

Clarity of Procedures and Satisfaction with Online Registration Services

Kejelasan Prosedur dan Kepuasan terhadap Layanan Pendaftaran Online

Citra Amiliana Mukaromah¹, Yektingtyastuti^{2*}, Natalia Sabatyaningsih Prodia³

^{1,2}Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia

³Rumah Sakit Umum Aprilia Cilacap, Indonesia

Email: yektingtyastuti@ump.ac.id

Abstract—Hospitals play a vital role in providing medical services to the community. In an effort to improve service quality, RSU Aprilia Cilacap has introduced an innovation by implementing an online registration system. This study aims to evaluate the clarity of the registration procedures and patient satisfaction with the online service, as well as to identify obstacles encountered during its implementation. This study used a quantitative approach with a descriptive correlational design. The sampling technique used was consecutive sampling. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 38 outpatient respondents. The results indicate that 42.1% of respondents found the online registration procedures unclear, and the same percentage expressed dissatisfaction with the service. Conversely, 34.5% stated that the procedures were very clear, and 39.4% reported being very satisfied with the service. The Rank-Spearman statistical test yielded an r value = 0.835 with a p value = 0.000. This finding indicates a significant relationship between procedural clarity and the level of satisfaction with online outpatient registration at Aprilia Cilacap Hospital. The main obstacles identified include the lack of systematic and comprehensive procedural guidelines and low digital literacy among some patients. Therefore, increasing outreach and education regarding the use of the online registration system is a crucial step in improving the quality of service at Aprilia Cilacap Hospital.

Keywords—Online Registration, Outpatients, Procedural Clarity, Patient Satisfaction.

Abstrak—Rumah sakit memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, RSU Aprilia Cilacap telah melakukan inovasi dengan menerapkan sistem pendaftaran *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kejelasan prosedur dan kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran *online*, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *consecutive sampling*. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 38 responden pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 42,1% responden mengatakan prosedur pendaftaran *online* tidak jelas, dan persentase yang sama juga menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut. Sebaliknya, 34,5% responden menyatakan bahwa prosedur sangat jelas, dan 39,4% merasa sangat puas terhadap layanan. Hasil uji statistik dengan *Rank-Spearman* diperoleh nilai $r = 0,835$ dengan p value = 0,000. Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kejelasan prosedur dengan tingkat kepuasan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSU Aprilia Cilacap. Hambatan utama yang ditemukan meliputi kurangnya panduan prosedur yang sistematis dan menyeluruh, serta rendahnya literasi digital di kalangan sebagian pasien. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan sistem pendaftaran *online* menjadi langkah penting dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan di RSU Aprilia Cilacap.

Kata Kunci—Kejelasan Prosedur, Kepuasan Pasien, Pendaftaran Online, Rawat Jalan.

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang kesehatan menyelenggarakan perorangan pelayanan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang

dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien (Listiyono, 2015).

Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 24 Tahun 2022 menetapkan kewajiban bagi seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit, untuk menerapkan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Salah satu elemen penting dalam sistem tersebut adalah bagian pendaftaran pasien, yang menjadi tahap awal dari seluruh proses rekam medis. Kesan pertama pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit kerap terbentuk melalui proses pendaftaran ini. Untuk mengurangi antrean panjang dan meningkatkan efisiensi layanan, rumah sakit dapat mengembangkan sistem pendaftaran berbasis *online*. Pendaftaran tidak langsung (*online*) merupakan salah satu cara rumah sakit memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga untuk melakukan pendaftaran dengan pemanfaatan fasilitas teknologi yang ada (Tami et al., 2021). Inovasi ini bertujuan memperluas akses terhadap pelayanan kesehatan bagi pasien. Pendaftaran secara *online* juga membantu mengurangi kepadatan di loket pendaftaran dan mendukung kelancaran operasional rumah sakit (Hasan et al., 2025).

Kepuasan pelanggan memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan operasional sebuah rumah sakit. Kepuasan dapat tercapai ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus memantau dan mengevaluasi tingkat kepuasan serta harapan pasien secara berkala. Hal ini perlu diiringi dengan perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang dilakukan secara efektif dan efisien. Dengan begitu, rumah sakit dapat memiliki ketahanan dan daya saing yang kuat untuk tetap beroperasi dalam jangka panjang. Di sisi lain, pemerintah juga perlu menetapkan kebijakan yang mendukung terciptanya persaingan yang sehat di antara rumah sakit. Tujuannya adalah agar setiap rumah sakit mampu berkolaborasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat melalui strategi diferensiasi yang unik (Anfal, 2020).

Kejelasan prosedur pendaftaran memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran rumah sakit. Prosedur yang jelas, mudah dipahami, dan terstruktur dengan baik akan membantu pasien merasa lebih nyaman, tidak bingung, serta mengurangi waktu tunggu dan potensi kesalahan dalam proses pendaftaran. Sebaliknya, prosedur yang tidak jelas dapat menimbulkan kebingungan, kecemasan, bahkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kejelasan prosedur pendaftaran, maka cenderung semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap layanan tersebut (Bangun et al., 2022).

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan dalam industri pelayanan yang diselenggarakan secara efisien. Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (Prihantini et al., 2024).

Rumah Sakit Umum Aprilia Cilacap telah menerapkan sistem pendaftaran *online* namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui dengan diterapkannya sistem pendaftaran *online* berpengaruh atau tidaknya terhadap kepuasan pasien serta penerapan pendaftaran *online* apakah sudah sesuai dengan SOP. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hubungan Prosedur Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Aprilia Cilacap.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional, pendekatan ini dipilih untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kejelasan prosedur dengan kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Aprilia Cilacap yang melakukan pendaftaran *online* selama bulan Mei 2025 sebanyak 504 pasien. Teknik sampling menggunakan *consecutive sampling*. Sampel penelitian adalah 38 pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Aprilia. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada tanggal 20 – 25 Mei 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Penelitian ini dilakukan pada 38 responden dengan karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan utama yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi(f)	Persentase(%)
1	Usia	≤ 20 tahun	11	28,2
		21-27 tahun	8	20,5
		28-34 tahun	10	25,6
		35-41 tahun	5	12,8
		≥ 42 tahun	3	5,1
Total			38	100
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	8	20,5
		Perempuan	30	79,5
Total			38	100
3	Pendidikan Terakhir	SD	4	10,3
		SMP	6	15,4
		SMA	17	43,6
		Perguruan Tinggi	13	30,8
Total			38	100
4	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	11	28,2
		Ibu Rumah Tangga	8	20,5
		Pegawai Swasta	8	20,5
		PNS/TNI/Polri	2	5,1
		Wiraswasta	4	10,3
		Lainnya	7	15,4
		Total	38	100

Berdasarkan data pada tabel 1, diketahui dari 38 responden pasien rawat jalan, mayoritas berada pada kelompok usia ≤ 20 tahun sebanyak 11 orang (28,2%). Dari jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan sebanyak 30 orang (79,5%). Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 17 orang (43,6%). Berdasarkan pekerjaan utama, responden terbanyak berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa sebanyak 11 orang (28,2%).

Hasil penelitian tentang kejelasan prosedur pendaftaran *online* di ruang rawat jalan RSUD Aprilia Cilacap dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kejelasan Prosedur Pendaftaran *Online*

Kejelasan Prosedur Pendaftaran <i>Online</i>	Sangat Jelas	Frekuensi(f)	Persentase(%)
		13	34,2
	Jelas	9	23,6
	Tidak Jelas	16	42,1
Total		38	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa kejelasan prosedur pendaftaran *online* cukup beragam. Sebanyak 13 responden (34,5%) menilai prosedur tersebut sangat jelas, sedangkan 9 responden (23,6%) menganggapnya jelas. Namun demikian, terdapat 16 responden (42,1%) yang menyatakan bahwa prosedur pendaftaran tidak jelas.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Pendaftaran *Online*

Kepuasan Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i>		Frekuensi(f)	Persentase(%)
	Sangat Puas	15	39,4
	Puas	7	18,4
	Tidak Puas	16	42,1
Total		38	100

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa kepuasan pelayanan pendaftaran *online*, responden yang merasa sangat puas sebanyak 15 responden (39,4%), sementara 7 responden (18,4%) menyatakan puas. Namun, 16 responden (42,1%) memberikan tanggapan tidak puas, yang dapat diartikan sebagai ketidakpastian atau kebingungan terhadap layanan yang mereka alami.

Hubungan kejelasan prosedur pendaftaran *online* dengan kepuasan pelayanan pendaftaran *online* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hubungan Kejelasan Prosedur Pendaftaran *Online* dengan Kepuasan Pelayanan Pendaftaran *Online*

Kejelasan Prosedur Pendaftaran <i>Online</i>	Kepuasan Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i>						Total		$r = 0,835$ p
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Sangat Jelas	11	84,6	2	15,3	0	0	13	100	0,001
Jelas	4	44,4	3	33,3	2	22,2	9	100	
Tidak Jelas	0	0	2	12,5	14	87,5	16	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai prosedur pendaftaran sangat jelas cenderung merasa sangat puas terhadap pelayanan, yaitu sebanyak 11 orang (84,6%). Sebaliknya, dari mereka yang menganggap prosedur pendaftaran tidak jelas, sebagian besar merasa tidak puas terhadap pelayanan, yaitu sebanyak 14 orang (87,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik, nilai korelasi yang diperoleh adalah $r = 0,835$ dengan $p = 0,001$. Nilai korelasi tersebut termasuk dalam kategori sangat kuat, menunjukkan bahwa semakin jelas prosedur pendaftaran *online*, maka tingkat kepuasan terhadap pelayanan juga akan semakin tinggi. Nilai p yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan hubungan tersebut signifikan secara statistik.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan responden yang menyampaikan bahwa prosedur aplikasi pendaftaran *online* sangat jelas sebanyak 13 orang (34,2%). Kesederhanaan sistem pelayanan sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat atau pasien. Upaya dalam mewujudkan penyederhanaan sistem layanan melalui standar prosedur operasional (SPO) yang dijalankan oleh RSUD Aprilia Cilacap sehingga mudah digunakan oleh pasien. Pendaftaran *online* dapat meningkatkan kepuasan pelayanan pendaftaran *online*.

Pendaftaran *online* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Proses verifikasi berkas pasien dilakukan secara *online* sehingga pasien tidak perlu mengantri lagi di loket pendaftaran manual. Hasil penelitian diketahui bahwa pengetahuan penggunaan aplikasi pendaftaran *online* sangat penting. Hasil ini selaras dengan latar belakang pendidikan responden, di mana pendidikan responden terbanyak adalah lulusan SMA dengan persentase 43,6%, dan perguruan tinggi dengan persentase 30,8%. Latar belakang pekerjaan paling banyak adalah sebagai pelajar atau mahasiswa dengan presentase 28,2%. Dengan tingkat pendidikan menengah atas, dan perguruan tinggi, serta sebagai pelajar atau mahasiswa akan memudahkan responden dalam menyerap informasi baik melalui lingkungan, media elektronik, media sosial, tenaga kesehatan, teman dan keluarga. Namun,

masih terdapat responden yang memiliki pendidikan terakhir SD dan SMP, yang kemungkinan mengalami kesulitan dalam mengakses pendaftaran secara *online*, yang dapat berdampak merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Aprilia Cilacap. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin mudah mereka menerima informasi, yang berarti mereka memiliki pengetahuan yang lebih baik (Cempaka *et al.*, 2024). Dari karakteristik umur responden terbanyak pertama adalah remaja akhir dengan persentase 28,2%, dan terbanyak kedua adalah dewasa tengah, sehingga responden dapat beradaptasi dengan baik terhadap berbagai perubahan yang terjadi, termasuk perubahan dalam proses pendaftaran *online*. Bertambahnya umur akan memengaruhi perilaku individu, hal ini dapat terjadi karena melalui perjalanan umurnya, proses pendewasaan terjadi. Oleh karena itu, individu lebih mudah untuk beradaptasi dengan lingkungannya (Tiaraningrum *et al.*, 2014).

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa 42,1% responden menyampaikan ketidakjelasan prosedur pendaftaran *online* juga kemungkinan berhubungan dengan kondisi sosial budaya pasien. Kondisi sosial budaya mungkin menjadi salah satu penyebab kenapa banyak responden yang mengatakan prosedur pendaftaran *online* tidak jelas. Tingkat literasi digital responden yang masih rendah menjadi penyebab utama. Banyak pasien yang belum terbiasa atau bahkan tidak memiliki akses yang memadai terhadap perangkat teknologi seperti *smartphone* atau komputer, serta kurang familiar dengan penggunaan internet dan aplikasi *online*. Kebiasaan masyarakat terhadap metode tradisional masih sangat kuat. Mereka lebih percaya pada interaksi langsung dengan petugas rumah sakit karena dapat langsung mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan merasa lebih aman dan nyaman (Ummah, 2019).

Banyaknya responden yang mengatakan ketidakjelasan prosedur pendaftaran *online* ini kemungkinan juga disebabkan karena belum adanya sosialisasi secara periodik mengenai penggunaan aplikasi pendaftaran *online*. Pemberitahuan mengenai pendaftaran *online* melalui media sosial belum terlalu dilihat oleh para masyarakat sehingga para responden masih kurang mengetahui informasi mengenai pendaftaran pasien secara *online*.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kejelasan prosedur dengan tingkat kepuasan responden terhadap pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUD Aprilia Cilacap. Penelitian yang dilakukan oleh Khatri & Karki (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang tinggi. Salah satu kualitas layanan yang pertama kali dirasakan oleh pasien rawat jalan adalah saat pendaftaran. Kepuasan pasien berfungsi sebagai medium antara kualitas layanan dan niat perilaku. Kualitas layanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan bagaimana layanan dari tenaga medis memberikan layanan kepada pasien namun juga bagaimana pasien merasakan kemudahan dalam berbagai layanan oleh petugas kesehatan lainnya, termasuk pelayanan pendaftaran oleh petugas rekam medis.

Hasil ini memiliki implikasi penting bagi pengelola layanan kesehatan yang ingin mengimplementasikan atau meningkatkan penggunaan aplikasi pendaftaran *online*. Selain itu, strategi sosialisasi terkait prosedur pendaftaran *online* harus disesuaikan dengan tingkat pemahaman pasien, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Pengelola bisa mempertimbangkan untuk mengadakan tutorial *online*, atau sesi pelatihan langsung di fasilitas kesehatan untuk meningkatkan literasi digital pasien.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa :

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 38 responden pasien rawat jalan di RSUD Aprilia Cilacap, mayoritas berada dalam kelompok usia ≤ 20 tahun (28,2%) dan didominasi oleh perempuan (79,5%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA (43,6%) dan pekerjaan utama responden sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa (28,2%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kalangan muda, berpendidikan menengah, dan berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa.

2. Kejelasan Prosedur dengan Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Online

Penilaian terhadap kejelasan prosedur pendaftaran *online* menunjukkan bahwa 42,1% responden merasa prosedur tidak jelas, sementara hanya 34,2% yang menilai sangat jelas. Di sisi lain, tingkat kepuasan juga bervariasi, dengan 42,1%

responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran *online*. Hal ini mengindikasikan adanya kendala dalam pemahaman alur prosedur, yang turut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

3. Hubungan Kejelasan Prosedur Pendaftaran *Online* dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendaftaran *Online*

Terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kejelasan prosedur pendaftaran *online* dengan kepuasan pelayanan pasien. Hasil uji statistik dengan Spearman Rank menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,835 dengan signifikansi $p < 0,001$. Responden yang menilai prosedur sangat jelas sebagian besar merasa sangat puas (84,6%), sedangkan mereka yang menilai prosedur tidak jelas cenderung merasa tidak puas (87,5%). Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kejelasan informasi tentang prosedur pendaftaran merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Aprilia Cilacap.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak RSUD Aprilia Cilacap dan Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan dukungan selama penelitian ini, serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.

REFERENSI

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Bangun, S. M. B., Diaz, A. S., & Hanum, L. (2022). The Relationship of Registration Waiting Time with Patient Satisfaction in Outstanding Registration in Grandmed Hospital Lubuk Pakam. *Jurnal Kebidanan Kestra (JKK)*, 4(2), 128–133. <https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1085>
- Cempaka, A. A., Werdani, Y. D. W., & Sakoikoi, M. Y. P. (2024). Hubungan Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Stadium Pasien Kanker. *JPK: Jurnal Penelitian Kesehatan*, 14(2), 100–105. <https://doi.org/10.54040/jpk.v14i2.273>
- Hasan, B. H., Kandangan, B., Ni, N., & Lestiani, I. (2025). Hubungan Pengetahuan Pasien tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online dengan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. *Journal of Islam Hospital Administration*, 2(1), 14–21.
- Khatri, B. B., & Karki, P. D. (2024). Patient Satisfaction on the Utilization of Health Service in Bhaktapur. *Journal of Nepal Health Research Council*, 32, 77–86.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Prihantini, I. S., Budiati, E., & Karyus, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(5), 2160–2172. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i5.1048>
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43–51. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(2\).43-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(2).43-51)
- Tiaraningrum, R., Setiyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2014). Studi Deskriptif Motivasi dan Personal Reference Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri pada Wilayah Tertinggi di Kelurahan Mojosongo Kota Surakarta. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–23.
- Ummah, M. S. (2019). Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Sikap Keluarga tentang Perawatan Activity Daily Living (ADL) pada Lansia di Dusun Candimulyo, Desa Candimulyo, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Wahyuni, F. D., & Qotimah, N. E. K. (2022). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSJD Dr. R. M. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*.