikasi dengan baik kepada pengguna layanan baik secara langsung maupun berbagai media komunikasi.

SIPERBAN

SIPERBAN (Sistem Pendaftaran Berbasis Android) adalah reservasi poliklinik rawat jalan RSUD Taman Husada Kota Bontang menggunakan aplikasi berbasis android. Layanan SIPERBAN diterapkan pada 25 November 2019. Alur pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui SIPERBAN dapat dilakukan satu atau

dua hari sebelum pelaksanaan pemeriksaan ke poli yang dituju oleh pasien. Para pasien yang ingin menggunakan aplikasi pendaftaran SIPERBAN wajib memiliki nomor rekam medis pada RSUD Taman Husada Kota Bontang. Bagi pasien yang belum memiliki nomor rekam medis, pasien dapat mendaftar secara manual untuk didata dan mendapatkan nomor rekam medis. Selain untuk mendaftar, aplikasi SIPERBAN juga dapat digunakan untuk mengetahui jadwal dokter di setiap poliklinik yang terdapat pada RSUD Taman Husada Kota Bontang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode analisis data kualitatif. Fokus utama penelitian adalah untuk mengetahui kualitas layanan sistem pendaftaran berbasis android (SIPERBAN) pada RSUD Taman Husada Kota Bontang berdasarkan sejumlah indikator meliputi efisiensi, reliabilitas, pemenuhan, privasi, daya tanggap, dan kontak. Serta untuk mengetahui faktor penghambat pada layanan SIPERBAN.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan narasumber kunci, yaitu Staf Pranata Komputer RSUD Taman Husada Kota Bontang, Staf Pendaftaran RSUD Taman Husada Kota Bontang, serta pasien pengguna aplikasi SIPERBAN. Sementara itu, data sekunder mencakup informasi seperti tabel jumlah pendaftaran pasien, serta dokumen atau arsip terkait SIPERBAN. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022), yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Layanan Sistem Pendaftaran Berbasis Android (SIPERBAN) Pada RSUD Taman Husada Kota Bontang

Berdasarkan pada Zeithaml, et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016) Ada enam dimensi kualitas layanan elektronik, meliputi:

1. Efisiensi

Menurut Zeithaml et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016) efisiensi adalah kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi atau layanan melalui suatu aplikasi. Efisiensi mencerminkan sejauh mana sistem mampu memberikan informasi secara detail dan cepat kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, efisiensi menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan elektronik, termasuk pada penerapan SIPERBAN di RSUD Taman Husada Kota Bontang.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan SIPERBAN telah menunjukkan efisiensi yang cukup baik. Aplikasi ini memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara fleksibel kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu. SIPERBAN juga dilengkapi berbagai fitur

seperti pendaftaran online, jadwal dokter, status BPJS, info antrian, riwayat pengobatan, dan resep, yang semuanya bertujuan memberikan informasi secara lengkap dan cepat kepada pasien. Dengan kemudahan akses serta kelengkapan fitur, SIPERBAN dinilai mampu meningkatkan efisiensi layanan dan mendukung sistem pelayanan rumah sakit yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

2. Reliabilitas

Menurut Zeithaml et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016) reliabilitas berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Pemanfaatan media sosial juga termasuk fungsi teknis suatu situs dalam pertukaran informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terlebih lagi di masa modern dengan kemampuan mengakses segala sesuatu melalui jejaring internet.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa seluruh fitur pada aplikasi SIPERBAN dapat berfungsi dan diakses dengan baik oleh pasien. Selain fitur aplikasi, RSUD juga memanfaatkan media sosial seperti website, Facebook, dan Instagram untuk menyampaikan informasi mengenai jadwal dan aktivitas rumah sakit. Namun aplikasi ini hanya tersedia di perangkat android, sehingga membatasi akses bagi sebagian masyarakat.

3. Pemenuhan

Menurut Zeithaml et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016) pemenuhan berkaitan dengan pemberian layanan secara benar dan tepat waktu. Pelayanan yang sesuai janji dan tepat waktu menjadi indikator kepuasan masyarakat. Layanan SIPERBAN hadir untuk mengurangi waktu tunggu dalam proses pendaftaran.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa petugas pendaftaran RSUD Taman Husada Kota Bontang berupaya memberikan layanan sesuai standar yang ditetapkan, dengan proses yang tertib dan cepat. Hal ini sejalan dengan teori Zeithaml, di mana RSUD mampu memenuhi permintaan pasien secara tepat waktu dan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

4. Privasi

Menurut Zeithaml et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016), privasi berkaitan dengan keamanan informasi pribadi dan jaminan data tidak disalahgunakan. Dalam layanan digital, privasi sangat penting karena menyangkut kepercayaan pengguna terhadap perlindungan datanya.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa RSUD Taman Husada Kota Bontang telah berupaya menjaga keamanan data dengan baik, dibuktikan adanya uji kesesuaian dan uji keamanan aplikasi SIPERBAN yang dilakukan oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). Selain itu, aplikasi SIPERBAN juga menggunakan sistem verifikasi OTP saat registrasi awal, memastikan hanya pemilik nomor yang terdaftar yang bisa mengakses akun. Dan tidak ditemukan kasus kebocoran data, yang menandakan bahwa indikator privasi telah diterapkan dengan baik dalam layanan SIPERBAN.

5. Daya Tanggap

Menurut Zeithaml et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016) daya tanggap adalah kemampuan pelayan dalam memberikan informasi yang tepat saat terjadi masalah, yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa RSUD Taman Husada Kota Bontang telah menunjukkan responsivitas yang baik. Petugas aktif membantu pasien, seperti saat terjadi kendala OTP akibat nomor yang tidak terdaftar, dengan segera mengarahkan untuk pembaruan data. RSUD juga menempatkan petugas khusus di lobi untuk membantu proses pendaftaran, baik online melalui SIPERBAN maupun manual. Tersedia pula loket khusus untuk pasien SIPERBAN dalam proses perekaman sidik jari, guna mempercepat layanan. Hal ini menunjukkan kesiapsiagaan dan kepedulian RSUD terhadap kenyamanan dan kebutuhan pasien.

6. Kontak

Menurut Zeithaml et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016), kontak adalah kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna layanan, guna menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan profesional.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa RSUD Taman Husada Kota Bontang membangun komunikasi dengan pasien tidak hanya secara langsung saat proses pendaftaran, tetapi juga melalui media digital seperti layar informasi di lobi rumah sakit, media sosial resmi, dan bantuan petugas di lokasi. Dengan komunikasi yang aktif dan informatif, RSUD Taman Husada Kota Bontang mampu meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung kelancaran pelayanan secara keseluruhan.

Faktor penghambat Kualitas Layanan Sistem Pendaftaran Berbasis Android (SIPERBAN) Pada RSUD Taman Husada Kota Bontang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam kualitas layanan SIPERBAN maka terdapat beberapa permasalahan yang menjadi faktor-faktor penghambat antara lain:

1. Kurangnya pengetahuan akan teknologi bagi pasien lanjut usia

Salah satu hambatan dalam pelaksanaan layanan SIPERBAN di RSUD Taman Husada adalah rendahnya kemampuan pasien lanjut usia dalam menggunakan teknologi digital. Banyak dari mereka belum terbiasa menggunakan *smartphone*, terlebih pendaftaran berobat melalui aplikasi seperti SIPERBAN, sehingga kesulitan dalam proses pendaftaran online, mulai dari mengunduh aplikasi hingga memahami fiturnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan, seperti tingkat literasi digital yang masih rendah pada kelompok usia tersebut, keterbatasan fisik seperti gangguan penglihatan, serta keterbatasan kepemilikan perangkat. Akibatnya, banyak lansia lebih memilih mendaftar langsung di loket rumah sakit secara manual.

2. Minimnya pengembangan aplikasi SIPERBAN

Minimnya pengembangan aplikasi SIPERBAN menjadi salah satu kendala dalam optimalisasi layanan pendaftaran online di RSUD. Aplikasi SIPERBAN

hanya dapat diakses melalui perangkat android saja, sehingga membatasi jangkauan pengguna, terutama bagi pasien yang menggunakan perangkat *iOS* seperti *iPhone*. Ketersediaan aplikasi pada seluruh perangkat akan sangat membantu memperluas akses layanan. Oleh karena itu, pembaruan dan pengembangan aplikasi secara berkala sangat dibutuhkan agar layanan SIPERBAN bisa lebih inklusif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan teknologi perangkat.

Penutup

Kesimpulan

1. Kualitas Layanan Sistem Pendaftaran Berbasis Android (SIPERBAN) Pada RSUD Taman Husada Kota Bontang
 - a. Efisiensi, dengan aplikasi SIPERBAN pasien dapat dengan mudah melakukan pendaftaran kapan pun dan dimana pun selain itu, aplikasi SIPERBAN pun mengurangi waktu tunggu pasien pada proses pendaftaran di RSUD. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi SIPERBAN juga memberikan informasi yang lengkap kepada pasien.
 - b. Reliabilitas, fitur-fitur dalam aplikasi SIPERBAN dapat berfungsi sebagai mana mestinya. RSUD Taman Husada juga aktif dalam pemanfaatan media sosial untuk menyampaikan informasi secara rutin, menjadikan layanan lebih transparan dan mudah diakses masyarakat. Namun terdapat kendala dikarenakan aplikasi SIPERBAN hanya tersedia untuk perangkat android saja.
 - c. Pemenuhan, petugas RSUD Taman Husada berupaya memberikan pelayanan sesuai standar, termasuk ketepatan waktu, kejelasan produk, dan kesiapan dalam melayani. Hal ini membantu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
 - d. Privasi, RSUD Taman Husada berkomitmen menjaga keamanan data pasien dengan baik. SIPERBAN telah melalui uji kesesuaian dan keamanan sistem oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dan juga penggunaan kode OTP saat registrasi awal aplikasi SIPERBAN menjadi salah satu langkah keamanan dalam melindungi informasi pribadi pasien.
 - e. Daya Tanggap, petugas RSUD tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi SIPERBAN. Tersedianya petugas yang membantu pasien dalam melakukan pendaftaran dan loket khusus pendaftaran SIPERBAN juga menjadi wujud nyata dari pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien.
 - f. Kontak, interaksi dan komunikasi antara petugas dan pasien berjalan dengan baik, tidak hanya secara langsung tetapi juga melalui berbagai media lainnya dalam penyampaian informasi
2. Faktor Penghambat Kualitas Layanan Sistem Pendaftaran Berbasis Android (SIPERBAN) Pada RSUD Taman Husada Kota Bontang yaitu kurangnya pengetahuan akan teknologi bagi pasien lanjut usia dan minimnya pengembangan pada aplikasi SIPERBAN.

Saran

1. Perbaikan pada desain aplikasi SIPERBAN dengan menambahkan menu untuk memperbesar tulisan pada aplikasi sehingga para lansia yang mempunyai keterbatasan dalam hal penglihatan bisa menggunakan aplikasi ini.
2. Penyediaan fasilitas alat bantu seperti seperti *handphone* ataupun *tablet* pada rumah sakit yang dapat digunakan langsung oleh pasien untuk mendaftar dengan aplikasi SIPERBAN. Alat bantu ini dapat disediakan di area pendaftaran lengkap dengan pendampingan petugas rumah sakit yang dapat membantu pasien dalam proses pendaftaran online. Dengan adanya fasilitas ini, pasien yang tidak memiliki perangkat android atau tidak terbiasa menggunakan teknologi tetap dapat memanfaatkan SIPERBAN secara langsung di rumah sakit.
3. Melakukan pengembangan aplikasi SIPERBAN secara berkala. Pembaruan ini mencakup peningkatan *performa*, penyesuaian terhadap sistem operasi terbaru (seperti android atau *iOs*), serta menambahkan fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pasien. Selain itu, penting untuk menyosialisasikan setiap pembaruan melalui notifikasi atau pesan dalam aplikasi, serta menyediakan fitur bantuan seperti tutorial video atau teks yang menjelaskan cara menggunakan fitur baru.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi.). Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Saleh, M. (2021). *Komunikasi Pelayanan Publik Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif* (edisi 3). Bandung: ALFABETA Bandung.
- Tjiptono, Chandra (2016). *Service, Quality, & Satisfaction* (edisi 4). Yogyakarta: C.V Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Trisantosa, Kurniasih, Hubeis (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.
- Kompas.com. (2022). *Definisi Sehat Menurut WHO Dan Kemenkes, Tidak Hanya Penyakit*. Di unduh dari: <https://www.kompas.com/sains/read/2022/01/14/164500923/definisi-sehat-menurut-who-dan-kemenkes-tidak-hanya-soal-penyakit>