

Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

Alfia Wulandari^{1*}, Erpidawati², Legabina Adzkia³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
alfiawulandari06@gmail.com*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbangpare.org/index.php/maras>

Vol. 2 No. 4 Desember 2024

Page: 1881-1889

Article History:

Received: 10-11-2024

Accepted: 20-11-2024

Abstrak : Berdasarkan observasi awal peneliti, melihat adanya antrian pendaftaran untuk pasien BPJS Kesehatan karena loket yang terbatas. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan pada prinsip kemudahan akses merupakan salah satu prinsip pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses pendaftaran pasien BPJS kesehatan di rumah sakit Umum Madina Bukittinggi. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2024 menggunakan metode penelitian kuantitatif bersifat deskriptif. Pengumpulan data dengan memberikan kuisioner kepada pasien BPJS kesehatan dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik ditinjau dari kesederhanaan prosedur tidak tepat sebesar 52% dan tepat sebesar 48%, kepastian waktu tidak tepat sebesar 34,7% dan tepat sebesar 65,3%, keakuratan tidak tepat sebesar 44% dan tepat sebesar 56%, tanggung jawab tidak tepat sebesar 34,7% dan tepat sebesar 65,3%, kemudahan akses yang tidak tepat sebesar 26,7% dan tepat sebesar 73,3%, kedisiplinan yang tidak tepat sebesar 38,7% dan tepat sebesar 61,3%. Dapat disimpulkan penelitian terhadap 75 orang menunjukkan bahwa pelayanan publik bervariasi dalam ketepatannya.

Kata Kunci : Pelayanan Publik; Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS); Pendaftaran Pasien

PENDAHULUAN

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan dibagian pendaftaran rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada tanggal 23 Maret 2024, kondisi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada saat pendaftaran pasien mengalami antrian dikarenakan terbatasnya loket pendaftaran untuk pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan masih ada permasalahan pada prinsip kemudahan akses semua sarana dan prasarana layanan yang merupakan salah satu prinsip pelayanan publik. Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi memiliki empat bagian loket pendaftaran,

dua loket untuk pendaftaran pasien BPJS dan dua loket untuk pendaftaran poli lain. Pada saat pendaftaran pasien BPJS Kesehatan akan diminta untuk melakukan sidik jari terlebih dahulu, proses sidik jari inilah yang membuat proses pendaftaran menjadi lama sehingga terjadi antrian selama 1 jam sampai 1,5 jam.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Rumah Sakit (2019), rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Dengan cara pemeliharaan dan peningkatan kesehatan (*enhancement*), pencegahan penyakit (*diseasepreventif*), pengobatan penyakit (*treatment*), dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi) yang dilaksanakan secara menyeluruh, dan berkesinambungan (Nahriyah 2021).

Menurut (Nadialista Kurniawan 2021) dengan judul “Gambaran Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS Kesehatan di IGD RSUD M. Natsir Solok Tahun 2021” adalah pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang ada di IGD rumah sakit, administrasi tidak hanya tentang mencatat dan mendaftarkan pasien, tetapi juga memiliki unsur manajemen.

Menurut (Deby Yolanda, 2019) dalam artikel yang berjudul “Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018” tujuan penelitian adalah penerapan sistem manajemen sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan bukanlah suatu hal baru. Jenis asuransi kesehatan yang saat ini dimiliki oleh sebagian besar masyarakat Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan melayani kerjasama di beberapa rumah sakit salah satunya RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur yang diterapkan pihak manajemen rumah sakit khususnya di divisi administrasi meliputi: 1) *Planning* yaitu pemberian pelatihan kepada sumber daya manusia rumah sakit, Penyusunan RUK dan RPK. 2) *Organizing*, yaitu proses pengorganisasian dengan pelatihan melibatkan banyak instansi dalam RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja. 3) *Actuating* yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS. 4) *Controlling*, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh manajemen rumah, dan 5) *Evaluating*, yaitu proses peningkatan kualitas sumberdaya manusia sangat erat kaitannya dengan kemampuan dalam manajemen informasi pelanggan berbasis data (Deby Yolanda., 2019).

Permasalahan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada saat pendaftaran pasien mengalami antrian karena terbatasnya loket pendaftaran untuk pasien BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan masih ada permasalahan pada prinsip kemudahan akses semua sarana dan prasarana layanan yang merupakan salah satu prinsip pelayanan publik. Pada saat pendaftaran pasien BPJS Kesehatan akan diminta untuk melakukan sidik jari terlebih dahulu, proses sidik jari inilah yang membuat proses pendaftaran menjadi lama sehingga terjadi antrian selama 1 jam-1,5 jam. Penelitian ini bertujuan untuk penelitian ini untuk mengetahui gambaran pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian dengan tujuan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 orang yaitu pasien BPJS Kesehatan.

Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuisioner kepada Pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dan teknik analisis data menggunakan univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden berdasarkan Umur Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Karakteristik	Frekuensi(<i>f</i>)	Presentase (%)
1	Usia		
	≥ 35 Tahun	50	66.7
	≤ 35 Tahun	25	33.3
	Total	75	100.0
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	22	29.3
	Perempuan	53	70.7
	Total	64	100.0
3	Pendidikan		
	SD	8	10.7
	SMP	13	17.3
	SMA	30	40.0
	PT	24	32.0
	Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 75 orang responden sebagian besar memiliki umur dengan rentang ≥ 35 tahun sebanyak 50 orang (66.7%). Sedangkan responden berumur dengan rentang ≤ 35 tahun sebanyak 25 orang (33.3%). Berdasarkan Jenis kelamin diketahui bahwa dari 75 orang responden sebagian besar memiliki jenis kelamin laki-laki berjumlah 22 orang (29.3%). Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 53 orang (70.7%). Berdasarkan pendidikan diketahui bahwa dari 75 orang responden sebagian besar memiliki pendidikan SD berjumlah 8 orang (10.7%). SMP berjumlah 13 orang (17.3%). SMA berjumlah 30 orang (40.0%). Sedangkan responden dengan pendidikan PG berjumlah 24 orang (32.0%).

Analisis Distribusi Pelayanan Kesederhanaan Prosedur

Kesederhanaan prosedur artinya prosedur pelayanan hendaklah mudah, tidak berbelit-belit, dan bisa dimengerti secara cepat oleh masyarakat. Dalam hal ini adalah masyarakat yang menggunakan kartu BPJS kesehatan karena prosedur pelayanan yang berbeda dengan masyarakat yang berobat dengan jalur umur.

Tabel 2. Tabel Distribusi Frekuensi Kesederhanaan Prosedur Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kesederhanaan Prosedur	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1	Tidak Sederhana	39	52.0
2	Sederhana	36	48.0
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 2 frekuensi kesederhanaan prosedur pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian tidak sederhana berjumlah 39 orang (52.0%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian sederhana berjumlah 36 orang (48.0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” maksudnya adalah setiap responden memberikan jawaban tentang kesederhanaan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien.

Kepastian Waktu

Kepastian Waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan beberapa lama proses pelayanan itu selesai.

Tabel 3. Tabel Distribusi Frekuensi Kepastian Waktu Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kepastian Waktu	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1	Tidak Pasti	26	34.7
2	Pasti	49	65.3
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 3 kepastian waktu pelayanan pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian pasti berjumlah 49 orang (65.3%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak pasti berjumlah 26 orang (34.7%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang “Kepastian Waktu Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam” masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kepastian waktu prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami

dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,7 atau setara dengan 51,3%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 7 atau setara dengan 46,7% dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 0,3 atau setara dengan 2%. Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang kepastian waktu prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi bahwasannya pihak rumah sakit telah memberikan kepastian yang jelas kepada setiap pasien yang datang, tetapi masyarakat yang berobat tersebut tidak mengerti dan banyak menyalahkan pihak rumah sakit tentang kepastian waktu yang tidak jelas, apalagi pada proses pendaftaran dan pada pemeriksaan dokter.

Keakuratan

Keakuratan artinya kejelasan dalam hal persyaratan teknis administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

Tabel 4. Tabel Distribusi Frekuensi Keakuratan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Keakuratan	Frekuensi(<i>f</i>)	Presentase (%)
1	Tidak Akurat	33	44.0
2	Akurat	42	56.0
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 4 keakuratan pelayanan pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian akurat berjumlah 42 orang (56.0%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak akurat berjumlah 33 orang (44.0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang kejelasan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kejelasan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,7 atau setara dengan 51,3%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6 atau setara dengan 40% dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1,3 atau setara dengan 8,7%

Tanggung Jawab

Tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pegawai yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Tabel 5. Tabel Distribusi Frekuensi Tanggung Jawab Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Tanggung Jawab	Frekuensi(f)	Presentase (%)
1	Rendah	26	34.7
2	Tinggi	49	65.3
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 5 keakuratan pelayanan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi berjumlah 49 orang (65.3%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian rendah berjumlah 26 orang (34.7%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang “Tanggung Jawab Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam” masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang Tanggung jawab pelayanan penggunaan kartu BPJS kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,3 atau setara dengan 48,7%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6,7 atau setara dengan 44,6%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1 atau setara dengan 6,7%.

Kemudahan Akses

Kemudahan akses (*accessibility*) adalah kemudahan orang dalam mengakses dan menggunakan suatu ruang, layanan, atau produk. Kemudahan akses dapat pula diartikan sebagai tingkatan kepercayaan seseorang akan kemudahan dalam memahami dan menggunakan teknologi.

Tabel 6. Tabel Distribusi Frekuensi Kemudahan Akses Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kemudahan Akses	Frekuensi(f)	Presentase (%)
1	Tidak mudah	20	26.7
2	Mudah	55	73.3
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 6 kemudahan akses pelayanan pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian mudah berjumlah 55 orang (73.3%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak mudah berjumlah 20 orang (26.7%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang “Kemudahan Akses Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam” masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban

tentang kemudahan akses pelayanan penggunaan kartu BPJS kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 8 atau setara dengan 50,7%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6 atau setara dengan 44,6%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1 atau setara dengan 6,7%.

Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah sikap dan perilaku yang mencerminkan ketaatan secara sadar, sukarela, dan senang hati terhadap peraturan, prosedur, asa, dan lain-lain. Kedisiplinan juga dapat didefinisikan sebagai kepatuhan dan ketaatan pada tata tertib yang dapat mengatur tatanan kehidupan pribadi dan kelompok.

Tabel 7. Tabel Distribusi Frekuensi Kedisiplinan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kedisiplinan	Frekuensi(<i>f</i>)	Presentase (%)
1	Tidak Disiplin	29	38.7
2	Disiplin	46	61.3
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 7 kedisiplinan pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di rumah sakit umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian disiplin berjumlah 46 orang (61.3%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak disiplin berjumlah 29 orang (38.7%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang “Kedisiplinan Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam” masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kedisiplinan pelayanan penggunaan kartu BPJS kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 8,2 atau setara dengan 50,9%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 5 atau setara dengan 43,6%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 2 atau setara dengan 6,8%. Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang kedisiplinan pelayanan penggunaan kartu BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada bahwasannya para pegawai rumah sakit telah disiplin memberikan kemudahan akses terhadap persoalan dan keluhan yang datang dalam hal pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 16-20 April 2024 tentang gambaran pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024 diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori tidak sederhana.
2. Kepastian waktu pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di

Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori pasti; Akurasi pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori akurat.

3. Tanggung jawab pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori tinggi.
4. Kemudahan akses pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori mudah.
5. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori disiplin.

Saran dalam penelitian ini adalah agar rumah sakit dapat mengadakan sesi sosialisasi atau edukasi secara rutin kepada masyarakat mengenai prosedur pendaftaran BPJS kesehatan. Hal ini untuk memastikan bahwa pasien memahami dengan baik persyaratan dan tahapan yang harus dilalui saat pendaftaran, sehingga mengurangi kebingungan atau kesalahan saat pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adquisiciones, L. E. Y. D. E., Vigente, T., Frampton, P., Azar, S., Jacobson, S., Perrelli, T. J., ... & No, A. (2019). PRD a T. a W. *Kibbe, L., Golbère, B., Nystrom, J., Tobey, R., Conner, P., King, C., Heller, PB, Torras, AIV, To-, INO, Frederickson, HG,... SOUTHEASTERN, H*, (1), 1.
- [2] Amary, A., & Suprayitno, S. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 1067-1073..
- [3] Asri Amaliza Fathiana Tusea, And Ir.Andi Suprianto. (2021). "Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Pasien Online Dan Pemeriksaan Dokter Di Klinik Pengobatan Berbasis Web." *Jurnal Rekayasa Informasi* 10(2): 1-14.
- [4] Firdaus, Riska. 2019. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur." *Journal I La Galigo/ Public Administration Journal* Vol 2(2): 61-71.
- [5] Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- [6] Hennigusnia, H., Kurniawati, A., Asiati, D., Ngadi, N., & Rajagukguk, Z. (2025). The Disparities of Higher-Educated Men and Women in Leadership Positions in Indonesia. In *Insights Into International Higher Education Leadership and the Skills Gap* (pp. 345-380). IGI Global.
- [7] Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- [8] James, W. D., Elston, D., & Berger, T. (2011). *Andrew's diseases of the skin E-book: clinical dermatology*. Elsevier Health Sciences.
- [9] Bhakti, F. K., Ahmad, I., & Adrian, Q. J. (2022). Perancangan User Experience Aplikasi Pesan Antar Dalam Kota Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Kota Bandar Lampung). *Jurnal Teknologi dan Sistem Inf* Kurniawan, N., & Arhamullah, R. (2021). Kajian Yuridis Komparatif Penyedia Pinjaman Non-Bank Bagi Usaha Mikro Di Indonesia. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(8), 3966-3985. *ormasi*, 3(2).

- [10] Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1).
- [11] Kurniawan, N., & Arhamullah, R. (2021). Kajian Yuridis Komparatif Penyedia Pinjaman Non-Bank Bagi Usaha Mikro Di Indonesia. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(8), 3966-3985.
- [12] Nahriyah, N. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- [13] Nanggung, U. A., & Ismail, I. (2020). Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pada Pelayanan Kartu Keluarga Dan E-KTP).
- [14] Nurdin, N. H., Hamson, Z., Mahmud, M. N., & Zainal, N. H. (2023). Democratic Public Service (Case of License Operating Billboards in Makassar City). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 13(1), 103-114.
- [15] Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 67-81.
- [16] Pratiwi, Y. A., Ginting, R. U., Situmorang, H., & Sitanggang, R. (2020). Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Di Smp Rahmat Islamiyah. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 2(1), 27-32.
- [17] Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- [18] Ristiani, S. M. I., Triwoelandari, R., & Yono, Y. (2021). Pengembangan Media Pembelajaran Lectora Inspire Versi 12 Pada Mata Pelajaran IPA Berbasis STEM untuk Menumbuhkan Karakter Kreatif Siswa. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 30-40.
- [19] Rochman, A., Tullah, R., & Rahman, A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Data Pasien di Klinik Aulia Medika Pasarkemis. *Jurnal sistotek global*, 9(1).
- [20] Sugiyono, S. (2021). The evaluation of facilities and infrastructure standards achievement of vocational high school in the Special Region of Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 25(2), 207-217.
- [21] Thoha, Miftah. 2019. *Perilaku Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada