



RANCANG BANGUN APLIKASI INDEKS KEPUASAN PASIEN RS QADR DENGAN INTEGRASI SURVEI *ONLINE* BERBASIS *WEBSITE*

^{1,*}Azahra Syahiradania, ²Muhamad Bahrul Ulum

^{1,2}Teknik Informatika, Universitas Esa Unggul, Jl. Citra Raya Boulevard No.25/ 01, Panongan, Panongan, Tangerang, Banten, Indonesia

Abstrak — Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan bagi seseorang yang membutuhkan perawatan secara intensif. Oleh karena itu setiap rumah sakit memiliki SOP untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada pasien, jika pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka akan menimbulkan keluhan. Kepuasan pasien akan meningkatkan citra pelayanan yang membuat rumah sakit tersebut dijadikan pilihan utama ketika pasien membutuhkan perawatan medis. Dalam penilaian puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan, pihak rumah sakit Qadr menyediakan penilaian kepuasan pasien dalam bentuk Google form akan tetapi seiring dengan perkembangan teknologi pihak rumah sakit menginginkan platform digital dengan desain yang menarik serta dapat mengatasi kesulitan dalam mengelola laporan kepuasan pasien terutama dalam hal perhitungan penilaian laporan kepuasan pasien serta laporan keluhan pasien. Oleh karena itu dibutuhkan solusi berupa aplikasi website yang saat ini berkembang pesat di gunakan di lingkungan perusahaan sebagai komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pengguna pelayanan. Dalam penelitian akan merancang sebuah aplikasi berbasis website yang dapat membantu pihak rumah sakit dalam mengelola laporan kepuasan dan keluhan pasien. Pada perancangan aplikasi website, penulis menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)*. Hasil yang diharapkan adalah aplikasi indeks kepuasan pasien yang sesuai dengan kebutuhan.

Kata Kunci: Aplikasi; Kepuasan Pasien; Website; RAD.

Abstract — The hospital is a health service place that provides services for someone who needs intensive care. Therefore, every hospital has an SOP to provide the best service to patients, if the patient is not satisfied with the service provided, it will cause complaints. Patient satisfaction will improve the image of the service that makes the hospital the first choice when patients need medical care. In assessing whether or not the patient is satisfied with the service provided, the Qadr hospital provides a patient satisfaction assessment in the form of a Google form, but along with technological developments the hospital wants a digital platform with an attractive design and can overcome difficulties in managing patient satisfaction reports, especially in terms of calculating patient satisfaction report assessments and patient complaint reports. Therefore, a solution is needed in the form of a website application which is currently growing rapidly in use in the corporate environment as a communication between the hospital and service users. The research will design a website-based application that can assist the hospital in managing patient satisfaction and complaint reports. In designing website applications, the author uses the *Rapid Application Development (RAD)* method. The expected result is a patient satisfaction index application that suits the needs of the hospital.

Keywords: Application; Patient Satisfaction; Website; RAD.

* Corresponding author :
Azahra Syahiradania
Universitas Esa Unggul, Tangerang, Indonesia
emaiazzahra@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah organisasi yang kompleks, kompetitif, pada kapital, dan pada karya yang multi disiplin, dan keadaan mereka yang selalu berubah sangat memengaruhinya. (Putra et al., 2021). Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan bagi seseorang yang membutuhkan perawatan secara intensif. Oleh karena itu setiap rumah sakit memiliki SOP untuk

memberikan pelayanan terbaiknya kepada pasien. Kepuasan adalah persepsi seorang terhadap sesuatu yang sudah memenuhi harapannya (Nugraha et al., 2022). Menurut (Layli R, 2022) pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang buat memelihara serta meningkatkan kesehatan, sehingga kepuasan pasien menjadi kunci sukses bagi rumah sakit (Pasalli' & Patattan, 2021), karena semakin banyak pasien yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan maka rumah sakit tersebut dijadikan pilihan utama ketika pasien membutuhkan perawatan medis. Apabila pelayanan yang diberikan rumah sakit tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien maka akan muncul keluhan bahkan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan, oleh sebab itu akan berdampak buruk terhadap citra pelayanan kesehatan. Rumah sakit Qadr merupakan rumah sakit yang berlokasi di Komplek *Islamic Village*, Klp Dua, Kec. Kawaraci, Tangerang, Banten 15810. Salah satu jenis bisnis kesehatan adalah rumah sakit, oleh sebab itu banyak rumah sakit bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mendapatkan kepercayaannya (Ardiana & Dwiputra, 2019). Menurut (Yoko et al., 2015) aplikasi artinya suatu software yang ditanamkan ke pada personal komputer yang mempunyai berbagai perintah buat melakukan bentuk pekerjaan sesuai dengan instruksi yang dilakukan oleh *user*. Website merupakan kumpulan halaman yang terdapat di internet yang berisi teks, media serta berbagai aplikasi. Website dibuat dengan program dan dipanggil dengan domain. Menurut (Aulia Rahman & Ziveria, 2022), berbagai informasi dapat ditemukan di web.

Dalam penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit Qadr menyediakan penilaian kepuasan pasien dalam bentuk Google form akan tetapi seiring dengan perkembangan teknologi pihak rumah sakit menginginkan platform digital dengan desain yang menarik serta dapat mengatasi kesulitan dalam mengelola laporan kepuasan pasien terutama dalam hal perhitungan penilaian laporan kepuasan pasien serta laporan keluhan pasien. Manajemen rumah sakit Qadr memiliki optimis akan masa depan menjadi lebih baik, mengingat taraf kepercayaan dan profesionalisme sumber daya semakin tinggi. Sehingga seiring dengan perkembangan teknologi pihak rumah sakit menginginkan platform digital dengan desain yang menarik serta dapat mengatasi kesulitan dalam mengelola laporan kepuasan pasien terutama dalam hal laporan keluhan pasien. Oleh karena itu dibutuhkan solusi berupa aplikasi berbasis web yang saat ini semakin marak di gunakan di lingkungan bisnis sebagai komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pengguna pelayanan. Berdasarkan penelitian terkait tentang sistem kepuasan pasien berbasis website, yaitu sistem informasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panjalu sebagai acuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan (Zulfikar et al., 2023). Aplikasi layanan kepuasan pasien di Puskesmas Sukodadi yang membantu petugas kotak kepuasan dalam menganalisa atau menghitung hasil penilaian secara cepat (Farhans et al., 2020). Sistem manajemen berbasis web yang dapat melakukan data kepuasan pelayanan Kesehatan berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Winata P et al., 2023). Sistem survei kepuasan dosen dan karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto dalam proses pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi (Paradise, 2023). Sistem informasi pengelolaan keluhan berbasis web yang terintegrasi dengan database (Abdussalaam & Saputra, 2018).

Dari permasalahan di atas, penelitian ini akan membangun sebuah aplikasi berbasis website untuk membantu pihak rumah sakit dalam mengelola laporan kepuasan dan keluhan pasien. Aplikasi ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel. PHP adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat web dengan menjalankan setiap kode di server (Kinaswara T et al., 2019). Laravel berfokus pada pembuatan aplikasi web yang bersih dan terorganisir (Amarulloh, 2023). Dengan aplikasi ini, semua data dapat diintegrasikan dengan baik, memudahkan proses pengelolaan, memungkinkan akses dan pencarian, dan mendistribusikan data dan informasi, serta dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja dari para pelaku bisnis. Dalam rancang aplikasi website ini, pemodelan sistem menggunakan UML yang mencakup desain bidang bisnis (Ramasenjaya & Karsono Juman, 2022). Peneliti menggunakan metode pengembangan sistem yaitu Rapid Application Development (RAD). Konsep Rapid Application Development (RAD) menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi Rapid Application Development (Paradise, 2023). Peneliti menggunakan metode RAD ini karena lebih menghemat waktu dalam perancangan sistem. Pengujian sistem menggunakan *black box testing*, untuk memeriksa apakah fitur aplikasi berfungsi tanpa melihat struktur

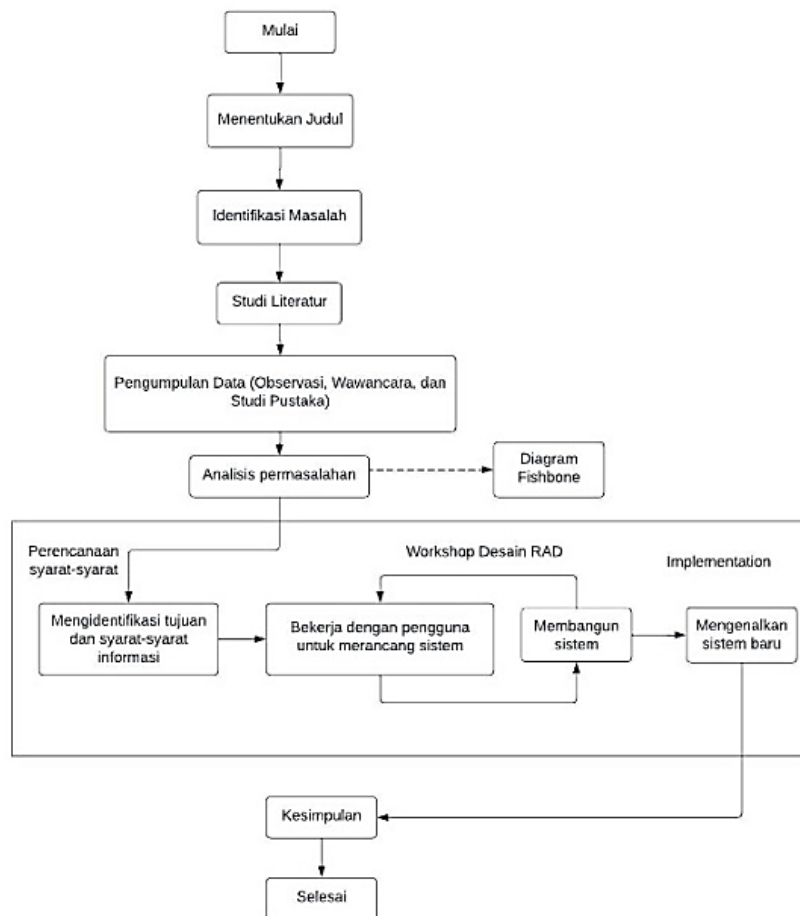
program. (Farhans et al., 2020). Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini adalah aplikasi indeks kepuasan pasien berbasis website yang sesuai dengan kebutuhan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada tahap ini terdapat alur penelitian dan metode pengembang sistem yang digunakan.

2.1. Alur Penelitian

Alur penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian

Pada gambar 1 dilakukan identifikasi masalah yang terkait dengan pelayanan publik, terutama terkait dengan proses laporan kepuasan pasien dan pengelolaan laporan keluhan pasien. Tahap studi literatur sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Pada pengumpulan data, peneliti telah memilih beberapa metode pengumpulan data untuk penelitian yang pertama yaitu observasi untuk melihat dan memahami bagaimana proses laporan kepuasan pasien pada rumah sakit Qadr, wawancara untuk mengetahui proses dan sistem yang digunakan di sana serta untuk mengetahui apa yang diperlukan untuk mendesain sistem di masa depan, dan terakhir studi pustaka.

Pada tahap analisis permasalahan, penelitian ini menggunakan metode diagram fishbone sebagai dasar untuk menampilkan sumber penyebab masalah secara visual, yang memudahkan penelitian untuk menemukan akar penyebabnya. Dalam metode RAD terdapat tahap-tahap yaitu perencanaan Syarat-Syarat, pada tahap ini dilakukan identifikasi semua persyaratan dan garis besar sistem yang akan dibuat.

Selanjutnya tahap workshop desain RAD, pada langkah ini dibuat model dan prototype untuk setiap proses sistem. Pada tahap ini dapat membuat proses interaktif yang berkesinambungan yang memungkinkan pengguna memahami, mengubah, dan akhirnya menyetujui model kerja sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Setelah model disetujui maka akan dilakukan pembangunan sistem dimana selama proses rancang bangun sistem ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel. Pada titik ini, pengguna dapat terus berpartisipasi dan menyarankan perubahan atau perbaikan selama laporan atau layar yang sebenarnya dibuat tahap selanjutnya yaitu implementasi, pada langkah ini penulis melakukan pengujian tes akhir dengan menggunakan pengujian kotak hitam. untuk memastikan bahwa sistem bekerja dengan baik dan efisien. Setelah seluruh proses di atas selesai, penulis menarik kesimpulan dari penelitian.

2.2. Metode Pengembang Sistem

2.2.1. Fase Perencanaan Syarat-Syarat

Setelah diskusi dengan pihak komite mutu pelayanan rumah sakit Qadr hasil yang dicapai sebagai berikut:

a. Analisis Masalah

Gambar 2 merupakan analisis permasalahan dengan menggunakan diagram *fishbone*. Hasil analisa dari Gambar 2 dapat dilihat pada Tabel 1.



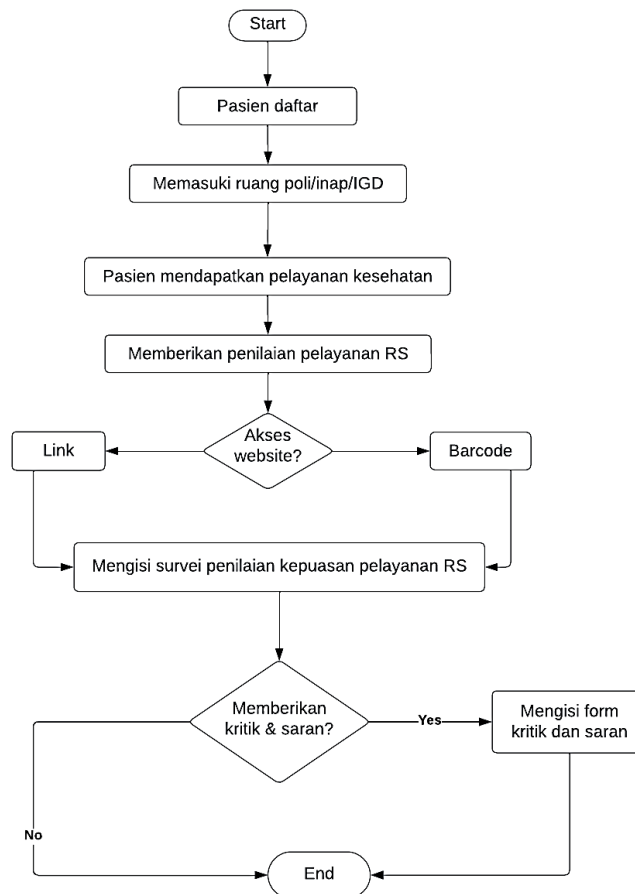
Gambar 2. Fishbone Diagram

b. Proses Bisnis Usulan

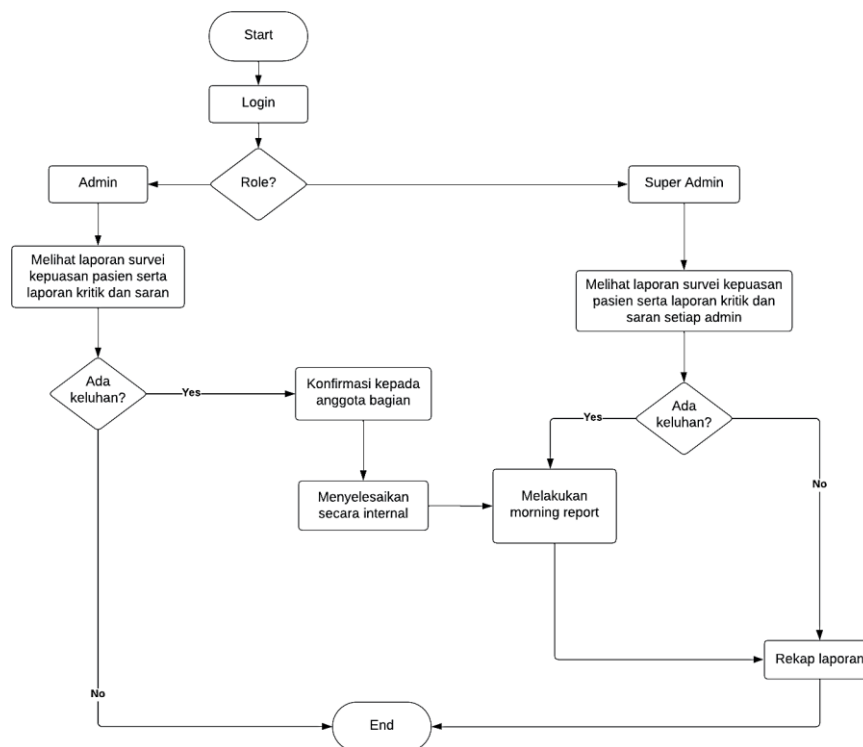
Gambar 3 adalah sistem usulan untuk pasien dan pada Gambar 4 adalah sistem usulan untuk super admin beserta admin rumah sakit Qadr dalam penggunaan aplikasi layanan.

Tabel 1 Hasil Analisa fishbone diagram

No	Kategori	Sebab	Akibat
1	<i>Man</i>	Tidak adanya platform digital yang dapat diakses pasien saat berada di rumah	Malas memberikan penilaian di rumah sakit karena sedang sakit
2	<i>Machine</i>	Desain sistem terbatas	Laporan menjadi tidak efisien apabila terdapat keluhan yang harus ditindak lanjuti oleh pihak rumah sakit
3	<i>Method</i>	Perhitungan nilai kepuasan masih dilakukan secara manual	Sehingga mengakibatkan kesalahan input data, perhitungan atau interpretasi tanggapan pasien
4	<i>Enviroment</i>	Kurangnya SDM untuk mengarahkan pasien mengisi penilaian kepuasan pelayanan RS	Pasien rawat jalan tidak selalu untuk mengisi penilaian kepuasan dan pihak RS harus jemput bola apabila responden untuk laporan kepuasan pasien belum memenuhi target.



Gambar 3. Sistem Usulan Pasien



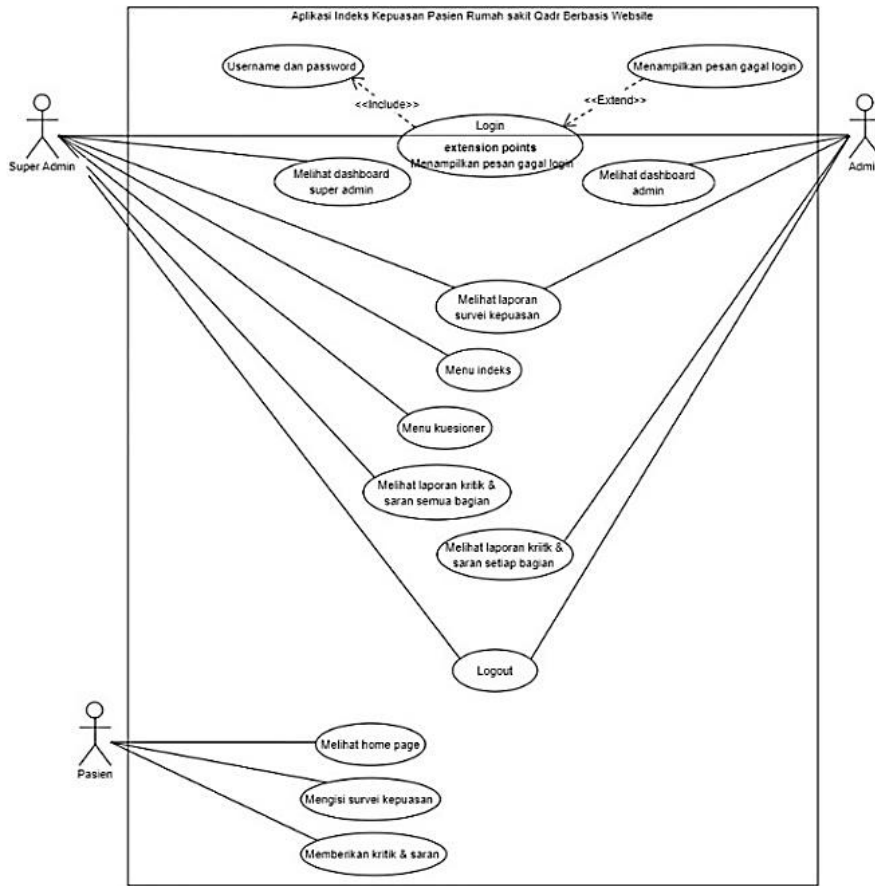
Gambar 4. Sistem Usulan Super Admin dan Admin

Narasi sistem usulan pada pasien rumah sakit Qadr yaitu mendatangi rumah sakit dan melakukan pendaftaran, setelah pasien mendaftar akan diarahkan untuk ke ruangan yang dituju. Pasien yang sudah mendapatkan pelayanan kesehatan akan diperkenankan mengisi survei penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Pasien mengakses website bisa dengan cara scan barcode atau akses link. Setelah pasien mengakses website maka sistem akan menampilkan home page. Selanjutnya pasien mengisi survei kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diawali dengan pengisian data diri lalu menjawab pertanyaan survei dan submit. Apabila pasien memberikan penilaian kurang baik dan buruk maka sistem akan menampilkan teks box untuk keluhan sehingga pasien dapat memberikannya agar pihak rumah sakit dapat memperbaiki citra pelayanan pada rumah sakit Qadr. Setelah pasien mengisi survei penilaian, apabila ingin memberikan kritik dan saran dapat langsung mengklik navbar kritik dan saran lalu mengisi form tersebut, tapi apabila tidak ingin memberikan kritik dan saran, pasien dapat menyelesaikan aktifitasnya pada sistem.

Narasi sistem usulan untuk super admin dan admin setiap bagian dalam penggunaan aplikasi layanan penilaian kepuasan pasien di rumah sakit Qadr adalah yaitu super admin dan admin sebelum masuk kedalam sistem maka harus login terlebih dahulu sesuai username dan password. Apabila role tersebut bagian admin maka admin dapat melihat laporan survei kepuasan pasien serta laporan kritik dan saran dari pasien, laporan kritik dan saran yang masuk sesuai dengan bagian yang dituju oleh pasien. Apabila terdapat laporan keluhan masuk maka admin dari setiap departement akan melakukan konfirmasi kepada anggotanya untuk menanyakan perihal kebenarannya. Setelah di konfirmasi perihal kebenarannya dan di selesaikan secara internal maka selanjutnya admin akan memberikan keterangan kepada semua pihak rumah sakit pada saat morning report. Tapi apabila tidak terdapat keluhan maka aktifitas sistem selesai. Lalu untuk bagian super admin, ketika super admin melihat data laporan survei kepuasan pasien apabila tidak terdapat keluhan maka pihak komite mutu pelayanan akan melakukan rekap laporan. Tapi apabila terdapat laporan keluhan pada saat melakukan morning report super admin akan menanyakan perihal kebenarannya kepada setiap admin bagian. Jika keluhan sudah selesai di tangani pada saat morning report maka super admin akan melakukan rekap laporan.

2.2.2. Workshop Design

Pada Fase ini mencakup penjelasan tentang desain sistem yang diusulkan dan pengembangan sistem. Gambar 5 merupakan *use case diagram* sistem sebagai berikut:



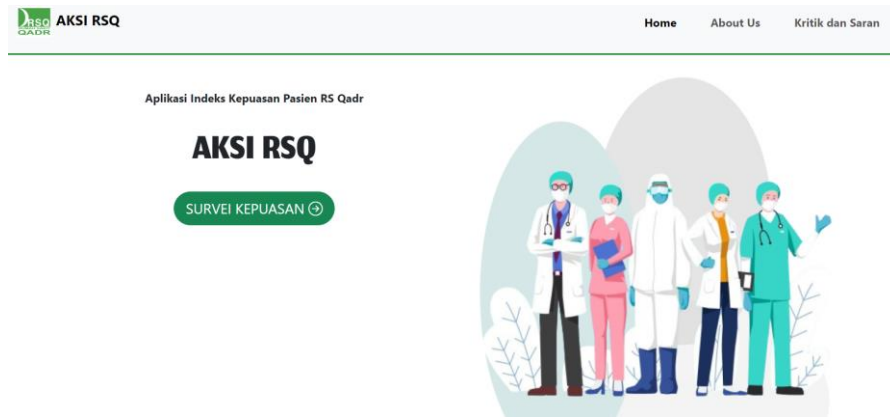
Gambar 5. Use Case Diagram

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini merupakan implementasi sistem setelah dilakukan pengkodean sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP.

3.1. Tampilan Home Page Pasien

Gambar 6 merupakan tampilan home page sistem pada pasien, pada tampilan tersebut memiliki navbar berupa home, about us untuk melihat tentang aplikasi, serta kritik dan saran. Untuk mengisi kuesioner penilaian pasien dapat langsung mengklik button yang bertulis survei kepuasan.



Gambar 6. Tampilan Home Page

3.2. Tampilan Halaman Form Identitas Pasien

Gambar 7 merupakan tampilan halaman form identitas pasien, pada tampilan tersebut akan tampil ketika pasien mengklik button kuesioner sehingga sistem akan menampilkan form identitas pasien yang harus diisi sebelum menjawab pertanyaan kuesioner.

Gambar 7. Tampilan Halaman Form Identitas Pasien

3.3. Tampilan Halaman Survei Online

Pada gambar 8 merupakan tampilan halaman survei online, pada tampilan ini akan tampil ketika pasien sudah mengisi identitas pasien, tampilan ini terdapat indeks, pertanyaan dan juga jawaban. Pada jawaban survei ini memuat sangat baik, baik, kurang dan buruk. Setiap jawaban memiliki skor penilaian, untuk jawaban sangat baik memiliki skor 4, baik memiliki skor 3, kurang memiliki skor 2, dan buruk memiliki skor 1. Text box keluhan akan tampil ketika pasien mengklik emoticon kurang dan emoticon buruk. Pasien tidak dapat lanjut ke pertanyaan selanjutnya atau lanjut ke halaman akhir survei jika pasien belum mengklik button submit.

Gambar 8. Tampilan Survei Kepuasan

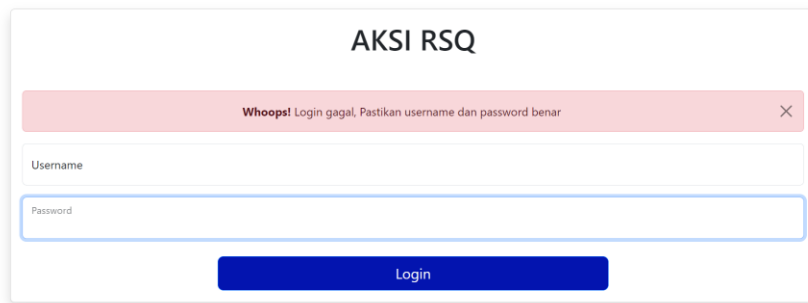
3.4. Tampilan Halaman Form Kritik dan Saran

Pada gambar 9 merupakan tampilan halaman form kritik dan saran, pada tampilan ini akan tampil ketika pasien mengklik navbar kritik dan saran. Tampilan form ini memuat nama, jenis rawat, unit/bagian, indeks, serta kritik dan saran. Ketika pasien memilih jenis rawat jalan maka pada unit/bagian akan menampilkan pilihan sesuai dengan jenis rawat yang dipilih. Setelah pasien mengisi form tersebut maka klik button kirim.

Gambar 9. Tampilan Halaman Form Kritik dan Saran

3.5. Tampilan Halaman Login

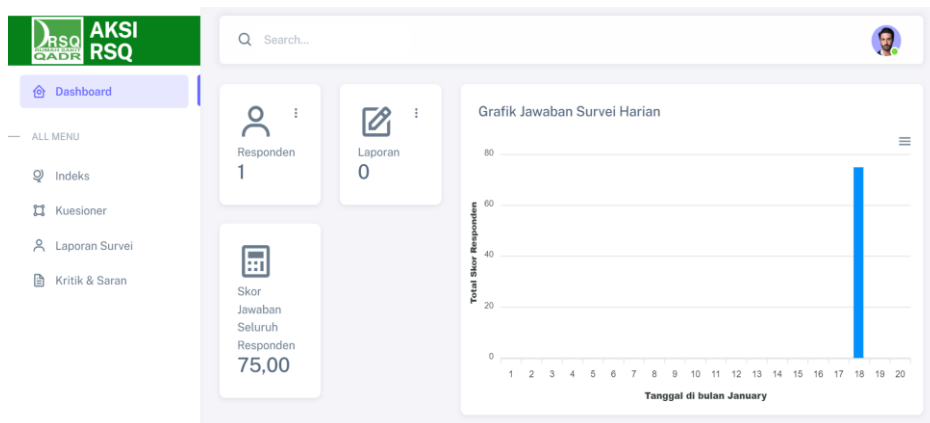
Pada gambar 10 merupakan tampilan halaman login, pada tampilan ini admin/ super admin wajib input username dan password sesuai dengan rolenya, apabila admin/super admin berhasil login maka sistem akan menampilkan halaman dashboard masing-masing role, tapi jika salah input username atau password maka sistem akan menampilkan gagal login.



Gambar 10. Tampilan Halaman Login

3.6. Tampilan Halaman Dashboard Super Admin

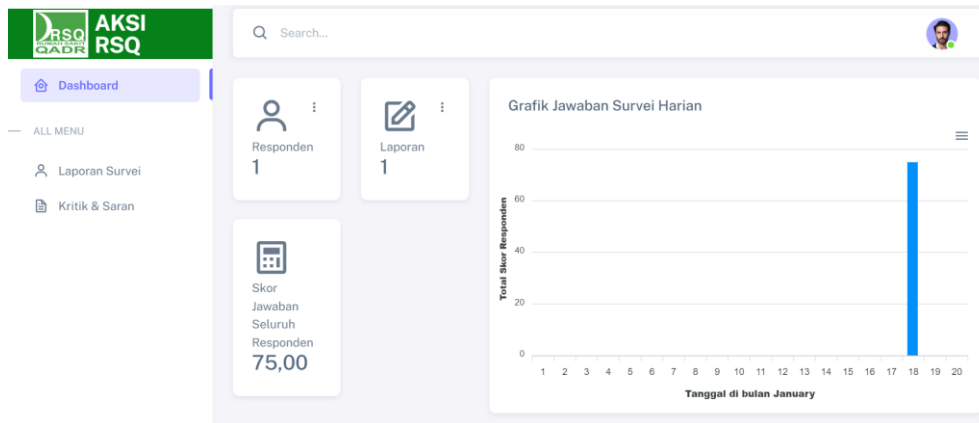
Pada gambar 11 merupakan tampilan halaman dashboard super admin yang Dimana berisi menu indeks, kuesioner, laporan survei, serta kritik dan saran. Pada dashboard juga berisi tampilan responden yang mengisi survei, tampilan laporan untuk kritik dan saran, skor jawaban seluruh responden, grafik jawaban survei harian, serta diagram lingkaran jenis rawat dan jenis tanggungan. Pada menu laporan survei merupakan tampilan hasil laporan survei dari pasien yang mengisi survei kepuasan. Pada menu kritik dan saran untuk tampilan super admin berisi laporan kritik dan saran untuk semua bagian yang di tuju oleh pasien, serta memuat opsi detail laporan kritik dan saran. Dan untuk tampilan menu indeks dan kuesioner merupakan tampilan untuk menambah data, edit, dan hapus data pertanyaan survei.



Gambar 11. Tampilan Halaman Dashboard Super Admin

3.7. Tampilan Halaman Dashboard Admin

Pada gambar 12 merupakan tampilan halaman dashboard admin, pada dashboard admin tidak jauh berbeda dengan dashboard super admin, akan tetapi yang membedakannya hanya pada menu. Pada dashboard admin tidak terdapat menu untuk mengolah data indeks dan kuesioner. Pada menu kritik dan saran untuk tampilan admin hanya akan tampil laporan apabila pasien mengirim kritik dan saran hanya pada bagian yang dituju, misalnya pasien memberikan kritik dan saran untuk bagian pendaftaran, maka laporan tersebut hanya akan masuk pada tampilan admin pendaftaran sehingga pada tampilan admin yang lainnya tidak akan masuk.



Gambar 12. Tampilan Halaman Dashboard Admin

3. KESIMPULAN

Dengan adanya aplikasi indeks kepuasan pasien pada rumah sakit Qadr berbasis website dapat mempermudah untuk pihak komite mutu pelayanan dalam melakukan rekap laporan kepuasan pasien, jika yang sebelumnya masih dilakukan manual untuk perhitungan skor, sekarang sudah secara komputerisasi. Selain itu dengan adanya aplikasi ini setiap admin bagian dapat melakukan konfirmasi terkait kebenarannya terhadap keluhan yang pasien sampaikan dan menyelesaikan secara internal sebelum diselesaikan pada saat morning report, karena sebelumnya pihak admin setiap bagian tidak mengetahui keluhan yang terjadi sebab tidak ada hak akses untuk melihat laporan google form angket penilaian kepuasan pasien. Untuk penelitian selanjutnya aplikasi indeks kepuasan pasien rumah sakit Qadr ini agar dapat di integrasikan pada website pelayanan rumah sakit Qadr.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdussalaam, F., & Saputra, S. A. (2018). Perancangan Sistem Informasi Complaint Management Dengan Metode Rad Menggunakan Framework Laravel. *E-Komtek (Elektro-Komputer-Teknik)*, 2(2), 54.
- [2] Amarulloh, A. (2023). Analisis Perbandingan Performa Web Service Rest Menggunakan Framework Laravel, Django, Dan Node Js Pada Aplikasi Berbasis Website. *Teknik Informatika Stmik Antar Bangsa*.
- [3] Ardiana, D. P. Yudhi, & Dwiputra, I. M. S. (2019). Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar Berbasis Web. *Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 18(2), 257–267. <https://doi.org/10.30812/Matrik.V18i2.405>
- [4] Aulia Rahman, R., & Ziveria, M. (2022). Sistem Informasi Registrasi Pada Rumah Sakit Harum Sisma Medika Berbasis Web. *Kalbiscientia Jurnal Sains Dan Teknologi*, 9(1), 49–61. <https://doi.org/10.53008/Kalbiscientia.V9i1.219>
- [5] Farhans, M. I., Annas Susanto, F., Sulistiyani, E., Nadhlatul, U., & Surabaya, U. (2020). *Rancang Bangun Aplikasi Layanan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sukodadi Lamongan Berbasis Website*.
- [6] Kinaswara T, Hidayati N, & Nugrahanti F. (2019). *Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website Pada Kelurahan Bantengan*.
- [7] Layli R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan_Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literature Review. *Pendidikan Tambusai*.
- [8] Nugraha, H., Marthiawati, N. H., Sains Dan Teknologi, F., & Muhamamdiah Jambi, U. (2022). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus Universitas Muhammadiyah Jambi Berbasis Web. In *Jurnal Kehutanan, Sistem Informasi Dan Informatika* (Vol. 1, Issue 1).

- [9] Paradise. (2023). Penerapan Metode Rad Untuk Pembangunan Survei Kepuasan Dosen Dan Karyawan Terhadap Institusi (Studi Kasus: It Telkom Purwokerto). *Informatik And Information Technology*, 2(2). <https://doi.org/10.20895/Ledger.V2i2.1110>
- [10] Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/Jkfn.V4i1.57>
- [11] Putra, P. A., Ngurah, G., Suryanata, P., & Manajemen, M. (2021). E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Sinergi Halodoc Dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eeb/index>
- [12] Ramasenjaya, D., & Karsono Juman, K. (2022). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Jasa Pencucian Sepatu Dan Tas Pada Soji Shoes And Bag Care Berbasis Mobile. *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 10(2).
- [13] Winata P, Kurniawati A, & Rizana F. (2023). Management Information System Design For Improving The Quality Of Health Services Area Using Scrum Method In Kendal Health Center. *E-Proceeding Of Engineering*, 10.
- [14] Yoko, P., Adwiya, R., & Nugraha, W. (2015). *Penerapan Metode Prototype Dalam Perancangan Aplikasi Sipinjam Berbasis Website Pada Credit Union Canaga Antutn*.
- [15] Zulfikar, F. M., Sukawan, A., Suhenda, A., & Fadly, F. (2023). Perancangan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Berbasis Web Di Uptd Puskesmas Panjalu. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 11(3). <https://doi.org/10.23960/Jitet.V11i3.3138>.