SAJJANA: Public Administration Review Beranda
Journal: https://talenta.usu.ac.id/sajjana

Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin

Juan Josua Siregar, Franklin Asido Rossevelt
[1]*Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia*
[2]*Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia*
[*]Corresponding Author: franklin@usu.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received 03 Mei 2025
Revised 19 Mei 2025
Accepted 04 Juni 2025

Available *online*:
https://talenta.usu.ac.id/sajjana

E-ISSN: XXX
P-ISSN: XXX

How to cite:
Siregar.J.J., & Rossevelt.F.A. (2025) Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin *SAJJANA: Public Administration Review*, 3(1)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.
http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penerapan aplikasi *Mobile* JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. Pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi ini merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas yang dilakukan rumah sakit untuk mempermudah pasien dalam proses pendaftaran, mengurangi waktu tunggu, serta mengatasi masalah antrian manual yang sebelumnya sering menjadi kendala. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas program menurut budiani dalam pertiwi dan nurcahyanto (2017) yaitu tujuan program, ketepatan sasaran, sosialisasi program dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN dapat dikatakan efektif karena aplikasi ini memberikan kemudahan dalam kegiatan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. Aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan pendaftaran dapat dilihat dari kesesuaian tujuan program, ketepatan sasaran, sosialisasi program dan pemantauan program. Yang mana pendaftaran *online* melalui menyediakan berbagai fitur yang mendukung kemudahan akses, kecepatan, dan akurasi proses pendaftaran. Melalui penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, peserta dapat langsung mendaftar ke rumah sakit tanpa harus datang secara langsung, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan pasien.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan,Pendaftaran *Online, Mobile* Jkn, Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin

ABSTRACT

This study aims to see the effectiveness of the implementation of the Mobile JKN application in improving the quality of online registration services at Bunda Thamrin General Hospital. Online registration services through this application are a form of quality improvement carried out by the hospital to make it easier for patients to register, reduce waiting times, and overcome manual queue problems that were previously often an obstacle. The research method used is descriptive qualitative, with data collection through in-depth interviews, observations, and documentation. This research was conducted at Bunda Thamrin General Hospital. The theory used is the theory of program effectiveness according to Budiani in Pertiwi and Nurcahyanto (2017), namely program objectives, target accuracy, program socialization and program monitoring. The results of the study indicate that the Mobile JKN application can be said to be effective because this application provides convenience in registration service activities at Bunda Thamrin General Hospital. This application plays an important role in increasing the effectiveness of registration services, which can be seen

from the suitability of program objectives, target accuracy, program socialization and program monitoring. Which online registration provides various features that support ease of access, speed, and accuracy of the registration process. Through the use of the Mobile JKN application, participants can directly register at the hospital without having to come in person, thereby reducing waiting time and increasing patient comfort.
Keywords: *Service Effectiveness, Service Quality, Online Registration, Mobile Jkn, Bunda Thamrin General Hospital*

1. Pendahuluan

Pelayanan di bidang kesehatan di Indonesia masih terbilang belum berjalan dengan baik, penyedia jasa di bidang kesehatan belum menghasilkan perbaikan dalam beberapa aspek untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas (Hasan dkk., 2023).Beberapa masalah pelayanan kesehatan diantaranya: keterbatasan kemampuan keuangan, kurangnya ketersediaan peralatan kesehatan, kurangnya jumlah tenaga medis maupun para medik, belum maksimalnya akses informasi tentang kondisi kesehatan, serta adanya jaringan bisnis di sektor kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesenjangan pelayanan kesehatan, serta rendahnya aksesibilitas penduduk miskin terhadap fasilitas kesehatan (Rini et al., 2018).

Salah satu permasalahan pelayanan yang ada di bidang kesehatan adalah masalah pendaftaran, masalah dalam hal pendaftaran yang sering dihadapi diantaranya: lamanya waktu tunggu pendaftaran, tidak pastinya waktu pelayanan pendaftaran, tidak nyamannya ruang tunggu (kondisi fisik, keamanan pengunjung), tingginya komplain pelayanan pendaftaran, pendaftaran antrean tunggu, pendaftaran pasien yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu tunggu antrean berjam-jam, menjadi tantangan yang sulit untuk diatasi dalam kegiatan pelayanan (Taufik, T., & Warsono, H., 2020).

Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin adalah salah satu rumah sakit milik swasta/lainnya di kota Medan yang berwujud RSU, dinaungi oleh Pemda kota perusahaan dan termasuk kedalam RS Tipe C. Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan adalah salah satu penyedia layanan kesehatan yang berkomitmen kuat untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan. Hal ini menuntut rumah sakit untuk secara proaktif meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk pelayanan dokter dan perawat, administrasi, fasilitas ruangan, serta ketersediaan sarana penunjang medis dan non-medis. Selain itu, rumah sakit perlu bersikap terbuka dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi. Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin perlu untuk meningkatakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan beberapa hal seperti inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional atau disingkat dengan *Mobile* JKN adalah inovasi yang menawarkan layanan JKN melalui aplikasi *online* untuk memudahkan calon peserta atau peserta JKN-KIS. Aplikasi ini memanfaatkan teknologi informasi dan dapat diunduh melalui Google Playstore atau App Store pada smartphone. Dengan *Mobile* JKN, masyarakat dan peserta dapat menikmati lima kemudahan: mendaftar dan mengubah data kepesertaan, mencari informasi data peserta keluarga, mengecek informasi tagihan iuran, serta mendapatkan informasi dan jawaban terkait JKN-KIS. Aplikasi ini diluncurkan oleh BPJS Kesehatan pada 15 November 2017, memudahkan peserta JKN untuk mengakses layanan seperti pengecekan tagihan, perubahan data kepesertaan, atau perpindahan kelas. Saat ini, sekitar 30% peserta JKN BPJS Kesehatan telah menggunakan aplikasi ini (Suhadi, dkk. 2022).

Kehadiran aplikasi pendaftaran *online* sangat berguna bagi pasien yang ingin mendaftar antrean berobat rawat jalan dan melakukan reservasi kuota dokter secara *online*. Pasien tanpa harus datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrean, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis sehingga pelayanan dapat cepat diperoleh (Masniah, 2015).

Pendaftaran *online* pasien tidak perlu repot harus mengantre dengan sistem antrean tradisional yaitu dengan cara datang lalu mengambil nomor urut antrean, akan tetapi sang pasien dapat mendaftarkan dirinya melalui aplikasi ataupun website. Nantinya sang pasien tersebut hanya tinggal mengantre untuk verifikasi data yang ia berikan secara *online* dan dapat langsung ke bagian pendaftaran, dengan berlakunya sistem pendaftaran *online* tidak menghilangkan sistem antrean dengan cara pengambilan nomor urut pendaftaran. Dalam penggunaan pendaftaran online pada aplikasi masih terdapat masalah dalam pelayanan pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin seperti proses pendaftaran online mengharuskan pasien untuk mengunggah dokumen atau berkas persyaratan, tetapi banyak yang kesulitan dalam melakukannya karena keterbatasan kemampuan menggunakan aplikasi. Banyak pasien lanjut usia mengalami kesulitan

dalam menggunakan teknologi, yang menyebabkan mereka bergantung pada bantuan orang lain atau lebih memilih pendaftaran manual.

Masalah teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan fasilitas telepon sering kali mengakibatkan berkas yang diunggah tidak dapat terbaca oleh petugas verifikasi. Kendala pada jaringan internet dan fasilitas telepon masyarakat sering kali menyebabkan berkas yang diunggah oleh pasien tidak dapat terbaca oleh petugas verifikasi. Apabila terdapat persyaratan yang belum atau gagal diverifikasi karena tidak memenuhi kriteria, pasien tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran. Hal ini mengharuskan pasien untuk mengunggah ulang berkas yang belum terverifikasi dan menunggu hingga semua persyaratan terpenuhi. Masalah verifikasi berkas ini juga sering muncul ketika pasien akan mencetak SEP melalui mesin APM, yang pada akhirnya menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, kegagalan verifikasi juga dapat disebabkan oleh surat rujukan yang sudah tidak berlaku sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Selain masalah dalam hal mengunggah dokumen dan masalah jaringan terdapat beberapa masalah lainnya seperti dalam melakukan pendaftaran pertama aplikasi diperlukan nomor yang berbeda yang digunakan setiap orang, sehingga menyulitkan pasien dalam mengakses fitur yang ada dalam aplikasi Mobile JKN. pasien BPJS harus memiliki surat rujukan dari faskes II atau rumah sakit daerah untuk dapat ditangani oleh rumah sakit. Para pasien yang hendak melakukan rawat jalan yang telah mendapatkan surat rujukan dari rumah sakit daerah belum tertuju sub spesialis. Pada prosesnya, persyaratan tersebut tidak bisa terverifikasi secara online dan harus mengubah data tersebut ke kantor BPJS agar tercantum sub spesialis. Diperlukan upaya Rumah Sakit Umum Pusat Bunda Thamrin untuk mengatasi masalah- masalah tesebut.

Penelitian ini memiliki urgensi yaitu efektivitas pelayanan pendaftaran online sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin yang mana sebelumnya memiliki masalah dalam pelayanan pendaftaran yang harus diselesaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul "**Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin**".

2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Strauss & Corbin (2003), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. menurut (L. Moleong, 2014) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena atau situasi yang terjadi dalam konteks efektivitas aplikasi mobile JKN Bunda Thamrin.

2.1 Lokasi Penelitian

Menurut (Moleong., 2011) lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam meangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Berdasarkan pemaparan di atas maka dalam penelitian ini lokasi yang dipilih terletak di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin.

Lokasi penelitian terletak di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin karena peneliti ingin melihat bagaimana efektivitas aplikasi mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online. Lokasi penelitian ini dipilih karena pendaftaran online merupakan masalah pelayanan pendaftaran dan Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin telah menerapkan layanan pendaftaran online melalui aplikasi yaitu aplikasi mobile JKN. Ketersediaan layanan ini menunjukkan adanya upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi proses pendaftaran pasien.

2.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2016) sumber dan data yang diperlukan dalam penelitian ini, dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer
   Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subyek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.
2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bukan dihasilkan dan dikumpulkan oleh peneliti melainkan diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah. Sumber data sekunder merupakan data untuk melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berupa artikel-artikel dari website, internet, berita yang relevan dan beberapa literatur yang relevan.

Untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian ini, maka diperlukan teknik-teknik pengumpulan data yang sesuai. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

   Menurut (Sugiyono, 2014), observasi adalah sebuah proses yang kompleks, yaitu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis atau psikologis. Lebih lanjut menurut Patton (1990) dalam (Haryono, 2020), menegaskan bahwa observasi merupakan metode penelitian yang penting untuk memahami dan memperkaya pengetahuan tentang fenomena yang diteliti. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara terjun langsung kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Peneliti dapat terjun langsung menjadi partisipan dalam pengumpulan data atau menjadi nonparsitipan yang hanya mengamati.

2. Wawancara

   Menurut Mardawani (2020) teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan sebuah proses untuk memperoleh informasi atau keterangan unutk tujuan penelitian dengan cara bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan atau tanpa menggunakan pedoman. Wawancara dapat dilakukan dengan terstruktur maupun tidak terstruktur.

3. Dokumentasi

   Menurut Sugiyono (2015) dokumenteasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berwujud laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Lebih lanjut menurutMardawani (2020), dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian.

2.3 Penentuan Informan

Menurut (Margono, 2004) pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi terkait topik tertentu dalam rangka mendukung suatu penelitian dan dipilih melalui berbagai pertimbangan dan kriteria yang telah di tetapkan. Informan berfungsi sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan teori yang dikaji dalam penelitian ini.

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Informan	Jenis Informan	Keterangan	Jumlah
1	Kepala Sub Bidang Humas dan Marketing	Informan Kunci	Mengetahui tanggung jawab aplikasi pendaftaran online	1
2	Penanggungjawab Reseosionis	Informan Utama	Mengetahui tanggung jawab aplikasi pendaftaran online	1
3	Koordinator Resepsionis	Informan Utama	Mengetahui tanggung jawab aplikasi pendaftaran online	1
4	Resepsionis	Informan Utama	Mengetahui tanggung jawab aplikasi pendaftaran online	1

5	Pasien	Informan Tambahan	Mengetahui proses pendaftran online dan sebagai penerima pelayanan	3

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

2.4 Teknis Analisis Data

Analisis data versi Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (Akbar & Usman, 2009):

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.
2. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohannya.

2.5 Teknik Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2007).

Menurut Patton (dalam L. J. Moleong & Edisi (2004)) terdapat 4 jenis triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi sumber data
   Membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Data yang diperoleh berupa wawancara yang dilakukan lebih dari satu kali dalam periode waktu tertentu.
2. Triangulasi teori
   Menggunakan beberapa teori untuk memastikan data yang dikumpulkan akan terlihat dalam bab pembahasan untuk dipergunakan di dalam penelitian.
3. Triangulasi metode
   Dilakukan dengan cara melakukan pengecekan antara penemuan hasil penelitian yang sama teknik pengumpulan datanya dan pengecekan melalui sumber data dengan metode yang sama.
4. Triangulasi Peneliti
   Triangulasi peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin

Penilaiaan efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut memberikan dampak dan manfaat. Efektivitas mencerminkan tingkat keberhasilan dalam mencapai

target yang telah ditentukan. Oleh karena itu, suatu organisasi, program, atau kegiatan dianggap efektif jika tujuan atau target yang diinginkan tercapai sesuai rencana, serta memberikan dampak dan manfaat yang diharapkan. Keberhasilan program dapat diukur berdasarkan kriteria efektivitas. Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugastugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Campbell, 1989).

Efektivitas dalam konteks pelayanan pendaftaran online di RSU Bunda Thamrin, misalnya, dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi Mobile JKN mampu memenuhi kebutuhan pasien serta meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Program pendaftaran online ini dianggap efektif jika berhasil mengurangi waktu tunggu, mempermudah proses pendaftaran, serta memberikan kepastian jadwal dokter, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, efektivitas juga bisa diukur melalui tingkat kepuasan pasien dan seberapa luas aplikasi ini digunakan oleh pasien dalam melakukan pendaftaran.

Keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN dapat dilihat dari bagaimana program ini mampu memanfaatkan sumber daya yang ada, seperti teknologi dan tenaga kerja, untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan responsif. Evaluasi terhadap efektivitas program juga mencakup dampak jangka panjang, seperti peningkatan reputasi rumah sakit sebagai institusi yang mengutamakan pelayanan modern dan memudahkan akses bagi pasien. Program ini dapat dinyatakan efektif jika manfaat yang dihasilkan sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan, yakni memberikan layanan kesehatan yang lebih baik dan lebih cepat bagi pasien.

3.1 Tujuan Program

Tujuan program adalah elemen dasar yang mengarahkan setiap organisasi dalam menjalankan kegiatannya, termasuk pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. Seperti yang diungkapkan dalam wawancara dengan Ibu Ivo, Kepala Sub Bidang Humas dan Marketing, beliau mengatakan bahwa:

> *"Oke tujuan spesifiknya itu tadi, pasien itu, merasa nyaman, merasa lebih cepat dilayani. Sehingga pilihan pasien itu adalah rumah sakit Bunda Thamrin. Tujuannya yang pasti supaya pasien itu berobat ke bunda Thamrin karena apa? Karena itu tadi dengan menggunakan aplikasi dia lebih cepat, lebih muda gitu." (Hasil wawancara pada Sabtu, 19 Juli 2024 di RSU Bunda Thamrin)*

Pelayanan pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN ini bertujuan untuk menghadirkan layanan yang cepat, berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Sebelum implementasi pendaftaran online, pasien sering mengalami waktu tunggu yang lama ketika harus mendaftar secara manual di rumah sakit. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan bagi pasien, terutama bagi mereka yang datang dari luar kota atau yang harus mengatur jadwal dengan dokter. Hal tersebut juga di kemukakan oleh Ibu Ivo, Kepala Sub Bidang Humas dan Marketing, beliau mengemukakan bahwa:

> *"Efektif efisien dia waktunya juga sangat memengaruhi. Kenapa saya bilang begitu? Karena si pasien kalau contohnya pasti dokternya dokter kita bilang dari 6:00 sore jadwalnya. Nah, kalau dia tidak mendaftar online, dia tidak mendaftar pakai website otomatis bisa jadi datang pagi terbuang waktunya. Kalau dia sudah mendapat pakai online pake website 6:00 datang dokternya ya dia bisa jadi yang datang atau tengah 6 dia datang jadi. Waktu dia itu sangat efektif, dia enggak membuang dia. Enggak buang buang waktu. Untuk pelayanan pasti sangat berpengaruh.Waktu tunggunya itu sangat mempengaruhi. Kemudian dari kecepatan dia itulah termasuk kan untuk otomatis dia makin cepat dilayani di bagian pendaftaran karena sebenarnya fokusnya paling pendaftaran untuk online." (Hasil wawancara pada Sabtu, 19 Juli 2024 di RSU Bunda Thamrin)*

Berdasarkan wawancaran tersebut terlihat bahwa pelayanan pendaftarn online melalui aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk memberikan solusi praktis dengan memungkinkan pasien melakukan pendaftaran dari rumah atau tempat lain melalui aplikasi. Sistem ini dapat dikatakan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas waktu pendaftaran dan meningkatkan kepuasan pasienSelain itu, tujuan jangka panjang dari program ini adalah untuk meningkatkan reputasi Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin sebagai rumah sakit yang modern dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Dengan meningkatkan

efektivitas dan kemudahan pendaftaran, diharapkan lebih banyak pasien yang memilih RSU Bunda Thamrin sebagai fasilitas kesehatan pilihan mereka. Tujuan ini sangat relevan dengan visi rumah sakit untuk memberikan pelayanan terbaik dan terdepan, serta membangun kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan kesehatan yang lebih canggih dan modern. Tujuan utama program ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran dengan cara mempercepat proses dan meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ivo dan hasil survei kepuasan pasien yang dikemukakan oleh Ibu Ros, dapat disimpulkan bahwa tujuan tersebut mulai tercapai. Aplikasi ini memperbaiki persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit serta membangun citra RSU Bunda Thamrin sebagai rumah sakit yang modern dan adaptif terhadap teknologi. Indikator keberhasilan lainnya adalah peningkatan jumlah pasien yang menggunakan layanan online dan respons positif dalam survei kepuasan.

3.2 Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran merupakan hal yang penting dalam mengevaluasi efektivitas program. Berdasarkan wawancara, pelayanan pendaftaran online ini dirancang khusus untuk mengatasi masalah waktu tunggu yang lama dan proses pendaftaran yang membingungkan bagi pasien. Ketepatan sasaran adalah aspek penting yang mencerminkan seberapa baik sebuah program mencapai kelompok atau individu yang dituju. Pelayanan pendaftaran online di RSU Bunda Thamrin menyasar semua pasien, baik pengguna BPJS maupun non-BPJS, yang membutuhkan layanan pendaftaran cepat dan berkualitas.

Beradasakan wawancara mengenai ketepatan sasaran sebuah program Ibu Ros, Penanggung jawab resepsionis, mengatakan:

> *"Mempermudah pasien dalam pendaftaran. Dalam melakukan registrasi dokter dan mempersingkat waktu untuk melakukan dari pada pendaftaran manual."(Hasil wawancara pada Rabu, 9 Agustus 2024 di RSU Bunda Thamrin)*

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diakatakan melalui aplikasi Mobile JKN, pasien bisa mendaftar kapan saja tanpa harus menunggu lama di tempat, sehingga sasaran utamanya adalah meminimalkan waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien.

Sasaran dari program ini meliputi seluruh pasien RSU Bunda Thamrin, baik pasien BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN maupun pasien umum yang mendaftar melalui situs web rumah sakit. Sistem ini menawarkan berbagai keuntungan bagi kedua kelompok pasien, seperti kemampuan untuk mengetahui jadwal dokter dan nomor antrean sebelum datang ke rumah sakit, yang mengurangi ketidakpastian dan memungkinkan pasien untuk mengelola waktu mereka dengan lebih baik.

Pelayanan menggunakan aplikasi ini juga relevan dengan kebutuhan pasien dalam era digital saat ini, di mana akses cepat dan nyaman ke layanan kesehatan sangat penting. Pelayanan pendaftaran online ini menjadi solusi tepat bagi pasien yang mencari cara lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Sasaran lainnya adalah pasien yang tinggal jauh dari rumah sakit, di mana dengan sistem online, mereka dapat mendaftar tanpa harus datang lebih awal hanya untuk mengambil nomor antrean.

Sasaran program ini meliputi semua pasien RSU Bunda Thamrin, baik pasien BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN maupun pasien umum yang mendaftar melalui situs web rumah sakit. Sistem ini menawarkan berbagai kemudahan, termasuk kemampuan untuk mengetahui jadwal dokter dan nomor antrean sebelum datang ke rumah sakit. Ini membantu mengurangi ketidakpastian dan memungkinkan pasien untuk mengelola waktu mereka dengan lebih baik. Selain itu, aplikasi ini sangat relevan dengan kebutuhan pasien di era digital, di mana akses cepat dan nyaman ke layanan kesehatan sangat diperlukan.

Ketepatan sasaran program juga tercermin dalam kemampuan aplikasi Mobile JKN untuk melayani pasien yang tinggal jauh dari rumah sakit. Dengan sistem online ini, mereka dapat mendaftar dari jarak jauh tanpa harus datang lebih awal hanya untuk mengambil nomor antrean. Aplikasi ini menjadi solusi tepat bagi pasien yang mencari cara yang lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan layanan kesehatan.

3.3 Sosialisasi Program

Sosialisasi adalah elemen penting yang memastikan bahwa program seperti pendaftaran online di RSU Bunda Thamrin dapat diketahui dan digunakan oleh masyarakat. Sosialisasi merupakan langkah

penting dalam memastikan bahwa program yang diluncurkan dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Ivo, Kepala Sub Bidang Humas dan Marketing Mengatakan:

> *"Nah, prosesnya. Ya mulai dari adanya masalah, kemudian kita buat apa yang dibutuhkan oleh pasien. Setelah kita tahu apa yang dibutuhkan pasien contohnya kita buat dipermudah dia mendaftar itu butuh data apa aja kita masukkan ke dalam website itu. Nah, contoh kayak nama, tanggal lahir, tempat lahir nya nomor handphone nah terus kemudian butuh kita kata itu nanti dicantumkan di dalam. Gitu gitulah prosesnya sampai dia benar benar jadi aplikasi baru itu kita sosialisasikan ke seluruh pasien yang mensosialisasikan, siapa? seluruh karyawan rumah sakit bunda Thamrin, terutama resepsionis bunda Thamrin." (Hasil wawancara pada Sabtu, 19 Juli 2024 di RSU Bunda Thamrin)*

Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa proses pengembangan aplikasi pendaftaran online dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan pasien, dilanjutkan dengan mengintegrasikan data penting ke dalam sistem yang lebih mudah digunakan. Setelah aplikasi selesai, dilakukan sosialisasi menyeluruh oleh karyawan rumah sakit, terutama resepsionis, untuk memastikan semua pasien memahami dan menggunakan aplikasi tersebut.

Sejalan dengan teori Budiani yang dikutip oleh Pertiwi dan Nurcahyanto (2007), sosialisasi program harus dilakukan secara efektif agar informasi mengenai pelaksanaan program tersampaikan kepada masyarakat luas dan peserta program khususnya. Tujuannya adalah memastikan bahwa program dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh masyarakat, sehingga tujuan program tercapai dengan optimal. Pelatihan berkala yang diberikan kepada staf di RSU Bunda Thamrin juga merupakan bagian dari sosialisasi internal, yang bertujuan agar seluruh tim medis dan non-medis memahami program tersebut dan dapat memberikan bimbingan yang tepat kepada pasien. Melalui penggunaan berbagai media informasi dan pelatihan internal, RSU Bunda Thamrin menunjukkan komitmennya dalam memastikan keberhasilan sosialisasi program pendaftaran online, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik.

Sosialisasi di RSU Bunda Thamrin dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial (WhatsApp dan Instagram), banner di lokasi strategis rumah sakit, serta komunikasi langsung dengan pasien, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Nancy, Koordinator Resepsionis. Upaya ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh pasien memahami cara menggunakan aplikasi pendaftaran online. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan kepada seluruh staf rumah sakit, sehingga mereka dapat membantu pasien yang menghadapi kesulitan saat menggunakan aplikasi.

Pemahaman pasien terhadap pendaftaran online meningkat seiring upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit. Sebelumnya, ketidaktahuan dan keraguan terhadap sistem digital menjadi penghambat utama. Banyak pasien masih bergantung pada sistem konvensional karena kurangnya informasi.

Setelah program dijalankan, melalui sosialisasi oleh resepsionis dan tim Humas seperti disampaikan oleh Ibu Ivo, masyarakat mulai memahami fungsi dan manfaat aplikasi Mobile JKN. Penggunaan media sosial, banner, dan edukasi langsung berperan penting dalam meningkatkan pemahaman pasien.

3.4 Pemantauan Program

Menurut Dipohusodo (1996) pemantauan program adalah upaya mengamati berupa evaluasi yang dapat diukur dengan sejauh mana suatu program memberi efek atau dampak terhadap perubahan yang nyata bagi masyarakat serta pelaksanaan program harus sesuai dengan waktu dan tujuannya. Pemantauan program dapat dilihar melalui pengawasan, identifikasi serta antisipasi masalah yang muncul, dan meninjau perkembangan dalam pelaksanaan program. Pemantauan program merupakan aspek penting dalam menjaga keberlanjutan dan relevansi program yang diterapkan. Pemantauan penting dalam menentukan apakah suatu program berjalan sesuai dengan rencana dan apakah ada perbaikan yang perlu dilakukan.

Berdasarkan wawancara, yang dilkaukan dengan Ibu Ros selaku penanggung jawab resepsionis, beliau mengatakan bahwa :

> *"Rumah sakit memantau pendaftaran ini dapat dilakukan dilihat dari jumlah pendaftaran pasien. Per hari itu kan ada pendaftar dari web berapa pendaftaran antrean online dari jumlahnya itu kan bisa kita tahu." (Hasil wawancara pada Rabu, 9 Agustus 2024 di RSU Bunda Thamrin)*

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan RSU Bunda Thamrin secara berkala memantau keberhasilan pendaftaran online melalui evaluasi respon time dan jumlah pasien yang menggunakan layanan ini. Monitoring tersebut dilakukan untuk menilai apakah sistem berjalan dengan lancar dan memberikan dampak yang diharapkan.

Kemudian berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mengenai pemantauan program selama wawancara dengan Ibu Ros, selaku penanggung jawab resepsionis beliau mengatakan bahwa:

> *"langkah langkah yang diambil rumah sakit untuk memastikan bahwa proses pelayanan ini sesuai dengan kebutuhan pasien yaitu dari survey kepuasan pasien." (Hasil wawancara pada Rabu, 9 Agustus 2024 di RSU Bunda Thamrin)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa selain pemantauan teknis, rumah sakit juga melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk menilai efektivitas pelayanan pendaftaran online. Survei ini membantu rumah sakit memahami pengalaman pasien saat menggunakan sistem online, serta mendeteksi area yang masih perlu perbaikan. Informasi yang dikumpulkan dari survei digunakan untuk memperbarui sistem pendaftaran agar tetap relevan dengan kebutuhan pasien dan dapat terus memberikan pelayanan yang optimal.

Dalam teori Budiani yang dikutip dalam Pertiwi dan Nurcahyanto (2007), pemantauan program merupakan aktivitas yang dilakukan setelah program dilaksanakan sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program. Pemantauan ini penting untuk mengetahui apakah pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan rencana awal, serta untuk mengidentifikasi kebutuhan akan perbaikan. Pemantauan program tidak hanya mengukur kesesuaian program dengan tujuan, tetapi juga membantu mendeteksi permasalahan yang mungkin timbul selama pelaksanaan, sehingga langkah-langkah korektif dapat diambil.

Konsep ini relevan dengan pemantauan yang dilakukan oleh RSU Bunda Thamrin dalam program pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan wawancara dengan pihak rumah sakit, pemantauan tidak hanya melibatkan pengawasan teknis melalui tim IT, tetapi juga mencakup survei kepuasan pasien untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan dari perspektif pengguna. Hal ini sejalan dengan teori Budiani yang menekankan pentingnya pemantauan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana dan tetap relevan dengan kebutuhan peserta, dalam hal ini pasien. Evaluasi respon time dan jumlah pengguna, serta survei kepuasan pasien, merupakan bentuk perhatian terhadap pelaksanaan program dan alat untuk mendeteksi apakah tujuan program tercapai atau masih memerlukan penyesuaian.

Pemantauan berkelanjutan ini, seperti yang dilakukan oleh RSU Bunda Thamrin, berperan dalam menjaga keberlanjutan program dan memastikan bahwa setiap gangguan teknis atau ketidakpuasan pasien dapat diatasi dengan segera, sehingga program tetap berjalan optimal sesuai tujuan awal.

Kesimpulan

Efektivitas pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin dapat dikatakan berhasil mencapai tujuannya. Pendaftaran online telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kecepatan waktu pelayanan, kenyamanan pasien, dan kecepatan pelayanan. Melalui program ini, mayoritas pasien dapat melakukan pendaftaran dengan lebih mudah, tanpa harus menunggu lama di rumah sakit. efektivitas tersebut dapat dilihat dari ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan menunjukkan bahwa sistem ini berfungsi dengan baik, meskipun masih ada tantangan teknis yang perlu diperbaiki.

Berikut kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan informan serta analisa peneliti dan semua indicator:

1. Tujuan Program
   Mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuan utama, yaitu program ini berhasil mengurangi waktu tunggu, memberikan kepastian jadwal dokter, dan mempermudah proses

pendaftaran. Selain itu, tujuan jangka panjang untuk meningkatkan reputasi rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang modern juga tercapai.

2. Ketepatan Sasaran Program
   Mengukur sejauh mana aplikasi Mobile JKN berhasil memenuhi kebutuhan target pengguna, yaitu pasien RSU Bunda Thamrin. Aplikasi ini dirancang untuk mengatasi waktu tunggu yang lama dan proses pendaftaran yang rumit. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi ini secara signifikan mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran, mengurangi antrian, dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman, sehingga sasaran program tercapai.
3. Sosialisasi Program
   Sosialisasi yang dilakukan RSU Bunda Thamrin adalah dengan menyebarkan informasi dan melakukan edukasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada pasien. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, banner di rumah sakit, dan komunikasi langsung dengan pasien, serta pelatihan kepada staf. Upaya sosialisasi yang dilakukan secara berkala memastikan bahwa sebagian besar pasien mengetahui dan memanfaatkan aplikasi ini dengan baik.
4. Pemantauan Program
   Program dipantau secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang muncul. RSU Bunda Thamrin melakukan pemantauan melalui survei kepuasan pasien dan evaluasi teknis dari tim IT. Pemantauan ini membantu rumah sakit dalam menjaga kelancaran program, memperbaiki gangguan teknis dengan cepat, serta menyesuaikan sistem sesuai kebutuhan pasien.

Berdasarkan analisis empat indikator efektivitas program, dapat disimpulkan bahwa **program pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di RSU Bunda Thamrin telah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan**. Perubahan signifikan dari sistem manual menuju sistem digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu, kenyamanan pasien, serta citra rumah sakit di mata masyarakat. Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah menunjukkan bahwa program ini berhasil menjawab kebutuhan pasien masa kini yang menginginkan layanan cepat, tepat, dan mudah diakses.

Referensi

Aditya, P. Et Al. (2021). “Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Kepemimpinan (Leadership) Berkarakter Dalam Kemajuan Olrganisasi 1.” .

Akbar, & Usman. (2009). Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.

Bagong, S. (2005). Metode Penelitian Sosial. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group.

Campbell, J. P. (1989). “ Teori Efektivitas” , Dalam Richard M. (1985), Efektivitas Organisasi.

Dipohusodo. (1996). Manajemen Proyek & Konstruksi.

Gaspersz, V. (1997). Manajemen Kualitas. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Haryono, C. G. (2020). Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi. Jawa Barat: Cv Jejak (Jejak Publisher).

Hasan, I. W. A., Haryati Eny Pramudiana, & Ika Devy. (2023). Inovasi Pelayanan Kesehatan Ampibi (Ambulance Peduli Tretan Dhibi’) Di Unit Organisasi Bersifat Khusus (Uobk) Rsud Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan.

Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn. Health Care : Jurnal Kesehatan, 10(1), 78–84. Https://Doi.Org/10.36763/Healthcare.V10i1.114

Jogiyanto, H. M. (1999). Analisis Dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.

Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan.

Leboeuf, M. (2010). Memenangkan Dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup.

Lily Widjaya, & Deasy Rosmaladewi. (2018). Bahan Ajar Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (Rmik) Manajemen Informasi Kesehatan Ii: Sistem Dan Sub Sistem Pelayanan Rmik.

Mardawani. (2020). Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif. Yogyakarta : Deepublish Publisher.

Margono. (2004). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta :Rineka Cipta.

Masniah. (2015). An Implementation Of Outpatient Online Registration Information System Of Mutiara Bunda Hospital. (Ijarai) International Journal Of Advanced Research In Artificial Intelligence, 4.

Moleong. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi (Edisi Revisi). Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. (2014). Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. . Jakarta: Remaja Rosda Karya.

Moleong, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.

Moleong, L. J., & Edisi, P. (2004). Metodelogi Penelitian. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya, 3(01).

Musdalifah, M., & Noor, M. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Go-Jek). Sebatik, 23(2), 498–504. Https://Jurnal.Wicida.Ac.Id/Index.Php/Sebatik/Article/View/804

Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Srondol). Journal Of Public Policy And Management Review, 6(2), 1-14.

Rini, T., Lestari, P., Peningkatan, U., Pelayanan, M., Puskesmas, D., Manajemen, P., & Kesehatan, S. M. (2018). 57 Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan (The Efforts To Improve The Quality Of Service In Puskesmas Through Health Human Resource Management Approach). Http://Www.Neraca.Co.Id/Article/45094/Tenaga-Medis-Di-

Saputra, Redi, & Parjito. (2020). Implementasi Metode Jeckson Network Queue Pada Pemodelan Sistem Antrian Booking Pelayanan Car Wash (Studi Kasus: Autoshine Car Wash Lampung). Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (Jtsi), 1(2).

Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. Matra Pembaruan, 5(1), 53–64. Https://Doi.Org/10.21787/Mp.5.1.2021.53-64 Singarimbun,

Masri, & Effendi. (2001). Metode Penelitiam Survei. Jakarta: Lp3es.

Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. Dialektika : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial, 4(1), 45–64. Https://Doi.Org/10.36636/Dialektika.V4i1.285

Soekanto, Soerjono. (2006). Sosiologi Suatu Pengantar. . Strauss, A., & Corbin, J. (2003). Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 158–165.

Sugiyono. (2005). Statistika Untuk Penelitian.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Pt Alfabet. . Supardi. (N.D.). Laporan Penelitian Populasi Dan Sampel Penelitian.

Taufik, T. , & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2(1), 1–18.

Techtarget. (2011). Definisi Online. Https://Searchnetworking.Techtarget.Com /Definition /Online

Tjiptono, F. (2005). Strategi Pemasaran I (2nd Ed.).

Wijoyo, S. (2006). Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi. Airlangga University Press.