

SKRIPSI
MODEL OPTIMALISASI PELAYANAN RESERVASI
PADA RUMAH SAKIT BALI JIMBARAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI MADE AYU CANDRA ARININGSIH

NIM : 1915744056

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SKRIPSI
MODEL OPTIMALISASI PELAYANAN RESERVASI
PADA RUMAH SAKIT BALI JIMBARAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI MADE AYU CANDRA ARININGSIH

NIM : 1915744056

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Model Optimalisasi Pelayanan Reservasi Pada Rumah Sakit Bali Jimbaran
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Made Ayu Candra Ariningsih
 - b. NIM : 1915744056
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 25 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs.

Drs. Ida Bagus Putu Suamba, M.A., Ph.D

NIP. 198409092014042001

NIP. 196312311992031013

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Ayu Candra Ariningsih
NIM : 1915744056
Prodi/Jurusan : Manajemen Binsin Internasional / Administrasi
Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:

“MODEL OPTIMALISASI PELAYANAN RESERVASI PADA RUMAH SAKIT BALI JIMBARAN”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Ni Made Ayu Candra Ariningsih
NIM 1915744056

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**MODEL OPTIMALISASI PELAYANAN RESERVASI
PADA RUMAH SAKIT BALI JIMBARAN**

Oleh:

**NI MADE AYU CANDRA ARININGSIH
NIM: 1915744056**



Penguji I

I Nyoman Suka Sanjaya, S.S., M.TESOL., Ph.D.
NIP. 197409152000121002

Penguji II

Ida Bagus Sanjaya, S.E., M.M.
NIP. 196307301989031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,

Ketut Vini Elfarosa, S.E., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO

**“Beyond Boundaries,
Embracing The Limitless”**

PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan rahmat-Nya, akhirnya skripsi ini dapat dirangkum dengan baik dan tepat pada waktunya. terselesaikannya Skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta semangat dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih banyak, kepada:

- 1) Kedua orang tua tercinta yang dengan setia memberikan dukungan baik secara mora maupun materil, serta doa sepenuh hati demi terwujudnya cita-cita dan pencapaian yang maksimal.
- 2) Ibu Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs dan Bapak Drs. Ida Bagus Putu Suamba, M.A., Ph.D seaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dengan sabar, memberikan masukan dan saran-saran yang bermanfaat demi tersusunnya skripsi ini.
- 3) Keluarga dan saudara yang selalu memberikan bantuan, bimbingan kepada penulis demi tersusunnya skripsi ini.
- 4) Kepada Manajemen SDM di Rumah Sakit Bali Jimbaran yang telah membantu pemenuhan data yang diperlukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- 5) Kepada teman-teman terdekat saya yang tidak dapat saya jabarkan satu persatu yang telah mendukung penuh, memberikan semangat, serta referensi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
- 6) *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.*

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati saya mengucapkan terima kasih kepada pihak yang mendukung penuh proses penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini bukan akhir dari segalanya, tetapi awal dari perjalanan baru menuju dunia yang lebih luas. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat. Akhir kata, semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa senantiasa memberkahi dan melindungi kita semua dalam setiap langkah yang kita ambil.

Astungkara....

ABSTRACT

The rapid development of health and information technology requires the health sector to rely on information technology to provide fast and appropriate services to the community. A good information management system has been proven to reduce error rates, improve system quality, and reduce diagnostic errors. Hospitals as public service providers need to implement an efficient information management system to improve performance and service. One important component in the healthcare system is the reservation system.

This study aims to optimize reservation services at Bali Jimbaran Hospital by designing an online reservation system. Through the R&D method, researchers design an integrated and efficient information system to improve service quality. The result of this study is a reservation service optimization model that pays attention to user needs and factors that affect users. This model will help improve service quality, management efficiency, and economic value for hospitals.

Keywords: *health, information technology, information management system, online reservation, service optimization, hospital, management efficiency.*

ABSTRAK

Perkembangan kesehatan dan teknologi informasi yang pesat mengharuskan bidang kesehatan mengandalkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Sistem manajemen informasi yang baik telah terbukti dapat mengurangi tingkat kesalahan, meningkatkan kualitas sistem, dan mengurangi kesalahan diagnostik. Rumah sakit sebagai penyedia layanan publik perlu menerapkan sistem manajemen informasi yang efisien untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan. Salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan adalah sistem reservasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan reservasi di Rumah Sakit Bali Jimbaran dengan merancang sistem reservasi online. Melalui metode R&D, peneliti membuat desain sistem informasi yang terintegrasi dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini adalah model optimalisasi pelayanan reservasi yang memperhatikan kebutuhan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna. Model ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi manajemen, dan nilai ekonomi bagi rumah sakit.

Kata kunci: kesehatan, teknologi informasi, sistem manajemen informasi, reservasi online, optimalisasi pelayanan, rumah sakit, efisiensi manajemen.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Model Optimalisasi Pelayanan Reservasi Pada Rumah Sakit Bali Jimbaran”. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menemukan beberapa hambatan dan kesulitan. Namun, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

- 1) Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administarsi Niaga Politeknik Negeri Bali, yang senantiasa selalu memberikan masukan dan dukungan terhadap kendala saya.
- 2) Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administarsi Niaga Politeknik Negeri Bali, yang yang senantiasa selalu memberikan masukan dan dukungan terhadap kendala saya.
- 3) Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Jurusan Administarsi Niaga Politeknik Negeri Bali, yang yang senantiasa selalu memberikan masukan dan dukungan terhadap kendala saya.
- 4) Ibu Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dengan sabar, memberikan masukan, dan saran-saran yang bermanfaat demi tersusunnya skripsi ini.

- 5) Bapak Drs. Ida Bagus Putu Suamba, M.A., Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing dengan sabar, memberikan masukan, dan saran-saran yang bermanfaat demi tersusunnya skripsi ini.
- 6) Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M. Cs dan Bapak I Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom selaku dosen tenaga ahli untuk uji pakar pada skripsi ini.
- 7) Bapak Dr. Ir. Arief Yahya, M.Sc selaku *Chairman* Social Economic Accelerator Lab.
- 8) Bapak Anggrean Renozonarca selaku *Operational Lead* Startup Social Economic Accelerator Lab yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan kepada anggota.
- 9) Bapak dr. Komang Adhi Restudana, S.Ked., M.M selaku Direktur Rumah Sakit Umum Bali Jimbaran yang senantiasa memberikan pengarahan, bimbingan, dan masukkan kepada penulis.

Penulis menyadari keterbatasan dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Besar harapan, pembaca berkenan memberikan kritik dan saran dalam mendukung penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Badung, 25 Agustus 2023

Penulis


Ni Made Ayu Candra Ariningsih

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI..... | iv |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| MOTTO..... | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| PRAKATA..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Kontribusi Hasil Penelitian..... | 10 |
| 1.5 Metode yang Digunakan..... | 10 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| 2.1 Telaah Teori..... | 13 |
| 2.1.1 Manajemen Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.2 Manajemen Komunikasi <i>Virtual</i> | 13 |
| 2.1.3 Manajemen Sistem Informasi..... | 14 |
| 2.1.4 Manajemen Sistem Informasi Digital..... | 14 |
| 2.1.5 Pelayanan Reservasi..... | 15 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.1.6 | Optimasi Pelayanan..... | 15 |
| 2.1.7 | Sistem Informasi | 16 |
| 2.1.8 | Perancangan Sistem Reservasi Rumah Sakit | 16 |
| 2.1.9 | <i>Flowchart</i> | 17 |
| 2.1.10 | <i>Concept Map</i> | 20 |
| 2.1.11 | <i>Use Case Diagram</i> | 20 |
| 2.1.13 | <i>Computer Based Instruction (CBI)</i> | 23 |
| 2.1.14 | <i>Design Thinking</i> | 24 |
| 2.1.15 | Uji Usabilitas..... | 25 |
| 2.1.17 | Tahapan <i>Prototype</i> | 26 |
| 2.1.18 | <i>Figma</i> | 27 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 28 |
| 2.3 | Kerangka Teoritis..... | 33 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | | 34 |
| 3.1 | Sejarah Perusahaan | 34 |
| 3.2 | Visi dan Misi Perusahaan..... | 35 |
| 3.2.1 | Visi Perusahaan | 35 |
| 3.2.2 | Misi Perusahaan | 36 |
| 3.3 | Struktur Organisasi Perusahaan | 37 |
| 3.4 | Target dan Sasaran | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 39 |
| 4.1. | Bentuk Kegiatan | 39 |
| 4.1.1 | Tahap <i>Problem Identification</i> | 39 |
| 4.1.2 | <i>Intervention</i> | 40 |
| 4.1.3 | <i>Evaluation</i> | 43 |
| 4.2. | Sumber Daya Yang Digunakan..... | 44 |
| 4.2.1 | Perangkat keras (<i>Hardware</i>) | 44 |
| 4.2.2 | Perangkat lunak (<i>Software</i>)..... | 44 |
| 4.2.3 | Pengguna (<i>Brainware</i>) | 45 |
| 4.3. | Hasil Desain dan Inovasi | 45 |
| 4.3.1 | <i>Diagnosis</i> | 45 |

| | |
|--|------|
| 4.3.2 <i>Redesign</i> | 51 |
| 4.4. Indikator Keberhasilan Program..... | 160 |
| 4.5. Implikasi Ekonomi..... | 163 |
| BAB V PENUTUP..... | 165 |
| 5.1 Simpulan | 165 |
| 5.2 Saran | 166 |
| DAFTAR PUSTAKA | xx |
| LAMPIRAN..... | xxiv |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Table 2.1 Simbol-Simbol Pada Flowchart | 18 |
| Table 2.2 Simbol-Simbol Pada Flowchart (1)..... | 19 |
| Tabel 2.3 Simbol-Simbol pada Use Case..... | 22 |
| Tabel 2.4 Simbol-Simbol Pada ERD..... | 26 |
| Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu..... | 28 |
| Tabel 4.1 Keuntungan dan Kelemahan Sistem Saat Ini | 49 |
| Tabel 4.2 Struktur Tabel Pasien..... | 55 |
| Tabel 4.3 Struktur Tabel Dokter..... | 57 |
| Tabel 4.4 Struktur Tabel Jadwal Praktik | 58 |
| Tabel 4.5 Struktur Tabel Admin | 58 |
| Tabel 4.6 Struktur Tabel FAQ | 59 |
| Tabel 4.7 Struktur Tabel Detail RS | 59 |
| Tabel 4.8 Struktur Tabel Polyclinic..... | 60 |
| Tabel 4.9 Struktur Tabel Terdaftar..... | 61 |
| Table 4.10 Struktur Tabel Reservasi | 61 |
| Tabel 4.11 Scenario Home Login..... | 66 |
| Sumber: Data Diolah (2023) | 68 |
| Tabel 4.12 Scenario Manage Reservation..... | 68 |
| Tabel 4.13 Scenario Patient Profile | 71 |
| Tabel 4.14 Scenario Read Article..... | 73 |
| Tabel 4.15 Scenario View Member Card | 74 |
| Tabel 4.16 Scenario Manage FAQ | 75 |
| Tabel 4.17 Scenario Manage Dokter..... | 77 |
| Tabel 4.18 Scenario Manage Detail RS | 79 |
| Tabel 4.19 Scenario Manage Polyclinic..... | 81 |
| Tabel 4.20 Scenario Live Doctor | 84 |
| Tabel 4.21 Scenario Generate Report..... | 85 |
| Tabel 4.22 Formulir User Acceptance Test (UAT)..... | 161 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Kemajuan Sistem Informasi Dalam Segala Bidang | 4 |
| Gambar 1. 2 Kunjungan Pasien RS Bali Jimbaran Period Jan 2022 - Jan 2023.... | 6 |
| Gambar 1. 3 Kepuasan Pasien RS Bali Jimbaran Periode Jan 2022 – Jan 2023..... | 7 |
| Gambar 2. 1 <i>Use Case Diagram</i> OVO..... | 21 |
| Gambar 2. 2 <i>Computer Based Instruction (CBI)</i> | 23 |
| Gambar 2. 3 Tahapan <i>Design Thingking</i> | 24 |
| Gambar 2. 4 Proses <i>Prototyping</i> | 27 |
| Gambar 2. 5 <i>Figma</i> | 27 |
| Gambar 2.6 Kerangka Teoritis | 33 |
| Gambar 3. 1 Rumah Sakit Bali Jimbaran..... | 34 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bali Jimbaran..... | 37 |
| Gambar 4. 1 <i>Flowchart Existing (Lama) Sistem Yang Sedang Berjalan</i> | 48 |
| Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Pelayanan Reservasi Yang Diajukan | 53 |
| Gambar 4. 3 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> | 54 |
| Gambar 4. 4 <i>Concept Map</i> | 63 |
| Gambar 4. 5 <i>Use Case Diagram (UCD)</i> | 65 |
| Gambar 4. 6 <i>Menu Splash Screen</i> | 87 |
| Gambar 4. 7 <i>Menu Login Screen</i> | 88 |
| Gambar 4. 8 <i>Menu Error Login</i> | 89 |
| Gambar 4. 9 <i>Menu Dashboard - Main</i> | 90 |
| Gambar 4. 10 <i>Pop Up Logout Admin</i> | 91 |
| Gambar 4. 11 <i>Pop Up Reset Password</i> | 92 |
| Gambar 4. 12 <i>Page Polyclinic</i> | 93 |
| Gambar 4. 13 <i>Edit Polyclinic</i> | 94 |
| Gambar 4. 14 <i>Add New Polyclinic</i> | 95 |
| Gambar 4. 15 <i>Pop Up Delete Polyclinic</i> | 96 |
| Gambar 4. 16 <i>Page List Patient</i> | 97 |
| Gambar 4. 17 <i>Read List Patient</i> | 98 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 4. 18 <i>Pop Up Delete Patient</i> | 99 |
| Gambar 4. 19 <i>Page List Reservation</i> | 100 |
| Gambar 4. 20 <i>Edit Reservation</i> | 101 |
| Gambar 4. 21 <i>Pemilihan Jadwal Pasien</i> | 102 |
| Gambar 4. 22 <i>Read Reservation</i> | 103 |
| Gambar 4. 23 <i>List Doctor</i> | 104 |
| Gambar 4. 24 <i>Read Dan Edit Doctor</i> | 105 |
| Gambar 4. 25 <i>Add New Doctor</i> | 106 |
| Gambar 4. 26 <i>Pop Up Delete Akun Dokter</i> | 107 |
| Gambar 4. 27 <i>Menu FAQ</i> | 108 |
| Gambar 4. 28 <i>Create FAQ</i> | 109 |
| Gambar 4. 29 <i>Delete Dan Pop Up Delete FAQ</i> | 110 |
| Gambar 4. 30 <i>Form Detail RS Dan Edit Detail RS</i> | 111 |
| Gambar 4. 31 <i>Form Report Pada Admin</i> | 112 |
| Gambar 4. 32 <i>Splash Screen Patient</i> | 113 |
| Gambar 4. 33 <i>Onboarding Screen Patient</i> | 114 |
| Gambar 4. 34 <i>Sign Up Patient</i> | 115 |
| Gambar 4. 35 <i>Login Patient</i> | 116 |
| Gambar 4. 36 <i>Error Login Patient</i> | 117 |
| Gambar 4. 37 <i>Forgot Password Patient</i> | 118 |
| Gambar 4. 38 <i>Verification Code Patient</i> | 119 |
| Gambar 4. 39 <i>Reset Password Patient</i> | 120 |
| Gambar 4. 40 <i>Main Dashboard Patient</i> | 121 |
| Gambar 4. 41 <i>Live Doctor Dan Pop Up Keyboard Patient</i> | 122 |
| Gambar 4. 42 <i>Detail RS Patient</i> | 123 |
| Gambar 4. 43 <i>Show Member Card Patient</i> | 124 |
| Gambar 4. 44 <i>Menu FAQ Patient</i> | 125 |
| Gambar 4. 45 <i>Menu “Click Foto” Patient</i> | 126 |
| Gambar 4. 46 <i>Menu My Profile Patient</i> | 127 |
| Gambar 4. 47 <i>Menu My Profile Patient - 1</i> | 128 |
| Gambar 4. 48 <i>Form Edit Profile Patient</i> | 129 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 4. 49 <i>Find Doctor Patient</i> | 130 |
| Gambar 4. 50 <i>Find Polyclinic dan Pop Up Keyboard Patient</i> | 131 |
| Gambar 4. 51 <i>Menu Polyclinic Dentist Patient</i> | 132 |
| Gambar 4. 52 <i>Menu Select Time Patient</i> | 133 |
| Gambar 4. 53 <i>Menu Select Time Patient -1</i> | 134 |
| Gambar 4. 54 <i>Menu Appointment – Select Insurance</i> | 135 |
| Gambar 4. 55 <i>Appointment – Select Patient Type</i> | 136 |
| Gambar 4. 56 <i>Pop Up Success Reservation Patient</i> | 137 |
| Gambar 4. 57 <i>List Reservation Patient</i> | 138 |
| Gambar 4. 58 <i>Show Detail Reservation Patient</i> | 139 |
| Gambar 4. 59 <i>Change Time Reservation Patient</i> | 140 |
| Gambar 4. 60 <i>Settings Patient</i> | 141 |
| Gambar 4. 61 <i>Privacy Policy Patient</i> | 142 |
| Gambar 4. 62 <i>Pop Up Log Out Patient</i> | 143 |
| Gambar 4. 63 <i>Splash Screen Doctor</i> | 144 |
| Gambar 4. 64 <i>Form Login Doctor</i> | 145 |
| Gambar 4. 65 <i>Form Error Login Doctor</i> | 146 |
| Gambar 4. 66 <i>Main Dashboard Doctor</i> | 147 |
| Gambar 4. 67 <i>Tampilan “Click Tombol Photo” Doctor</i> | 148 |
| Gambar 4. 68 <i>Form My Profile Doctor</i> | 149 |
| Gambar 4. 69 <i>Edit My Profile Doctor</i> | 150 |
| Gambar 4. 70 <i>List Reservation Doctor</i> | 151 |
| Gambar 4. 71 <i>Read Reservation Patient</i> | 152 |
| Gambar 4. 72 <i>Live Doctor Dan Pop Up Keyboard Live Doctor</i> | 153 |
| Gambar 4. 73 <i>Detail RS Doctor</i> | 154 |
| Gambar 4. 74 <i>FAQ Doctor</i> | 155 |
| Gambar 4. 75 <i>Settings Screen Doctor</i> | 156 |
| Gambar 4. 76 <i>Privacy Policy Doctor</i> | 157 |
| Gambar 4. 77 <i>Report Doctor</i> | 158 |
| Gambar 4. 78 <i>Pop Up Logout Doctor</i> | 159 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------|------------------------------------|
| Lampiran 1 | : <i>Small Group Discussion</i> |
| Lampiran 2 | : Berita Acara |
| Lampiran 3 | : Uji Publik |
| Lampiran 4 | : Uji Publik |
| Lampiran 5 | : Uji Pakar |
| Lampiran 6 | : Uji Pakar |
| Lampiran 7 | : Penggunaan Hasil Karya Mahasiswa |
| Lampiran 8-9 | : Dokumentasi |
| Lampiran 10-11 | : Formulir Bimbingan Skripsi |
| Lampiran 12 | : LoA Jurnal Publish |
| Lampiran 13 | : <i>Curriculum Vitae</i> |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan dan teknologi informasi berkembang pesat. Saat ini bidang kesehatan sangat bergantung pada perkembangan teknologi informasi guna pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan kepada masyarakat (Saputra, 2016). Percepatan teknologi informasi mengakibatkan peningkatan terhadap jenis usaha, efisiensi, maupun efektivitas sebuah *business process*, sehingga membuat kelompok kerja dan manajemen wajib mengambil keputusan bagi penyedia layanan kesehatan yang dapat bersaing di pasar yang selalu berubah nantinya (Rusdiana, 2014). Sebuah studi telah menunjukkan bahwa sistem manajemen informasi dapat mengurangi tingkat kesalahan, meningkatkan kualitas sistem (Agustina dan Susilani, 2018) dan mengurangi kesalahan diagnostik (El-Kareh, Hasan, dan Schiff, 2013). Alotaibi dan Federico (2017) menegaskan bahwa rekam medis elektronik mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan keselamatan pasien. Rumah sakit merupakan lembaga penyedia layanan publik yang memerlukan sistem manajemen informasi yang baik. Sistem ini telah menjadi kebutuhan dan tuntunan bagi rumah sakit guna mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi yang terkomputerisasi yang dikenal dengan sistem manajemen informasi rumah sakit. Sistem ini juga merupakan prasyarat dari

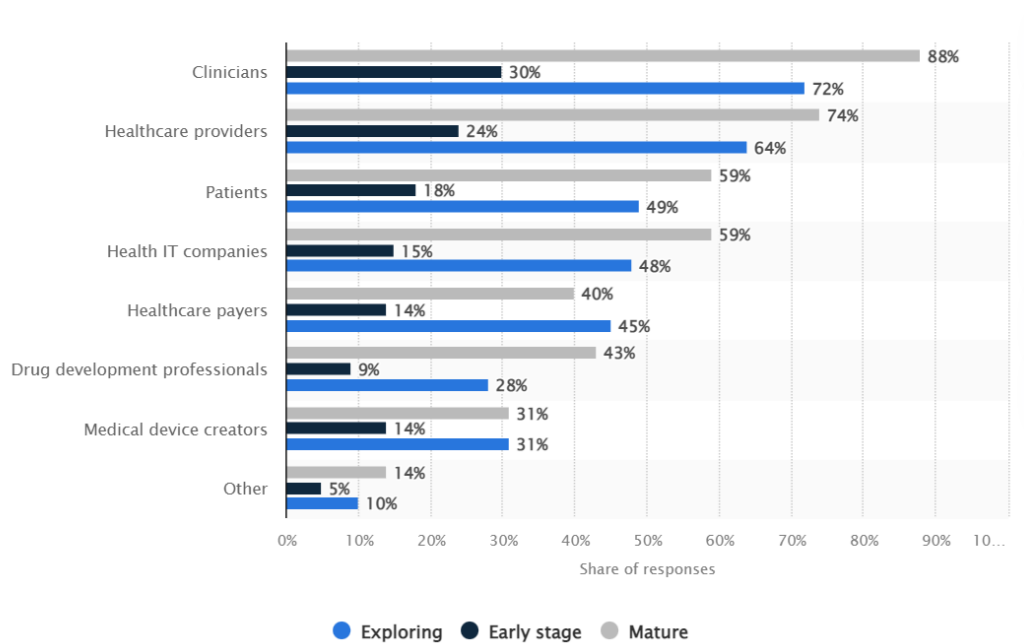
pemerintah guna meningkatkan kinerja rumah sakit, efisiensi, efektivitas, profesionalitas, dan pelayanan.

Manajemen informasi merupakan sebuah fondasi utama bagi keberhasilan suatu sistem informasi. Sebelum mengimplementasikan sistem informasi tersebut, beberapa faktor penting yang wajib dipertimbangkan dengan seksama. Pengguna sistem menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan, termasuk frekuensi pengguna, pelatihan bagi pengguna, serta pengetahuan, dan harapan mereka terhadap sistem. Kepuasan pengguna juga menjadi hal krusial, karena hal ini akan mencerminkan evaluasi keseluruhan dari pengalaman mereka dalam menggunakan sistem dan dampak sosial yang ditimbulkannya. Tidak hanya mengutamakan aspek dari segi pengguna, komponen sebuah organisasi juga memegang peranan penting dalam evaluasi sistem informasi. Struktur organisasi dalam lingkungan di dalamnya harus diakomodasi dengan benar. Di mana pembiayaan, perencanaan, penanganan sistem, dan proteksi manajemen juga menjadi faktor penentu kualitas sistem informasi, dan layanan. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap faktor ini, sistem informasi dapat dirancang dan diimplementasikan dengan maksimal, sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal. (Poluan, Lumenta, dan Sinsuw 2015).

Sistem informasi mempertimbangkan beberapa faktor seperti pengguna, frekuensi penggunaan, pelatihan bagi pengguna, pengalaman pengguna, pengetahuan, harapan, dan sikap terhadap sistem. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi keseluruhan dari pengalaman pengguna dan dampak sosial dalam menggunakan sistem informasi (Ayuardini dan Ridwan, 2019). Komponen

organisasi memandang sistem dari struktur organisasi dan lingkungannya. Selain itu, pembiayaan, komponen perencanaan, penanganan sistem, proteksi manajemen, dan teknologi akan evaluasi pada bagian kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Poluan, Lumenta, dan Sinsuw, 2015).

Larinse (2015) dan Saputra (2016) menemukan bahwa kualitas sistem tidak berhubungan dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dan sistem berkualitas yang baik tidak akan menunjukkan adanya masalah dalam hal variable sumber daya manusia. Terutama sumber daya manusia pada tingkat pendidikan, serta pengalaman kerja yang tinggi dapat melakukan motivasi dan produktivitas yang tinggi (Diantono dan Winarno, 2018). Sistem manajemen informasi rumah sakit sangat penting guna pengembangan rumah sakit. Tanpa data yang terintegrasi, komprehensif, terkini, dan berkesinambungan, tidak mungkin dilakukan perbaikan, persiapan, dan pertimbangan dana yang besar guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan rumah sakit (Saputra, 2016).



Gambar 1. 1 Kemajuan Sistem Informasi Dalam Segala Bidang

Sumber: Statista (2023)

Pada Gambar 1.1 menunjukkan terhadap kemajuan bidang kesehatan, di mana *Healthcare providers*, *Health IT Companies*, dan *Healthcare payers* di angka dengan rata 50%. Lalu pada bidang profesi *clinicians* mencapai angka 80%, dapat dikatakan sebagian besar *clinicians* menjadi figure utama bidang kesehatan. Kemajuan sistem perawatan kesehatan yang lebih efektif dianggap sebagai isu yang penting saat ini. Terdapat suatu peningkatan terhadap pengeluaran anggaran kesehatan (Ahmadi-Javid et al, 2017; Marynissen & Demeulemeester, 2019). Adapun komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan adalah sistem reservasi. Apabila sistem reservasi tidak efektif dan efisien dapat mempengaruhi durasi waktu menunggu pasien guna ditangani oleh dokter akan jauh lebih lama. Hal tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan instalasi, sehingga berdampak pada pendapatan daripada instalasi

tersebut dan penurunan kunjungan pasien. Penerapan sistem tersebut berlaku umum terhadap seluruh rumah sakit di Indonesia (Peraturan Menteri Kesehatan, 2013). Dengan adanya sistem manajemen informasi rumah sakit, rumah sakit dapat mengelola permasalahan yang rumit seperti rekam medis dan data administrasi lainnya (Sudiarti, Soepangat, dan Wiyono, 2019). Perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem yang diterapkan guna menentukan aspek-aspek yang meningkatkan penggunaan sistem tersebut. Rumah sakit dapat mengembangkan sistem ini dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna, serta manfaat yang diperoleh pengguna (Agustina dan Susilani, 2018). Evaluasi teknologi informasi harus melibatkan rumah sakit secara komprehensif (Erimalata, 2016). Perancangan sebuah sistem reservasi pasien merupakan sebuah proses yang menantang, karena durasi yang dihabiskan guna perawatan pasien maupun kehadiran pasien. Kemungkinan pasien yang pernah mendaftar bisa saja tidak hadir, karena berbagai alasan termasuk adanya anggaran *extra* yang tidak ditanggung, masalah transportasi, agenda mendadak, hingga bisa saja pasien lalai akan jadwalnya (Berg et al, 2014; Chen et al, 2018; Song et al, 2019).

Kasus sistem reservasi, serta dirasakan oleh Rumah Sakit Bali Jimbaran di Kecamatan Kuta Selatan. Terutama kasus dalam berobat di Rumah Sakit Bali Jimbaran adalah antrean yang mengonsumsi waktu lebih lama, diawali prosedur reservasi hingga tahap diskusi. Bukan hanya hal tersebut, seluruh tindakan yang berkaitan dengan administrasi juga masih digeluti secara manual (*offline*), sehingga hal ini menimbulkan berbagai macam keluhan pasien dalam

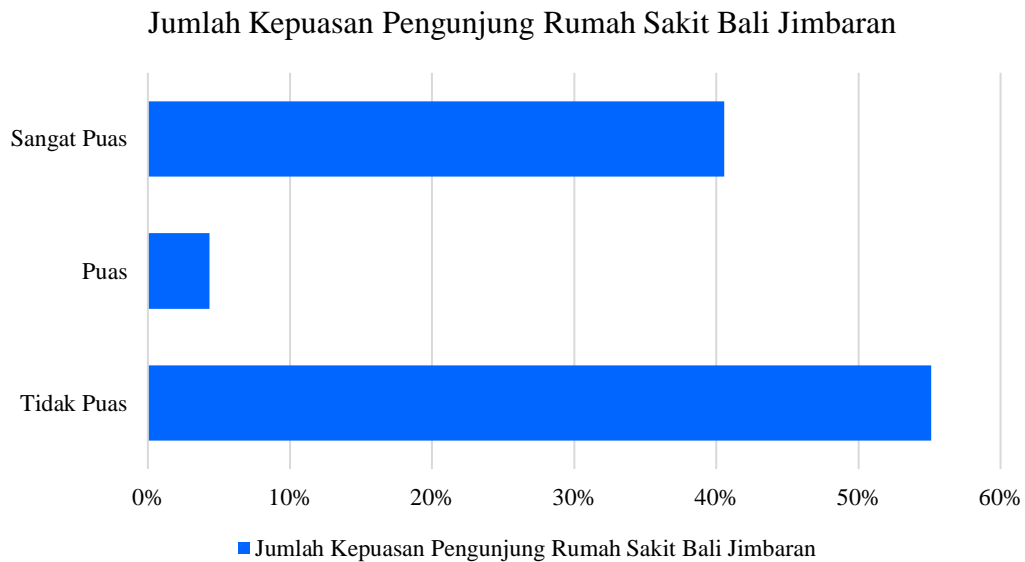
melakukan perjanjian, yang dapat mengakibatkan waktu menunggu hingga 20-60 menit. Oleh karena itu, dalam mengurangi antrian dan waktu menunggu pasien lebih lama, perjanjian dengan sistem antrian *online* diperlukan pada saat ini.



Gambar 1. 2 Kunjungan Pasien RS Bali Jimbaran Period Jan 2022 - Jan 2023

Sumber: RS Bali Jimbaran (2023)

Pada Gambar 1.2 di atas, menampilkan jumlah kunjungan pasien pada Rumah Sakit Bali Jimbaran dalam jangka satu tahun yaitu 2022 hingga 2023. Pada data tersebut menyatakan, pasien dengan rujukan internal lebih banyak dibandingkan dengan rujukan FKTP, UGD, dan rujukan antar RS. Di mana data rujukan internal berjumlah 1400 pasien, rujukan FKTP berjumlah 350 pasien, rujukan antar RS 850 pasien, dan UGD 450 pasien. Oleh karena itu, hal ini menandakan bahwa Rumah Sakit Jimbaran memiliki jumlah kunjungan pasien yang terbilang cukup tinggi, dengan mayoritas pasien menggunakan layanan atas dasar rujukan internal.



Gambar 1. 3 Kepuasan Pasien RS Bali Jimbaran Periode Jan 2022 – Jan 2023

Sumber: Google Review (2023)

Data pada Gambar 1.3 merupakan tingkat kepuasan pengunjung Rumah Sakit Bali Jimbaran selama berkunjung dan berobat di Rumah Sakit Bali Jimbaran, terdapat keluhan pasien terkait pelayanan, antrian, maupun kebijakan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Apabila hal tersebut berlangsung lama, akan berdampak ke depannya terhadap kualitas pelayanan dan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit. Dengan menerapkan sistem reservasi *online* hal tersebut dapat membantu memberikan solusi terhadap instalasi sekaligus pasien yang berkunjung.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Salah satu bentuk aplikasi teknologi informasi yang semakin populer di rumah sakit adalah sistem reservasi *online*. Dalam penelitian Kurtzman et al. (2018), sistem reservasi online dikemukakan mampu menjadwalkan perawatan pasien tanpa perlu melakukan

pendaftaran atau menghubungi pihak rumah sakit. Selain itu, sistem ini juga mampu untuk melakukan *cutt-off* proses antrian di rumah sakit dan memungkinkan nomor antrian dapat dipantau melalui smartphone atau halaman website. Hal ini sejalan dengan penelitian Wang et al. (2018), yang juga menemukan bahwa sistem reservasi *online* mampu memperbaiki pengalaman pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diharapkan seluruh rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan rumah sakit, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien ataupun pengunjung.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, peneliti ingin menganalisa kembali terkait kebutuhan reservasi online sesuai dengan keinginan pasien serta tetap memenuhi prosedur di Rumah Sakit Bali Jimbaran. Analisa tersebut, akan menjadi dasar dalam melakukan perancangan proses bisnis yang lebih optimal. Kemudian, diimplementasikan ke dalam *prototype* sistem reservasi *online* untuk Rumah Sakit Bali Jimbaran, sehingga penulis mengangkat peneliti ini dengan judul “ **Model Optimalisasi Pelayanan Reservasi Pada Rumah Sakit Bali Jimbaran**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan penelitian ini, sebagai berikut:

Bagaimanakah model optimalisasi pelayanan reservasi pada Rumah Sakit Bali Jimbaran?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah guna menghasilkan model berupa desain proses bisnis dan *prototype* pelayanan reservasi rumah sakit yang lebih optimal pada Rumah Sakit Bali Jimbaran.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai kontribusi dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kontribusi hasil penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat teoritis, secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan, yaitu:
 - a. Memberikan sumbang pemikiran bagi pembaharuan yang terus berkembang sesuai dengan tuntunan masyarakat, sesuai kebutuhan, dan sumbang ilmiah dalam ilmu manajemen informasi kesehatan.
 - b. Memberikan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat, tidak hanya masyarakat lokal melainkan lingkup mancanegara.

- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan, serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.
2. Manfaat praktis, secara praktis hasil penelitian ini diharapkan, yaitu:
 - a. Bagi penulis
Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara meningkatkan kemampuan.
 - b. Bagi mahasiswa dan calon mahasiswa
Dapat menambah pengetahuan dan sumbang pemikiran.
 - c. Bagi Jurusan Administrasi Bisnis
Dapat menciptakan kerjasama yang baik antar instansi kesehatan dan lingkup jurusan.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, yang mengangkat judul “Optimasi Pelayanan Melalui Reservasi Online Pada Rumah Sakit Bali Jimbaran”, penulis menetapkan sebuah kontribusi hasil penelitian diukur berdasarkan terciptanya perancangan reservasi online pada rumah sakit. Berupa kebutuhan yang digunakan pada sistem, yaitu *Concept Map, Use Case Diagram, Use Case Scenario, Prototype*.

1.5 Metode yang Digunakan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Metode R&D, karena metode yang peneliti gunakan relevan dengan tujuan penelitiannya, yaitu menghasilkan produk berupa sebuah *prototype*. Selain itu peneliti menggunakan metode pengumpulan data, berupa:

1. Metode Pengumpulan Data Primer

Metode pengumpulan data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden secara langsung yang dikumpulkan melalui survei lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Dalam perancangan desain sistem informasi ini, penulis melakukan wawancara langsung terhadap Direktur, Manajemen SDM, dan pasien/pengunjung pada Rumah Sakit Bali Jimbaran.

2. Metode Pengumpulan Data Sekunder

Untuk mendapatkan data sekunder, penulis menggunakan metode kepustakaan yang dilakukan dengan membaca referensi dari jurnal, buku, dan internet.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini disesuaikan dengan Buku Pedoman Penulisan Skripsi Tahun 2021 yang dikeluarkan oleh Jurusan Administrasi Bisnis, berikut sistematika penulisan:

1. Bab I Pendahuluan

dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kontribusi hasil penelitian, dan metode penelitian.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi telaah teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pada bab ini juga berisikan teori berupa definisi yang peneliti ambil

dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi, serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menguraikan secara umum segi relevan dengan topik atau masalah penelitian terkait objek penelitian, termasuk uraian tentang struktur organisasi, target, dan sasaran.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan lengkap terkait hasil penelitian yang telah dilakukan, berkaitan dengan bentuk kegiatan, sumberdaya yang digunakan, dan implikasi ekonomi penelitian.

5. Bab V Simpulan dan Saran

Pada bab ini mengulas mengenai kesimpulan dari penelitian ini, melalui kesimpulan tersebut dapat ditarik saran bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, hasil dari penelitian ini yaitu sebuah rancangan sistem informasi berupa model optimalisasi pelayanan reservasi pada Rumah Sakit Bali Jimbaran (hlm. 48, 53-54, 64, 87 – 157). Di samping itu, tahapan input, proses, dan output dalam model optimalisasi pelayanan reservasi ini mengikuti konsep manajemen informasi, baik di dalam menangani informasi yang masuk. Admin akan menangani informasi yang masuk pada sistem, terkait keputusan pasien/pengunjung yang melakukan reservasi. Untuk melengkapi penelitian ini, dilakukan uji pakar dan uji publik.

Dalam pembuatan desain sistem informasi dibantu dengan menggunakan *Flowchart*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, *Concept Map*, *Unified Modelling Language (UML)*, dan *Graphical User Interface (GUI)*, kemudian untuk melengkapi penelitian ini, dilakukan uji pakar dan uji publik. Secara keseluruhan, pendekatan R&D yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengadopsi CBI dan mengkombinasi pendekatan *Design Thinking* yang dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah, mengembangkan solusi yang inovatif dan efektif, serta melakukan evaluasi untuk memperbaiki solusi yang telah dikembangkan. Dengan demikian, pendekatan ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan reservasi Rumah Sakit Bali Jimbaran dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Rancangan sistem informasi ini merupakan fasilitas penunjang bagi perusahaan dalam hal mengoptimalkan pelayanan reservasi. Dengan kehadiran sistem informasi ini, perusahaan akan meraih kesisteman yang lebih baik dalam mengelola pelayanan reservasi daripada sebelumnya. Selain itu, pasien/pengunjung juga akan merasakan kemudahan yang luar biasa dalam melakukan proses reservasi yang mereka inginkan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta poin-poin yang telah dipaparkan pada kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan, sebagai berikut:

1. Saran untuk perusahaan
 - a. Selain itu, apabila aplikasi sudah di-*domain* perusahaan lebih aktif dalam melakukan sosialisasi maupun pelatihan kepada seluruh stakeholder dan pegawai terkait penggunaan sistem informasi ini. Dengan begitu, perubahan budaya kerja dan adaptasi terhadap teknologi baru dapat berjalan dengan maksimal.
 - b. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam Bidang Teknologi Informasi untuk mengelola informasi.
 - c. Manajemen waktu yang lebih dapat dimaksimalkan dalam pelayanan reservasi.
 - d. Sambungan internet yang stabil, sehingga dalam proses implementasi pelayanan tidak terganggu

e. Rancangan model ini dapat diwujudkan dalam bentuk sebuah program atau aplikasi yang sudah di-*domain*, dengan melibatkan programmer/*software developer* dan di uji coba kembali.

a) Saran untuk penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi bahan perbandingan atau referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya terkait dengan desain sistem informasi pelayanan reservasi pada rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. and Susilani, A. T, 2018. “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode HOT-FIT”, *Prosiding Seminar Nasional Multimedia & Artificial Intelligence*, 8(4), pp. 75–80
- Ahmadi-Javid, A., Jalali, Z., & Klassen, K. J, 2017. Outpatient appointment systems in healthcare: A review of optimization studies. *In European Journal of Operational Research*, vol. 258, issue 1,3-34.
- Alotaibi, Y. K. and Federico, F, 2017. ‘The impact of health information technology on patient safety’, *Saudi Medical Journal*, 38(12), 1173-1180. doi: 10.15537/smj.2017.12.20631.
- Ayuardini, R., & Ridwan, M, 2019. “Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik di perguruan tinggi”. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 53-60. <https://doi.org/10.21609/jsi.v11i1.468>
- Berg, B., Einarsen, E., Fjeldheim, C. B., Mjaaland, S., Pallesen, S., & Strand, L. I, 2014. “A randomized controlled study of patient controlled re-scheduling of missed outpatient appointments”. *Scandinavian Journal of Public Health*, 42(1), 42-48. <https://doi.org/10.1177/1403494813500481>
- Berg, Bjorn P.; Denton, Brian T.; Erdogan, S. Ayca; Rohleder, T.; Huschka, T, 2014. “Optimal Booking and Scheduling in Outpatient Procedure Centers”. *Computers & Operations Research*, 50, 24–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cor.2014.04.00>
- Chen, X., Huang, J., & Huang, X, 2018. “Research on scheduling and management of outpatient appointments based on three-stages game model”. *Journal of Healthcare Engineering*, 2018, Article ID 8378935. <https://doi.org/10.1155/2018/8378935>
- D. Jaya, Tri Sandhika. and D. K. Widyawati, 2019. “Pengembangan E-Market Place Pertanian Dengan Metode Prototype Development of Agricultural EMarketplace By Prototype Method”, *Pros. Semin. Nas. Pengemb. Teknol. Pertan.*, pp. 27–34.
- Diantono, A., & Winarno, W, 2018. Pengaruh motivasi dan kualitas sumber daya manusia terhadap produktivitas karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 107-121. <http://dx.doi.org/10.23887/jimb.v2i2.13517>

- El-Kareh, R., Hasan, O. and Schiff, G. D, 2013. "Use of health information technology to reduce diagnostic errors", *BMJ Quality and Safety*, 22 Suppl 2(Suppl2), ii40-ii51. doi: 10.1136/bmjqs-2013-001884.
- Erimalata, C, 2016. Evaluasi teknologi informasi di rumah sakit: Sebuah studi kasus. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(1), 70-79. <https://doi.org/10.21609/jsi.v8i1.296>
- Bagir,H, 2018. "Analisis Perancangan Sistem Informasi Pergudangan di CV. Karya Nugraha", *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, vol. 2.1, pp. 30-38.
- Kurtzman, G. W., Daymont, C., Small, D. S., Lynch, M., Zhu, J., Wang, W., ... & Patel, M. S, 2018. Social network informed readmission policies: a population health perspective. *American Journal of Managed Care*, 24(9), e287-e293.<https://www.ajmc.com/view/social-network-informed-readmission-policies-a-population-health-perspective>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P, 2021. Management information systems: managing the digital firm. Pearson(19th ed.).
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P, 2016. Management Information System: Managing the Digital Firm. Pearson (14th ed.).
- Liedtka, J. (2020). Design thinking, <https://www.britannica.com/topic/design-thinking> (26 Februari 2023)
- Marynissen, J., & Demeulemeester, E, 2019. Literature review on multi - appointment scheduling problems in hospitals. *In European Journal of Operational Research*. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2018.03.001>
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2013 tentang Pusat Data dan Informasi Kesehatan. Jakarta. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_75_ttg_Pusat_Data_dan_Informasi_Kesehatan_.pdf
- Pinandito, A., Prasetya, D. D., Hayashi, Y., & Hirashima, T, 2021. Semi-Automatic Concept Map Generation Approach of Web-Based Kit-Build Concept Map Authoring Tool. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*; Vol 15, No 08 (2021); Pp. 50-70; 1865-7923. <http://online-journals.org/index.php/i-jim/article/view/20489>

- Poluan, F., Lumenta, A. and Sinsuw, A. (2015) 'Evaluasi Implementasi Sistem E-Learning Menggunakan Model Evaluasi Hot Fit Studi Kasus Universitas Sam Ratulangi', *Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), pp. 1–6. doi: 10.35793/jti.4.2.2014.6985.
- Puspitasari, S., & Sari, P.(2020). Manajemen Komunikasi Visual di Era Digital. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 1-9. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jbm/article/view/31130/22477>
- Rusdiana, H. A, 2014. Sistem Informasi Manajemen. Bandung: CV Pustaka Setia
- Saputra, Andika Bayu. Identifikasi Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 2016, 19.3: 517308.
- Saputra, E, 2016. Peran teknologi informasi dalam bidang kesehatan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 15(2), 145-152. <https://doi.org/10.9744/jti.15.2.145-152>
- Sari, F. D. P, 2020. Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penggajian Karyawan Berbasis Web Pada PT. Sumber Makmur Makmur Abadi. *Jurnal Riset Informatika*, 2(2), 36-47. URL: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jsik/article/view/2587/2286>
- Sudiarti, T., Soepangat, A., & Wiyono, S, 2019. Analisis pengaruh penerapan sistem manajemen informasi rumah sakit terhadap kinerja rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis*, 8(2), 105-118. <http://dx.doi.org/10.15294/jab.v8i2.21637>
- Suryani, M., Asyari, A. F., & Indrawati, L. A, 2019. Prototipe Sistem Reservasi Daring Dokter Gigi di RSGM Berbasis User Centered Design. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 24-34.
- Song, L., Wang, H., & Shen, X, 2019. An intelligent reminder system for reducing outpatient no-shows. *Journal of Healthcare Engineering*, 2019, Article ID 6410847. <https://doi.org/10.1155/2019/6410847>
- Fitriani, Purnami, Prasetjo, 2022. Analisis Evaluasi Sistem Informasi P-Care dengan Metode Hot-Fit Model pada Puskesmas di Indonesia : Literature Review., Indonesia. *The Indonesian Journal of Health Promotion*. Vol. 5. 2597-6052.

- Wang, S., Jing, Q., Wang, Y., & Zhang, Y, 2018. A smart hospital system based on Internet of Things and big data architecture. *Journal of medical systems*, 42(11), 215. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10916-018-1054-7>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D, 2018. *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw Hill Education.
- Zhang, J., & Li, X, 2017. Design of hospital reservation system based on big data. *Journal of Physics: Conference Series*, 917(4), 042030. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/917/4/042030/meta>
- Zhang, P., & Li, N, 2021. *Handbook of Research on Human-Computer Interfaces and New Modes of Interactivity*. IGI Global.