



HOLISTIK JURNAL KESEHATAN

ISSN 1978-3337 (Print)

ISSN 2620-7478 (Online)

DOI: 10.33024



INFORMASI ARTIKEL

Received: March, 18, 2025

Revised: March, 25, 2025

Available online: March, 26, 2025

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk>

Hubungan efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan

Loura Weryco Latupeirissa*, Tuti Herawati

Institut Teknologi dan Kesehatan (ITEKES) Mahardika

Korespondensi penulis: Loura Weryco Latupeirissa. *Email: Laora@gmail.com

Abstract

Background: Administrative efficiency and digitalization systems play an important role in improving the quality of health services. In BPJS patients, these two aspects often become factors that influence patient satisfaction, especially in terms of waiting time, data accuracy, and effectiveness of the administrative process.

Purpose: To analyze the relationship between administrative efficiency and digitalization systems with the level of patient satisfaction of the social security administration agency.

Method: Quantitative research with cross-sectional design to analyze administrative efficiency and digitalization system with patient satisfaction of BPJS hospitalized in Sumber Waras Hospital Cirebon. Sampling using random sampling technique and obtained a sample size of 222 respondents. The research instrument used a structured questionnaire, administrative efficiency and digitalization system using a Likert scale of 1-5 and a patient satisfaction questionnaire that adopted the SERVQUAL (Service Quality) model.

Results: Administrative efficiency has a strong and significant relationship with patient satisfaction ($r = 0.678$, $p < 0.001$), indicating that the higher the administrative efficiency, the higher the patient satisfaction. Meanwhile, the digitalization system also has a significant relationship, but in the moderate category ($r = 0.331$, $p < 0.001$), indicating that digitalization plays a role in increasing patient satisfaction, although not as strong as administrative efficiency.

Conclusion: Administrative efficiency has been proven to have a greater impact than the digitalization system in increasing BPJS patient satisfaction. However, the implementation of digitalization is still needed as a supporter in increasing service effectiveness.

Suggestion: Hospitals need to adopt a hybrid strategy that combines administrative efficiency with an optimal digitalization system to achieve quality health services.

Keywords: Administration; Digitalization; Patient Satisfaction; Social Security Administration Agency.

Pendahuluan: Efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Pada pasien BPJS, kedua aspek ini sering menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam hal waktu tunggu, keakuratan data, serta efektivitas proses administrasi.

Tujuan: untuk menganalisis hubungan antara efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Metode: Penelitian kuantitatif menggunakan desain *cross-sectional* untuk menganalisis efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien BPJS yang dirawat inap di RS Sumber Waras Cirebon. Pengumpulan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 222 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur, efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi menggunakan skala Likert 1–5 dan kuesioner kepuasan pasien yang mengadopsi model SERVQUAL (Service Quality).

Hasil: Efisiensi administrasi memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0.678$, $p < 0.001$), mengindikasikan bahwa semakin tinggi efisiensi administrasi, semakin tinggi kepuasan pasien. Sementara itu, sistem digitalisasi juga memiliki hubungan yang signifikan, tetapi dalam kategori sedang ($r = 0.331$, $p < 0.001$), menunjukkan bahwa digitalisasi berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun tidak sekuat efisiensi administrasi.

Simpulan: Efisiensi administrasi terbukti memiliki dampak lebih besar dibandingkan sistem digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Namun, penerapan digitalisasi tetap diperlukan sebagai pendukung dalam meningkatkan efektivitas layanan.

Saran: Rumah sakit perlu mengadopsi strategi *hybrid* yang mengombinasikan administrasi efisien dengan sistem digitalisasi yang optimal untuk mencapai layanan kesehatan yang berkualitas.

Kata Kunci: Administrasi; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS); Digitalisasi; Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Akreditasi rumah sakit merupakan proses penilaian yang bertujuan untuk memastikan rumah sakit memenuhi standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Standar ini meliputi aspek keselamatan pasien, manajemen fasilitas, kualitas sumber daya manusia, serta kepatuhan terhadap prosedur operasional (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh penduduk (Handayani, Zaman, & Ekawati, 2024). Namun, dalam implementasinya berbagai tantangan masih dihadapi, terutama terkait efisiensi administrasi dan penerapan sistem digitalisasi di fasilitas kesehatan.

Efisiensi administrasi mencakup pengelolaan data pasien, sistem antrian, serta proses klaim yang cepat dan akurat, semuanya berkontribusi pada efektivitas layanan kesehatan (Rahmatiah, Bahar, & Dewi, 2024). Sementara itu, digitalisasi dalam sistem pelayanan kesehatan berperan dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi yang panjang, meningkatkan akurasi data medis, dan mendukung sistem informasi rumah sakit yang lebih terintegrasi (Hammad & Ramie, 2022). Keduanya merupakan faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, khususnya pasien BPJS yang sering mengalami kendala dalam aspek administratif dan waktu tunggu pelayanan.

Selain itu, efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi juga merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian akreditasi rumah sakit. Akreditasi rumah sakit berfungsi sebagai standar

untuk menjamin mutu layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat (Puspitasari, Fitrianiingsih & Malik, 2024; Solehudin & Sihura, 2023). Rumah sakit yang mampu mengoptimalkan efisiensi administrasi dan digitalisasi akan lebih berpeluang mendapatkan akreditasi dengan predikat lebih tinggi. Dalam hal ini, tidak hanya meningkatkan citra rumah sakit, tetapi juga kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan (Meng, McAiney, McKillop, Perlman, Tsao, & Chen, 2024; Rosmawati, 2024).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien BPJS. Pemilihan topik ini didasarkan pada adanya keluhan dari pasien terkait proses administrasi yang masih memakan waktu lama, kendala teknis dalam sistem digital, serta keterbatasan dalam integrasi data pasien. Penelitian ini diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan berbasis digital dan administrasi yang lebih efisien.

METODE

Penelitian kuantitatif menggunakan desain *cross-sectional* untuk menganalisis efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien BPJS yang dirawat inap di RS Sumber Waras Cirebon. Pengumpulan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 222 responden. Kriteria inklusi sampel antara lain; pasien BPJS yang telah menjalani rawat inap minimal 3 hari, bersedia berpartisipasi dengan memberikan *informed consent* dan mengisi kuesioner, serta berusia minimal 18 tahun.

Laura Weryco Latupeirissa*, Tuti Herawati

Institut Teknologi dan Kesehatan (ITEKES) Mahardika

Korespondensi penulis: Laura Weryco Latupeirissa. *Email: Laora@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i1.818>

Hubungan efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi; efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pasien BPJS. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri dari beberapa bagian. Pertama adalah data demografi responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan). Selanjutnya kuesioner efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi menggunakan skala Likert 1–5 dan kuesioner

kepuasan pasien yang mengadopsi model SERVQUAL (Service Quality) dengan 5 dimensi utama: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik).

Teknik analisis data menggunakan univariat, bivariat menggunakan uji korelasi pearson, dan analisis multivariat menggunakan regresi linear berganda.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (N=222)

Variabel	Hasil
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(33.238±11.100)(18-55)
< 20	15/6.8
20–29	72/32.4
30–39	63/28.4
40–49	46/20.7
≥ 50	26/11.7
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	88/39.6
Perempuan	134/60.4
Pendidikan (n/%)	
SMP	30/13.5
SMA	115/51.8
Diploma/Sarjana	77/34.7
Pekerjaan (n/%)	
PNS/TNI/Polri	28/12.6
Swasta	102/45.9
Wiraswasta	55/24.8
Ibu Rumah Tangga	37/16.7

Berdasarkan Tabel 1. mayoritas responden dengan kelompok usia terbanyak berada pada rentang 20–29 tahun sebanyak 72 (32.4%) dan sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 134 responden (60.4%). Pendidikan terakhir mayoritas hingga SMA sebanyak 115 responden (51.8%) dan bekerja di sektor swasta sebanyak 102 responden (45.9%).

Loura Weryco Latupeirissa*, Tuti Herawati

Institut Teknologi dan Kesehatan (ITEKES) Mahardika

Korespondensi penulis: Loura Weryco Latupeirissa. *Email: Laora@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i1.818>

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik

Variabel	(Mean±SD)(Min-Max)	Koefisien Korelasi (r)	Koefisien (B)
Efisiensi Administrasi	(3.00±1.15)(1.02-4.97)	0.678	0.539
Sistem Digitalisasi	(2.97±1.11)(1.01-4.96)	0.331	0.333
Kepuasan Pasien	(2.89±1.12)(1.00-4.95)		0.097

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa efisiensi administrasi menunjukkan nilai mean±SD (3.00±1.15) dengan nilai minimal dan maksimal (1.02-4.97). Sistem digitalisasi nilai mean±SD (2.97±1.11) dengan nilai minimal dan maksimal (1.01-4.96). Kepuasan pasien nilai mean±SD (2.89±1.12) dengan nilai minimal dan maksimal (1.00-4.95).

Analisis bivariat menunjukkan bahwa efisiensi administrasi memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0.678$, $p < 0.001$), yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi efisiensi administrasi, semakin tinggi kepuasan pasien. Sementara itu, sistem digitalisasi juga memiliki hubungan yang signifikan tetapi dalam kategori sedang ($r = 0.331$, $p < 0.001$), menunjukkan bahwa digitalisasi berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun tidak sekuat efisiensi administrasi.

Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa efisiensi administrasi ($B = 0.539$, $p < 0.001$) dan sistem digitalisasi ($B = 0.333$, $p < 0.001$) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara keseluruhan, efisiensi administrasi memiliki dampak yang lebih besar dibandingkan sistem digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Temuan ini menyajikan perspektif baru dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis BPJS, ketika efisiensi administrasi masih menjadi faktor dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien, padahal sistem digitalisasi semakin berkembang. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan, bahwa sistem administrasi yang cepat dan akurat dapat

mengurangi keluhan pasien terkait antrean panjang dan birokrasi yang rumit (Arribe, Safitri, & Tsabitah, 2023). Namun, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan membandingkan pengaruh efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi secara simultan yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya, khususnya dalam konteks pasien BPJS di Indonesia.

Temuan ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyoroti manfaat sistem digitalisasi dalam mempercepat pelayanan rumah sakit (Darmawangsa & Sanica, 2021). Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa, meskipun sistem digitalisasi memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0.331$, $p < 0.001$), dampaknya masih lebih kecil dibandingkan dengan efisiensi administrasi ($r = 0.678$, $p < 0.001$). Hal ini menandakan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menggantikan peran efisiensi administratif dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa efisiensi administrasi memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien ($B = 0.539$, $p < 0.001$), dibandingkan sistem digitalisasi ($B = 0.333$, $p < 0.001$). Temuan ini signifikan karena menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan belum cukup tanpa adanya perbaikan dalam aspek administratif (Anisa, 2020; Aqil & Rumianti, 2025). Rumah sakit perlu memprioritaskan perbaikan dalam sistem administrasi, seperti pengurangan prosedur yang berbelit, penyederhanaan sistem pendaftaran, dan peningkatan kecepatan layanan. Berbeda dengan studi sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada teknologi digital dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini mengungkapkan bahwa efisiensi administratif tetap menjadi faktor utama dalam meningkatkan pengalaman pasien BPJS.

Laura Weryco Latupeirissa*, Tuti Herawati

Institut Teknologi dan Kesehatan (ITEKES) Mahardika

Korespondensi penulis: Laura Weryco Latupeirissa. *Email: Laora@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i1.818>

(Nuryani & Ulfah, 2024; Prasetyo, 2021; Adiffa & Masturoh, 2022).

Meskipun digitalisasi menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien, hasil ini mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam layanan kesehatan masih dalam tahap adaptasi. Penelitian sebelumnya mengusulkan *e-Health Adoption Model* yang menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan tenaga medis (Darmawan, Siahaan, Susanto, Walid, Umam, & Hidayanto, 2020). Faktor-faktor seperti keterbatasan literasi digital pasien, ketidaksiapan tenaga medis dalam mengadopsi teknologi baru, dan infrastruktur digital yang belum merata dapat menjadi penghambat dalam efektivitas sistem digitalisasi (Ariana, Azim, & Antoni, 2020; Nurlaila, Zuriatin, & Nurhasanah, 2024). Dalam meningkatkan dampak digitalisasi terhadap kepuasan pasien, rumah sakit perlu meningkatkan pelatihan tenaga medis, edukasi pasien tentang layanan digital, dan optimalisasi integrasi sistem elektronik dengan proses administratif tradisional (Fadilla, 2021).

Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah bahwa efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi merupakan bagian dari indikator akreditasi rumah sakit. Berdasarkan standar Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan *Joint Commission International* (JCI), sistem pelayanan yang efisien dan terintegrasi digital sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan kesehatan (Kusumawardhani, Supriyanto, & Adriana, 2023; Siem, 2017). Rumah sakit yang ingin mempertahankan atau meningkatkan status akreditasinya, perlu lebih fokus pada efisiensi administrasi dan digitalisasi sebagai faktor strategis dalam peningkatan mutu layanan. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa peningkatan dua aspek ini tidak hanya berdampak pada penilaian akreditasi, tetapi juga secara langsung meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pasien BPJS yang sering mengalami kendala dalam pelayanan administratif.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penerapan model *hybrid service system* yang menggabungkan sistem administrasi yang efisien

dengan digitalisasi layanan dapat menjadi solusi terbaik dalam meningkatkan kepuasan pasien (Sudarsono, 2022; Zulhalim, Haroen, & Fauzan, 2020). Rumah sakit dapat melakukan penyederhanaan proses administrasi dengan pendekatan *lean management* untuk mengurangi waktu tunggu dan birokrasi, penguatan sistem digitalisasi dengan meningkatkan keterlibatan pasien dalam penggunaan aplikasi layanan kesehatan, dan meningkatkan dukungan kebijakan dan infrastruktur rumah sakit dalam mendukung digitalisasi.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa efisiensi administrasi memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Namun, penerapan digitalisasi tetap penting dalam mendukung efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Adanya pemahaman terkait hubungan antara kedua faktor ini, rumah sakit dapat merancang strategi peningkatan layanan yang lebih terarah, baik dalam reformasi administratif maupun penguatan infrastruktur digitalisasi.

SARAN

Rumah sakit perlu mengadopsi strategi *hybrid* yang menggabungkan administrasi efisien dengan sistem digitalisasi yang optimal untuk mencapai layanan kesehatan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiffa, S. N., & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSU Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(2), 144-153.
- Anisa, M. (2020). *Analisis pengaruh penanganan komplain dan citra pelayanan terhadap kepuasan pasien situs online BPJS kesehatan (studi kasus media sosial twitter BPJS Kesehatan)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Pascasarjana).

Laura Weryco Latupeirissa*, Tuti Herawati

Institut Teknologi dan Kesehatan (ITEKES) Mahardika

Korespondensi penulis: Laura Weryco Latupeirissa. *Email: Laora@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i1.818>

Hubungan efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan

- Aqil, M., & Rumianti, C. (2025). Digitalisasi Pelayanan dan Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal e-bussiness Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar*, 4(2), 28-38.
- Ariana, S., Azim, C., & Antoni, D. (2020). Clustering of ICT human resources capacity in the implementation of E-government in expansion area: a case study from pali regency. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1754103.
- Arribe, E., Safitri, E., & Tsabitah, N. (2023). Perancangan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pmc Berbasis Web. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 10(2), 136-145.
- Darmawan, A. K., Siahaan, D. O., Susanto, T. D., Walid, M., Umam, B. A., & Hidayanto, A. N. (2020). Identifying the differing service maturity levels of mobile-based smart Regency with e-government adoption model (GAM) framework. In *2020 International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)* (pp. 1-6). IEEE.
- Darmawangsa, I. G. A. I. L., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program Bpjs Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 5(2), 93-103.
- Fadilla, N. M. (2021). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi: mini literature review. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 357-374.
- Hammad, H., & Ramie, A. (2022). Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia di Era Disruptif. *JKM: Jurnal Keperawatan Merdeka*, 2(1), 1-8.
- Handayani, T., Zaman, C., & Ekawati, D. (2024). Analysis Of Bpjs Patient Satisfaction With The Quality Of Health Services In 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, 9(2), 298-306.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Profil Kesehatan Indonesia 2020. Diakses dari: <https://www.kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2020>
- Kusumawardhani, O. B., Supriyanto, A., & Adriana, N. P. (2023). Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Rehabilitatif Fisioterapi Dalam Mendukung Upaya Akreditasi Rumah Sakit Di Masyarakat. *Abdi Psikonomi*, 104-109.
- Meng, G., McAiney, C., McKillop, I., Perlman, C. M., Tsao, S. F., & Chen, H. (2024). Factors That Influence Patient Satisfaction With the Service Quality of Home-Based Teleconsultation During the COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Survey Study. *JMIR cardio*, 8, e51439.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37.
- Nuryani, S., & Ulfah, A. (2024). Analisis dampak penerapan anjungan pendaftaran mandiri (APM) terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di rs hermina arcamanik. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 4227-4235.
- Prasetyo, P. E. (2021). The role of MSME on unemployment in Indonesia. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 2519-2525.
- Puspitasari, W. O., Fitrianiingsih, J., & Malik, M. T. (2024). Analisis Status Akreditasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Tenaga Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hikmah Masamba. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12).
- Rahmatiah, S. S. R., Bahar, H., & Dewi, S. T. (2024). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Kota Kendari Tahun 2024. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(3), 269-277.
- Rosmawati, D. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Hermina Lampung. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 7(2), 165-172.

Loura Weryco Latupeirissa*, Tuti Herawati

Institut Teknologi dan Kesehatan (ITEKES) Mahardika

Korespondensi penulis: Loura Weryco Latupeirissa. *Email: Laora@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i1.818>

Hubungan efisiensi administrasi dan sistem digitalisasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan

- Siem, R. V. (2017). *Hubungan Status Akreditasi Rumah Sakit Dan Faktor Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Solehudin, S., & Sihura, S. S. G. (2023). Pengaruh akreditasi terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 25-36.
- Sudarsono, B. G. (2022). Design A Hybride-Based Outpatient Medical Record System at RSU Menteng Mitra Afia. *Journal of Mathematics and Technology (MATECH)*, 1(1), 53-62.
- Zulhalim, Z., Haroen, R., & Fauzan, A. (2020). Perancangan Aplikasi Pendaftaran Kunjungan Pasien Mandiri Berbasis Mobile Hybrid pada RSUD Kemayoran. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 4(2), 97-114.

Loura Weryco Latupeirissa*, Tuti Herawati

Institut Teknologi dan Kesehatan (ITEKES) Mahardika

Korespondensi penulis: Loura Weryco Latupeirissa. *Email: Laora@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i1.818>