

Analisis Kontribusi Aplikasi Pangestu dalam Efisiensi Reservasi Pasien Rawat Jalan

Mohammad Fikri Zaelani, Sani Fitriyani

Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik PiksiGanesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.
E-mail: fzaelani182@gmail.com, sanybeii90@gmail.com.

ABSTRACT

The purpose of this study is to see the positive impact of the Pangestu application on the online reservation system used to improve outpatient services at the Bandung City Hospital. The main problem that caused this study to be conducted was the buildup at the outpatient registration counter, and the long waiting time for patients when they went to the hospital, which had a negative impact on service quality and productivity of administrative staff. The method used when the research was conducted was using a descriptive qualitative approach with data collection through participatory observation, in-depth interviews with patients, administrative staff, information technology staff, and hospital operational records. The results of the analysis showed that the Pangestu application significantly improved patient waiting time from the previous average of 15-30 minutes to 3-5 minutes. In addition, the number of patients who came without prior reservation decreased to 38.89%. In addition, the app increased users' understanding and acceptance of digital services, reduced administrative burden, and thus improved the hospital's operational efficiency. The digital transformation enabled through the Pangestu app not only accelerates the service delivery process, but also supports the development of technology-based health services, which has the potential to become an innovative health service model for other regions.

Keywords: *patient queuing, time efficiency, technology acceptance, administrative burden, patient satisfaction.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dampak positif aplikasi Pangestu terhadap sistem reservasi *online* yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bandung. Masalah utama yang menyebabkan penelitian ini dilakukan adalah adanya penumpukan di bagian loket pendaftaran rawat jalan, dan waktu tunggu yang lama bagi pasien ketika mereka pergi ke rumah sakit, yang berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan produktivitas Staf administrasi. Metode yang digunakan saat penelitian dilakukan adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan pasien, Staf administrasi, Staf teknologi informasi, dan catatan operasional rumah sakit. Dari Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi Pangestu secara signifikan memperbaiki waktu tunggu pasien dari rata-rata sebelumnya 15–30 menit menjadi 3–5 menit. Selain itu, jumlah pasien yang datang tanpa reservasi sebelumnya menurun menjadi 38,89%. Selain itu, aplikasi ini meningkatkan pemahaman dan penerimaan pengguna terhadap layanan digital, mengurangi beban administrasi, dan dengan demikian meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Transformasi digital yang

dimungkinkan melalui aplikasi Pangestu tidak hanya mempercepat proses penyampaian layanan, tetapi juga mendukung pengembangan layanan kesehatan berbasis teknologi, yang berpotensi menjadi model layanan kesehatan inovatif untuk daerah lain.

Katakunci : antrian pasien, efisiensi waktu, penerimaan teknologi, beban administratif, kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan terjangkau adalah hak setiap orang, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (R. Indonesia, 2023). Sejalan dengan itu, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengimplementasikan sistem informasi berbasis elektronik (K. K. R. Indonesia, 2019). Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

Saat ini di seluruh dunia, banyak rumah sakit sedang menghadapi masalah waktu tunggu yang panjang untuk pelayanan rawat jalan. Organisasi Kesehatan Dunia bahkan menyatakan bahwa sistem antrean dan pendaftaran yang tidak efisien merupakan penyebab utama ketidakpuasan pasien. sudah banyak yang membahas tentang permasalahan ini, dalam penelitian sebelumnya juga menyimpulkan hal tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan pasien serta produktivitas petugas administrasi.

Saat ini RSUD Kota Bandung juga sedang menghadapi masalah serupa. Data internal rumah sakit menunjukkan rata-rata 504 pasien datang setiap harinya tanpa reservasi, hal tersebut mengakibatkan terjadinya penumpukan antrean di loket pendaftaran, waktu tunggu yang lama, dan potensi keterlambatan dalam menerima pelayanan dokter spesialis. Kondisi

tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan efisiensi kerja petugas administrasi.

Untuk mengatasi masalah tersebut, RSUD Kota Bandung telah mengimplementasikan aplikasi reservasi *Online* Pangestu. Berharap sistem tersebut dapat mendukung petugas rekam medis, khususnya pada bagian pendaftaran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis reservasi *online* (Yuliana & Prasetyo, 2023). Berdasarkan pernyataan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peran aplikasi Pangestu dalam membentuk alur reservasi *online* yang lebih efektif, terutama dalam mengurangi antrean pasien di bagian rawat jalan.

METODE

Adanya Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif kualitatif. Yang menurut Sugiyono (2022), metode ini efektif untuk mempelajari fenomena sosial serta mampu menghasilkan pengetahuan baru atau bahkan teori yang relevan berdasarkan pengamatan langsung di lapangan (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kota Bandung, yang berlokasi di Jl. Rumah Sakit No.22, Kelurahan Pakemitan, Kecamatan Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat. Studi ini dijadwalkan berlangsung dari Maret hingga Mei 2025.

Informan penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana menurut Lestari & Wahyuni (2022), informan yang dipilih adalah mereka yang dianggap memiliki pemahaman mendalam tentang topik penelitian. Informan terdiri dari 5 pasien yang telah menggunakan Aplikasi Pangestu setidaknya 2 kali, 2 petugas Administrasi rawat jalan yang bertanggung jawab langsung dalam pengelolaan reservasi, 1 kepala pelayanan medis yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pemeliharaan sistem aplikasi, dan 1 kepala unit Sistem Informasi Rumah Sakit (Lestari & Wahyuni, 2022).

Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, dokumentasi, dan wawancara mendalam. Dalam konteks perawatan kesehatan, wawancara menggunakan panduan semi-terstruktur yang didasarkan pada model SERVQUAL dan TAM, berfokus pada kenyamanan, kecepatan, dan kualitas layanan digital. Observasi dilakukan secara langsung di area pendaftaran reservasi, baik untuk proses manual maupun melalui aplikasi Pangestu, guna membandingkan efisiensi waktu dan alur pelayanan.

RSUD Kota Bandung memiliki banyak data yang tersimpan dengan baik, yang mencakup tentang kinerja layanan reservasi *online*, statistik kunjungan harian, standar operasional prosedur (SOP), serta data penggunaan sistem Pangestu. Sesuai dengan penjelasan Miles dan Huberman (1994), model interaktif diterapkan untuk menelaah keseluruhan data yang telah dikumpulkan. Dalam analisis data, tahap reduksi data dan penarikan kesimpulan dapat dilakukan secara simultan (Miles & Huberman, 1994). Untuk meningkatkan pemahaman, data disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan grafik. Triangulasi dilakukan pada tahap akhir untuk memastikan keakuratan dan konsistensi informasi yang terkumpul. Wibowo dan Yuliana (2021) menyatakan

bahwa metode triangulasi dan verifikasi oleh partisipan cukup efektif dalam menguji akurasi dan kualitas data dalam penelitian kualitatif (Wibowo & Yuliana, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian yang dilakukan pada bulan Maret hingga Mei 2025 dan bertujuan untuk meneliti bagaimana kontribusi aplikasi Pangestu dalam menciptakan sistem reservasi *online* guna mengurangi penumpukan antrean pasien di RSUD Kota Bandung. Hasil penelitian di bawah ini dikemukakan sesuai dengan data yang dibahas melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Unit Sistem Informasi Rumah Sakit melaporkan bahwa jumlah pengguna aktif aplikasi Pangestu terus meningkat sejak Januari 2025, Tabel 1 menyajikan data penggunaan aplikasi berdasarkan periode.

1. Analisis Pengguna Aplikasi Pangestu

Tabel 1. Data Penggunaan Aplikasi Pangestu

Tahun	Total pasien	Jumlah Reservasi Online/ Bulan
Januari-februari 2025	25.120	7.276
Maret-April 2025	19.687	6,756

Berdasarkan data pada Tabel 1, antusias pasien dalam menggunakan aplikasi Pangestu terus meningkat, yaitu dari 57,94% pada bulan Januari hingga Februari, dan meningkat menjadi 68,61% pada Maret hingga April 2025.

Setelah penerapan aplikasi pangestu, terlihat adanya efisiensi waktu

pendaftaran yang membuat proses pendaftaran menjadi lebih singkat. Perbandingan rata-rata waktu pendaftaran dapat dilihat pada tabel 2, yang menyajikan perbandingan rata-rata waktu proses pendaftaran antara metode aplikasi Pangestu dan pendaftaran manual.

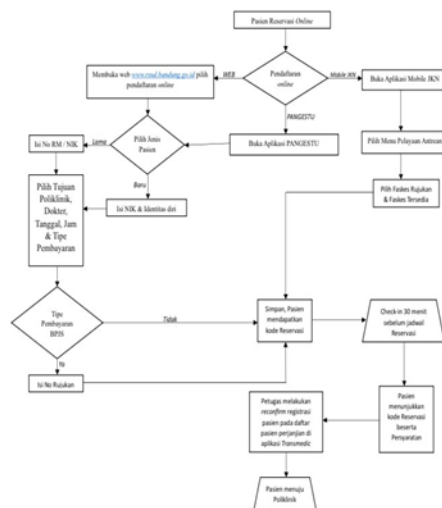
2. Efisiensi Waktu Proses Reservasi

Tabel 2. Efisiensi Waktu Proses Reservasi

Metode Reservasi	Waktu Pendaftaran menit
Aplikasi/Web Pangestu	3 - 5 menit
Pendaftaran Manual	15 - 35 menit

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa Waktu pendaftaran metode aplikasi Pangestu hanya 3 hingga 5 menit, jauh lebih singkat daripada metode pendaftaran manual yang memakan waktu 15 hingga 30 menit.

3. Alur Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi Online



Gambar 1. Flowchart Alur Pendaftaran Rawat Jalan Reservasi Online

Gambar tersebut menjelaskan langkah-langkah dalam proses reservasi online, mulai dari pemilihan platform hingga proses cek-in dan verifikasi sebelum menuju ke poliklinik. Gambar ini bertujuan untuk memperjelas bagaimana sistem berjalan di lapangan.

Berdasarkan data internal sehari-hari di RSUD Kota Bandung, telah terjadi penurunan pada jumlah pasien yang daftar secara langsung ke loket pendaftaran. Tabel 3 menampilkan data mengenai jumlah pasien yang mengalami penumpukan di loket, baik untuk pasien yang sudah reservasi menggunakan aplikasi Pangestu, maupun yang mendaftar langsung ke bagian loket pendaftaran (*onsite*).

Tabel 3. Pengurangan Penumpukan Di Loket

Periode	Pasien Tanpa Aplikasi	Penurunan %
Okt-Des 2024	504	-
Jan-April 2025	308	38,89% ↓

Dari Tabel 3. Terlihat adanya penurunan persentase yang signifikan terhadap pasien yang mendaftar langsung ke bagian loket pendaftaran (*Onsite*) setelah program aplikasi Pangestu di implementasikan, data diolah dalam perkiraan rata-rata kunjungan harian pasien. Di bulan Januari hingga April, rata-rata pasien per hari mulai berkurang dari 504 menjadi 308 pasien per hari, yang menunjukkan hasil positif dari aplikasi pangestu dengan penurunan hingga 38,89%

Penurunan tersebut menunjukkan bahwa adanya sistem Reservasi online menggunakan aplikasi Pangestu ini sangat efektif dalam mengurangi beban pada bagian pendaftaran manual serta dapat

mengurangi penumpukan antrean pasien di area loket pendaftaran (K. K. R. Indonesia, 2022).

4. Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Pangestu

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan saat masa PKL, peneliti berfokus melakukan wawancara kepada 5 pasien yang telah menggunakan aplikasi Pangestu setidaknya 2 kali, dan hasilnya dari wawancara tersebut beberapa pasien memberikan informasi tentang pandangan positif mereka terhadap penerapan sistem reservasi *online* menggunakan aplikasi Pangestu sesuai dengan pengalaman yang mereka alami. Persepsi dari mayoritas pasien yang sudah melakukan wawancara dengan peneliti, 4 dari 5 pasien menyatakan bahwa aplikasi ini cukup sederhana untuk dioperasikan. Hal ini disebabkan oleh fitur-fitur yang sederhana dan mudah dipahami, sehingga pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi modern dapat mengoperasikan aplikasi dengan cukup mudah (Putri et al., 2024).

Namun sekitar 80% pasien, yang membuat pasien merasa lebih puas dengan layanan yang diterima setelah memanfaatkan sistem Reservasi *online*, yaitu para pasien merasakan proses antrean yang lebih cepat, hal tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan, dan pasien pun merasa senang dan puas karena mereka tidak perlu lagi menunggu dalam antrean yang panjang seperti sebelumnya ketika mereka datang untuk mendaftar langsung kebagian loket pendaftaran (*onsite*).

Tetapi peneliti juga menemukan ada satu pasien yang berusia di atas 55 tahun yang mengalami beberapa kesulitan dikarenakan pasien baru pertama kali menggunakan aplikasi Pangestu. Masalah tersebut akhirnya dapat diselesaikan dengan bantuan staf pendamping digital yang ditempatkan di lokasi pendaftaran

rawat jalan, serta petugas keamanan yang memberikan panduan kepada pasien.

5. Persepsi Staf Administrasi dan SIMRS Melalui Wawancara

Saat melakukan wawancara dengan Staf administrasi dan Sistem informasi Rumah Sakit, peneliti mendapatkan informasi dari staf administrasi bahwa setelah penerapan sistem reservasi *online* menggunakan aplikasi pangestu jumlah pasien yang biasanya datang langsung kebagian loket pendaftaran (*onsite*) mulai menurun secara signifikan, sehingga mengurangi beban kerja mereka. Sementara itu, dari bagian tim SIMRS peneliti mendapat laporan bahwa aplikasi Pangestu stabil dan memiliki tingkat downtime yang rendah (Wulandari, 2021).

Berdasarkan hasil penjelasan di atas, peneliti menemukan kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu aplikasi Pangestu telah memberikan kesan positif terhadap sistem reservasi *online* pasien rawat jalan di RSUD kota Bandung. selain membuat alurnya menjadi lebih cepat dan sederhana, aplikasi ini juga membuat pasien merasa lebih puas karena pasien tidak perlu mengantre lama lagi (Organization, 2021).

B. Pembahasan

1. Mengurangi Antrian dan Meningkatkan Efisiensi Waktu Melalui Aplikasi Pangestu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Pangestu dapat mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan, dan pasien hanya membutuhkan waktu rata-rata 3 hingga 5 menit untuk mendaftar melalui aplikasi, hal tersebut jauh lebih singkat dibandingkan dengan metode pendaftaran manual yang membutuhkan waktu 15 hingga 30 menit (R. Sari & Putri, 2022).

Petugas Rekam medis berharap Aplikasi Pangestu dapat menurunkan pasien yang datang langsung ke bagian loket pendaftaran dari rata-rata 504 pasien perhari, secara otomatis mengurangi beban layanan manual di loket pendaftaran, hingga 308 pasien perhari.

Jumlah tersebut menunjukkan hasil penurunannya sebanyak 38,89%. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ramadhan dan Fatimah (2022) di mana digitalisasi sistem reservasi dapat mempercepat layanan dan langsung mengurangi antrean di fasilitas layanan kesehatan. Oleh karena itu peran aplikasi Pangestu dalam mempercepat alur pendaftaran dapat dinilai sebagai langkah yang efisien dalam manajemen layanan masyarakat di bidang kesehatan (Ramadhan & Fatimah, 2022).

2. Penerimaan Pengguna dalam Program Implementasi Aplikasi Pangestu

Perilaku pasien terhadap layanan kesehatan digital semakin berubah. Pengguna aplikasi Pangestu meningkat dari 57,94 % pada Januari dan Februari menjadi 68,91 % pada Maret dan April 2025. Penelitian (Ashary) mendukung studi ini, yang menunjukkan bahwa kesan pertama terhadap kemudahan dan persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi kesehatan digital seperti Alodokter selama masa pandemi (Ashary et al., 2022).

Mayoritas pasien lebih memilih untuk menggunakan sistem reservasi *online* karena pasien merasa menggunakan aplikasi Pangestu lebih mudah dan lebih cepat dalam mendaftar. Temuan ini sesuai dengan yang terkonsep *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menerangkan bahwa suatu teknologi akan lebih mudah untuk diterima jika dianggap mudah digunakan dan memberi manfaat

yang nyata bagi yang menggunakannya (Yuniarti & Hamdani, 2022).

3. Pengaruh Implementasi Aplikasi Pangestu Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Kota Bandung

Sebagai hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas administrasi, mereka menyatakan bahwa penerapan aplikasi tidak hanya memberi manfaat bagi pasien, tetapi juga berdampak signifikan terhadap efisiensi kerja petugas administrasi (Putri et al., 2023). Dengan menurunnya pasien yang melakukan pendaftaran secara manual dibagian loket pendaftaran akibat penerapan aplikasi Pangestu, beban kerja petugas di loket pun berkurang (L. Sari & Nugroho, 2021). Petugas kini dapat lebih fokus untuk mengelola data pasien lebih cermat dan efisien, serta penyelesaian kendala administratif yang bersifat kompleks, dari pada hanya menangani antrean pendaftaran.

Dampak ini memperkuat nilai fungsional aplikasi sebagai alat bantu dalam pekerjaan, bukan sekedar inovasi digital tanpa manfaat langsung. Dengan demikian, aplikasi Pangestu berkontribusi positif tidak hanya pada kenyamanan pasien, tetapi juga pada peningkatan efisiensi internal rumah sakit. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian Kementerian Kesehatan RI (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi sistem reservasi rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi tenaga kesehatan dan secara signifikan mengurangi beban administratif.

4. Persepsi Pasien Terhadap Penggunaan Aplikasi Antara Kemudahan dan Tantangan

Sebagian besar pasien yang telah melakukan wawancara menyatakan bahwa Aplikasi Pangestu cukup mudah

digunakan, bahkan bagi pengguna yang sebelumnya belum terbiasa dengan layanan digital (Wijaya et al., 2022). Antarmuka yang sederhana dan proses yang tidak berbelit menjadi faktor utama yang mendorong penerimaan pengguna. Sebanyak 80% pasien menyatakan merasa puas karena tidak perlu lagi mengantre dalam waktu lama. Ini menjadi validasi langsung bahwa sistem yang cepat dan mudah digunakan berdampak besar pada kepuasan pengguna layanan (K. K. R. Indonesia, 2023).

Namun, tantangan tetap muncul, terutama pada kelompok pasien lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan perangkat digital. Salah satu informan berusia 55 tahun menyatakan mengalami kesulitan saat pertama kali mengakses aplikasi. Situasi ini langsung diatasi oleh kehadiran petugas pendamping yang memberikan bantuan langsung di lokasi pendaftaran rawat jalan. Bantuan dari petugas dalam transformasi digital terbukti menjadi aspek penting dalam menjamin keberhasilan implementasi sistem, khususnya bagi kelompok masyarakat yang kurang mengerti teknologi akibat keterbatasan akses atau pemahaman terhadap teknologi digital.

5. Implikasi Positif dari Penerapan Aplikasi Pangestu Terhadap Efisiensi Layanan dan Aksesibilitas Pasien

Dalam penelitian terungkap bahwa penggunaan sistem reservasi *online* seperti aplikasi Pangestu memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan modern yang mengutamakan kecepatan, efisiensi, dan keamanan. Keberhasilan aplikasi Pangestu berdampak positif, baik untuk pasien dan efisiensi operasional rumah sakit. Selain itu, Sistem ini juga memiliki potensi diterapkan dalam layanan lain seperti radiologi, laboratorium, dan rawat inap sebagai bagian dari strategi

transformasi digital layanan kesehatan yang luas.

Efisiensi yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi Pangestu juga berdampak langsung terhadap operasional rumah sakit. Berkurangnya beban pada loket pendaftaran memungkinkan rumah sakit untuk mengalokasikan sumber daya manusia secara lebih efektif, termasuk dalam hal validasi data pasien, pengelola jadwal, dan pelayanan administratif lainnya (L. Sari & Nugroho, 2021). Dengan kata lain, digitalisasi telah mendorong efisiensi sistemik yang berkelanjutan (K. K. R. Indonesia, 2024). Di sisi lain, kemudahan akses layanan melalui aplikasi turut meningkatkan aspek aksesibilitas, khususnya bagi pasien darurat yang ingin mendapatkan layanan tanpa harus datang terlebih dahulu untuk mengantri. Ini memberikan manfaat tambahan bagi kelompok pasien dengan keterbatasan mobilitas atau kondisi medis tertentu yang memerlukan layanan lebih cepat dan terjadwal.

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Pangestu telah membuktikan bahwa digitalisasi bukan hanya mempercepat layanan, tetapi juga membuka peluang transformasi menyeluruh dalam sistem pelayanan rumah sakit. Dengan terus ditingkatkan, sistem ini berpotensi menjadi contoh layanan digital yang efektif, cepat, dan efisien di era teknologi informasi kesehatan yang terus berkembang (Nugroho et al., 2023).

SIMPULAN

Penelitian ini sampai dibagian kesimpulan bahwa penerapan aplikasi pangestu di RSUD kota bandung sangat membantu dalam mengurangi antrean dan dapat mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan. Dengan bantuan aplikasi Pangestu, proses pendaftaran yang biasanya memakan waktu lama kini dapat dilakukan hanya dalam hitungan menit

saja. Sebagian besar pasien juga melaporkan bahwa aplikasi ini dapat digunakan dengan mudah, sesuai dengan gagasan TAM bahwa orang-orang akan lebih menerima teknologi jika mereka menganggapnya berguna dan tidak terlalu sulit saat digunakan. Dari sudut pandang staf, penggunaan aplikasi Pangestu juga memudahkan orang-orang yang bekerja di loket pendaftaran manual, sehingga para staf dibagian tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan teratur. Sekalipun masih ada kendala dengan para pasien lansia yang belum terbiasa dengan perkembangan teknologi saat ini, pihak rumah sakit sudah menyiapkan staf digital dan juga memperkuat jaringan. Secara umum, aplikasi Pangestu memiliki banyak potensi untuk dikembangkan lebih lanjut lagi, karena tidak menutup kemungkinan aplikasi ini dapat digunakan untuk layanan rumah sakit lainnya agar lebih terintegrasi dan dapat beradaptasi seiring perkembangan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashary, R., Wijaya, A., & Setiawan, D. (2022). Analisis minat masyarakat terhadap aplikasi kesehatan digital di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Kesehatan Digital*, 5(2), 101–110.
- Indonesia, K. K. R. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit*.
- Indonesia, K. K. R. (2022). *Laporan tahunan transformasi digital pelayanan kesehatan*. Kemenkes RI.
- Indonesia, K. K. R. (2023). *Pedoman digitalisasi rumah sakit tahun 2023*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- Indonesia, K. K. R. (2024). *Strategi penerapan digitalisasi layanan rumah sakit*. Pusat Data dan Teknologi Informasi Kesehatan.
- Indonesia, R. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*.
- Lestari, M., & Wahyuni, I. (2022). Teknik sampling dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Metodologi Sosial*, 4(1), 21–30.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Nugroho, A., Susanto, H., & Lestari, M. (2023). Tantangan digitalisasi layanan rumah sakit di era teknologi 4.0. *Jurnal Informasi Kesehatan*, 8(1), 45–56.
- Organization, W. H. (2021). *Digital health: Transforming health services for universal health coverage*. WHO Press.
- Putri, D., Sari, L., & Hidayat, B. (2023). Evaluasi efisiensi kerja administrasi pascapenerapan sistem reservasi online. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 7(1), 88–97.
- Putri, D., Sari, L., & Nugroho, A. (2024). Persepsi pasien terhadap inovasi aplikasi reservasi online Pangestu di RSUD Kota Bandung. *Jurnal Transformasi Digital Kesehatan*, 2(1), 1–12.
- Ramadhan, F., & Fatimah, N. (2022). Implementasi digitalisasi sistem reservasi pelayanan kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 6(2), 22–30.

- Sari, L., & Nugroho, B. (2021). Dampak digitalisasi pendaftaran pasien terhadap efisiensi pelayanan di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(3), 55–63.
- Sari, R., & Putri, N. (2022). Pengaruh aplikasi reservasi online terhadap efisiensi pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Soetomo. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 4(2), 33–42.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wibowo, R., & Yuliana, S. (2021). Validitas data dalam penelitian kualitatif: Peran triangulasi dan verifikasi partisipan. *Jurnal Riset Sosial*, 5(3), 77–89.
- Wijaya, A., Susanti, I., & Pratama, R. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan reservasi online di rumah sakit. *Jurnal Layanan Kesehatan Digital*, 6(2), 76–84.
- Wulandari, F. (2021). Sistem reservasi digital dalam manajemen antrian pasien di rumah sakit umum. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 5(1), 12–20.
- Yuliana, D., & Prasetyo, T. (2023). Pemanfaatan aplikasi reservasi pasien untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan. *Jurnal Inovasi Layanan Publik*, 3(1), 11–19.
- Yuniarti, S., & Hamdani, M. (2022). Studi penerimaan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan menggunakan model TAM. *Jurnal Sains Informasi Kesehatan*, 8(4), 67–75.