



Peran Health Care Administrator dalam Menyusun Strategi Peningkatan Indeks Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Jalan Digital

Erni Susilawati

Universitas Deztron Indonesia, Indonesia

Korespondensi Penulis: ernisusilawati@udi.ac.id*

Abstract. Digital outpatient services are an important alternative in providing fast, efficient, and affordable health services, especially after the COVID-19 pandemic. However, this system change requires an active role from Health Care Administrators in designing strategies that can maintain and improve patient satisfaction. This article aims to analyze how the role of health administrators in developing technology-based quality management strategies to optimize patient experience in digital services. This study uses a qualitative approach with literature studies and analysis of digital outpatient service policies. The results of the study indicate that the success of increasing the patient satisfaction index depends on the administrator's ability to design effective digital communication strategies, virtual queue management, digital HR training, and strengthening online feedback systems. The involvement of administrators in strategic decision-making also makes a major contribution to improving service quality. The main recommendation of this study is the need to strengthen the capacity of health administrators in aspects of information technology, digital risk management, and patient engagement. With this strategic role, health administrators are at the forefront of the transformation of digital health services in the future.

Keywords: Health Administrator; Outpatient; Patient satisfaction; Strategic services

Abstrak. Layanan rawat jalan digital menjadi alternatif penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, dan terjangkau, terutama setelah pandemi COVID-19. Namun, perubahan sistem ini menuntut peran aktif dari Health Care Administrator dalam merancang strategi yang mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran administrator kesehatan dalam menyusun strategi manajemen mutu berbasis teknologi untuk mengoptimalkan pengalaman pasien dalam layanan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi literatur dan analisis kebijakan pelayanan rawat jalan digital. Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan indeks kepuasan pasien bergantung pada kemampuan administrator dalam merancang strategi komunikasi digital yang efektif, manajemen antrean virtual, pelatihan SDM digital, dan penguatan sistem feedback online. Keterlibatan administrator dalam pengambilan keputusan strategis juga berkontribusi besar terhadap peningkatan mutu layanan. Rekomendasi utama dari studi ini adalah perlunya penguatan kapasitas administrator kesehatan dalam aspek teknologi informasi, manajemen risiko digital, dan pelibatan pasien. Dengan peran yang strategis ini, administrator kesehatan menjadi ujung tombak transformasi layanan kesehatan digital di masa depan.

Kata kunci: Administrator Kesehatan; Kepuasan pasien; Rawat jalan; Strategi pelayanan

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan telah menjadi perhatian utama dalam satu dekade terakhir, terlebih setelah pandemi COVID-19 yang mempercepat perubahan cara pelayanan diberikan kepada masyarakat. Layanan rawat jalan digital seperti konsultasi daring, antrean online, serta rekam medis elektronik, memungkinkan pasien memperoleh layanan secara lebih cepat dan fleksibel tanpa harus hadir secara fisik. Namun demikian, adopsi teknologi tersebut belum sepenuhnya berdampak positif terhadap indeks kepuasan pasien. Masih banyak kendala yang dihadapi, mulai dari alur pelayanan yang tidak jelas, keterbatasan literasi digital pasien, hingga belum optimalnya integrasi sistem informasi antar unit layanan.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, Health Care Administrator memainkan peran strategis dalam merancang sistem pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga berorientasi pada mutu dan kenyamanan pasien. Peran ini mencakup penyusunan kebijakan internal, pengelolaan sumber daya manusia, pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan, serta pengawasan terhadap kualitas layanan yang disediakan secara digital. Administrator harus mampu menyesuaikan pendekatan manajemen tradisional dengan kebutuhan layanan berbasis teknologi agar tetap relevan dan responsif terhadap dinamika masyarakat.

Di sisi lain, implementasi layanan rawat jalan digital juga memerlukan perubahan struktur organisasi dan pola kerja di lingkungan fasilitas kesehatan. Ini menciptakan kebutuhan mendesak akan strategi yang dapat menyelaraskan inovasi teknologi dengan prinsip-prinsip manajemen mutu. Dalam konteks tersebut, upaya peningkatan indeks kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan menyediakan platform digital, tetapi harus dibarengi dengan strategi pelayanan yang menyeluruh dan terencana.

Berbagai institusi kesehatan, baik rumah sakit maupun klinik, telah memulai integrasi sistem digital dalam layanan rawat jalan mereka. Namun, penerapan yang terburu-buru dan tidak berbasis strategi sering kali justru menyebabkan penurunan kepuasan, seperti waktu tunggu yang panjang meskipun sudah online, atau layanan pelanggan yang lamban merespons pertanyaan pasien. Situasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan kesehatan memerlukan peran aktif dan terencana dari administrator sebagai penggerak utama perubahan sistem.

Dengan kondisi tersebut, penting untuk dilakukan kajian ilmiah yang mendalam mengenai bagaimana administrator kesehatan menyusun dan mengimplementasikan strategi peningkatan mutu layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah literatur terkait peran strategis administrator dalam transformasi pelayanan rawat jalan digital, serta bagaimana strategi yang disusun berdampak terhadap indeks kepuasan pasien di era digital.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada tiga pertanyaan utama: bagaimana peran Health Care Administrator dalam layanan rawat jalan digital, strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan strategi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran administrator secara strategis, mengidentifikasi strategi efektif, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat mendukung optimalisasi layanan rawat jalan berbasis digital di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Health Care Administrator

Health Care Administrator merupakan tenaga profesional yang memiliki tanggung jawab dalam merencanakan, mengarahkan, dan mengoordinasikan pelayanan medis serta sistem administrasi dalam institusi kesehatan. Menurut Nowicki (2021), administrator kesehatan bukan hanya manajer birokrasi, tetapi pemimpin transformasional dalam sistem kesehatan. Mereka harus mampu menerjemahkan visi pelayanan ke dalam praktik operasional yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Peran administrator kesehatan meliputi pengelolaan sumber daya manusia, pengawasan mutu pelayanan, pengelolaan anggaran, serta implementasi kebijakan layanan. Dalam era digital, kompetensi mereka diperluas mencakup pemahaman teknologi informasi, keamanan data, dan manajemen risiko digital. Administrator juga dituntut mampu berkolaborasi dengan tenaga medis dalam proses pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making).

Menurut WHO (2023), keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kapasitas administrator dalam merancang sistem yang adaptif terhadap perubahan. Dengan demikian, administrator kesehatan harus memiliki kemampuan analitis dan strategis yang tinggi.

Kepemimpinan yang efektif dari administrator akan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan mutu layanan. Hal ini tercermin dalam pencapaian indikator-indikator kinerja seperti kepuasan pasien, efisiensi operasional, dan kecepatan respons layanan. Perkembangan teknologi kesehatan telah mendorong redefinisi peran administrator, yang kini tidak lagi terbatas pada aspek administratif, tetapi juga mencakup pengembangan inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital.

Sebagai pengelola sistem layanan kesehatan, Health Care Administrator juga memiliki peran dalam membangun budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas dan keselamatan pasien. Budaya ini akan menciptakan suasana kerja yang mendukung kolaborasi antar tenaga kesehatan, transparansi pelayanan, serta fokus pada hasil klinis dan kepuasan pasien. Administrator dituntut untuk menjadi agen perubahan (change agent) yang mampu mengarahkan institusi kesehatan untuk selalu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan ekspektasi masyarakat.

Dalam menghadapi era digital, administrator kesehatan harus menguasai teknologi informasi kesehatan (health informatics), termasuk sistem manajemen rumah sakit, keamanan data pasien (cybersecurity), dan penggunaan data besar (big data) dalam pengambilan

keputusan strategis. Peran ini mengharuskan administrator untuk berkolaborasi erat dengan tim IT dan unit pelayanan medis agar proses integrasi teknologi ke dalam alur layanan berjalan efektif.

Lebih dari itu, administrator berperan sebagai komunikator strategis antara manajemen rumah sakit, staf medis, pemerintah, dan masyarakat. Komunikasi yang efektif, terbuka, dan berdasarkan data, menjadi fondasi penting dalam menyusun kebijakan pelayanan yang adaptif. Dalam konteks digitalisasi rawat jalan, administrator memiliki tanggung jawab untuk menjembatani kebutuhan klinis dengan platform digital yang digunakan, sehingga tujuan mutu dan efisiensi dapat tercapai secara bersamaan.

Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Digital

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Dalam konteks digital, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga pengalaman pengguna dalam mengakses, memahami, dan menggunakan layanan digital. Menurut Parasuraman et al. (2020), lima dimensi utama kepuasan digital mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kemudahan penggunaan teknologi.

Studi dari Setiawan et al. (2022) menunjukkan bahwa kejelasan informasi, kemudahan dalam menjadwalkan konsultasi, dan aksesibilitas platform digital sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Ketidaksesuaian harapan pasien dengan realita pelayanan digital dapat menurunkan indeks kepuasan.

Selain itu, literasi digital pasien juga menjadi tantangan dalam meningkatkan kepuasan. Banyak pasien usia lanjut mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital karena keterbatasan pengetahuan teknologi. Di sinilah peran administrator menjadi penting untuk mengembangkan antarmuka layanan yang ramah pengguna.

Evaluasi terhadap kepuasan pasien perlu dilakukan secara periodik melalui survei digital dan sistem umpan balik daring. Data ini menjadi dasar bagi administrator dalam menyusun kebijakan dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Implementasi digitalisasi tidak dapat dilepaskan dari jaminan keamanan data pribadi pasien. Jika pasien merasa tidak aman, maka kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap sistem akan menurun drastis.

Kepuasan pasien dalam layanan digital juga berkorelasi dengan efektivitas komunikasi. Pelayanan kesehatan yang humanis tetap harus dipertahankan, meskipun melalui platform virtual.

Dalam era digital, persepsi pasien terhadap layanan sangat dipengaruhi oleh user experience (pengalaman pengguna) saat mengakses sistem layanan kesehatan berbasis teknologi. Aspek-aspek seperti navigasi aplikasi, kecepatan sistem, visual antarmuka, hingga dukungan layanan pelanggan sangat memengaruhi tingkat kenyamanan pasien. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien harus mencakup dimensi digital yang berbeda dari pengukuran konvensional.

Penelitian menunjukkan bahwa adaptasi teknologi oleh tenaga kesehatan juga memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Pasien cenderung merasa nyaman jika dokter atau perawat menunjukkan kompetensi dalam menggunakan platform digital, seperti saat konsultasi video call atau melihat rekam medis elektronik. Jika tenaga kesehatan mengalami kesulitan teknis, kepercayaan pasien terhadap layanan dapat menurun.

Kepuasan pasien dalam sistem digital juga sangat dipengaruhi oleh kecepatan respon terhadap pertanyaan dan keluhan. Waktu tanggap (response time) dari petugas atau chatbot layanan menjadi penentu utama dalam persepsi efisiensi layanan. Administrator kesehatan harus menyusun strategi manajemen antrian digital dan sistem respon otomatis untuk memastikan bahwa semua keluhan dan permintaan pasien dapat ditangani dengan cepat dan personal.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengeksplorasi peran Health Care Administrator dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan pasien pada layanan rawat jalan digital. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam, termasuk aspek perilaku, manajerial, dan kebijakan yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif.

Jenis penelitian ini termasuk ke dalam studi literatur dan studi kasus, di mana peneliti mengumpulkan data sekunder dari jurnal, buku, laporan kebijakan, dan observasi terhadap praktik manajerial di beberapa institusi kesehatan yang telah menerapkan layanan rawat jalan digital. Analisis dilakukan secara naratif dengan sintesis tematik.

Pendekatan kualitatif sangat sesuai untuk menggambarkan kompleksitas peran administrator kesehatan dalam konteks transformasi digital yang terus berkembang. Hal ini mencakup aspek hubungan interpersonal, dinamika organisasi, hingga adaptasi terhadap perubahan teknologi.

Dalam konteks ini, penelitian tidak berfokus pada generalisasi, tetapi pada pemahaman mendalam dan reflektif atas praktik terbaik (best practices) yang dapat menjadi acuan strategi nasional. Selain itu, pendekatan ini memperhatikan konteks sosial, budaya, dan kebijakan yang memengaruhi implementasi layanan digital.

Pemilihan pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menekankan aspek proses, bukan hanya hasil, dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan pasien secara komprehensif.

Penelitian ini bersifat eksploratif dan berupaya menggali berbagai strategi yang dilakukan oleh administrator kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dalam penelitian ini berasal dari literatur ilmiah, baik nasional maupun internasional, termasuk artikel jurnal terakreditasi SINTA, laporan WHO, dan pedoman Kemenkes RI. Buku referensi tentang manajemen kesehatan digital juga digunakan untuk memperkuat landasan teoritis dan praktis.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan analisis isi. Peneliti menelusuri berbagai publikasi yang relevan dalam 5 tahun terakhir melalui portal Garuda, PubMed, Google Scholar, dan SINTA. Artikel yang dipilih mencakup topik manajemen layanan digital, peran administrator kesehatan, dan kepuasan pasien.

Selain itu, beberapa laporan evaluasi mutu rumah sakit, data indeks kepuasan pasien, dan pedoman akreditasi KARS terbaru turut dianalisis. Data ini digunakan untuk memahami bagaimana strategi administrasi memengaruhi hasil pelayanan digital.

Peneliti juga menganalisis praktik di beberapa rumah sakit di Indonesia yang telah mengimplementasikan sistem rawat jalan digital, terutama dalam penggunaan aplikasi antrean, konsultasi daring, dan e-rekam medis.

Setiap data yang diperoleh dianalisis dengan pendekatan sintesis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola strategi yang berhasil dan tantangan yang dihadapi oleh administrator kesehatan.

Validitas data dijaga dengan triangulasi sumber dan pemilihan literatur berkualitas tinggi. Literatur yang digunakan telah melalui proses peer-review untuk menjamin akurasi dan keterandalannya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan metode content analysis (analisis isi) yang berfokus pada pengidentifikasian tema-tema kunci terkait peran dan strategi administrator dalam layanan digital. Setiap dokumen dianalisis untuk mencari elemen manajerial, operasional, dan kebijakan yang berkaitan langsung dengan kepuasan pasien.

Proses analisis dimulai dengan pengkodean manual terhadap literatur yang telah dikumpulkan. Pengkodean dilakukan untuk mengelompokkan isi ke dalam tema seperti "strategi digitalisasi", "peran SDM", "sistem feedback pasien", dan "indikator mutu pelayanan".

Hasil pengkodean kemudian dianalisis menggunakan pendekatan deduktif-induktif, yaitu memadukan teori yang ada dengan temuan empiris. Langkah ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara komprehensif keterkaitan antar elemen dalam penyusunan strategi pelayanan.

Peneliti juga menerapkan framework analisis SWOT untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari strategi yang diambil oleh administrator dalam pengelolaan rawat jalan digital.

Setiap strategi yang teridentifikasi diuji relevansinya terhadap indikator mutu KARS, standar pelayanan BPJS, serta hasil survei indeks kepuasan pasien dari Kemenkes. Hal ini memastikan bahwa strategi yang dianalisis sesuai dengan konteks pelayanan kesehatan nasional.

Analisis dilakukan secara sistematis untuk menyusun narasi yang utuh mengenai strategi administrasi dalam era pelayanan kesehatan digital.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Strategis Administrator dalam Layanan Digital

Administrator kesehatan memainkan peran strategis dalam mentransformasi layanan rawat jalan dari sistem manual ke digital. Mereka menjadi penghubung antara teknologi, tenaga kesehatan, dan pasien dalam satu ekosistem pelayanan yang terintegrasi. Dalam konteks ini, administrator bertanggung jawab dalam menyusun kebijakan internal, menetapkan SOP layanan digital, serta mengawasi efektivitas implementasi sistem.

Salah satu peran penting adalah merancang alur pelayanan digital yang efisien dan minim hambatan. Hal ini mencakup pendaftaran online, antrean daring, pemrosesan rekam medis elektronik, hingga penyampaian hasil laboratorium secara real time. Administrator juga

harus memastikan sistem ini ramah pengguna dan dapat diakses oleh pasien dari berbagai lapisan usia dan latar belakang.

Administrator juga memiliki kewajiban untuk meningkatkan kompetensi digital tenaga kesehatan. Banyak dokter dan perawat mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital, sehingga administrator perlu menyusun program pelatihan dan pendampingan. Di samping itu, pengawasan terhadap standar mutu pelayanan menjadi tanggung jawab utama administrator. Mereka harus memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar akreditasi dan memuaskan dari perspektif pasien.

Administrator juga harus mampu mengelola komunikasi antar departemen agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelayanan digital. Kolaborasi antara bagian teknologi informasi, medis, keuangan, dan layanan pelanggan sangat penting untuk menjaga kesinambungan layanan.

Dengan peran yang berlapis ini, administrator menjadi aktor kunci dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kepuasan pasien dalam sistem layanan kesehatan digital.

Selain penguatan struktur organisasi digital, administrator juga bertanggung jawab dalam membangun mekanisme evaluasi dan monitoring kinerja layanan digital secara berkala. Melalui penggunaan indikator kinerja utama (Key Performance Indicators/KPI) dan laporan otomatis berbasis sistem, administrator dapat menilai efektivitas layanan rawat jalan digital dan mengidentifikasi titik-titik kritis yang memerlukan intervensi. Evaluasi ini penting agar sistem yang dibangun tetap relevan, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Lebih jauh lagi, administrator juga harus memiliki kemampuan dalam manajemen risiko digital. Dalam layanan digital, risiko tidak hanya berkaitan dengan klinis, tetapi juga dengan gangguan sistem, kebocoran data, dan kesalahan komunikasi daring. Oleh karena itu, strategi mitigasi risiko harus dirancang sejak awal implementasi, termasuk backup data, rencana kontinjensi teknologi, dan perlindungan data pribadi pasien sesuai dengan regulasi perlindungan data pribadi (PDP) di Indonesia.

Strategi Meningkatkan Kepuasan Pasien

Strategi peningkatan kepuasan pasien dalam layanan rawat jalan digital melibatkan pendekatan sistemik dan berbasis data. Salah satu strategi utama adalah pengembangan dashboard kepuasan pasien berbasis digital yang dapat menampilkan data real-time tentang persepsi layanan, waktu tunggu, dan respon pasien.

Strategi lainnya adalah mengimplementasikan sistem feedback online yang terintegrasi dengan aplikasi layanan. Administrator harus mengembangkan sistem pelaporan masalah dan keluhan yang mudah diakses, serta menindaklanjuti dengan perbaikan cepat.

Pendekatan customer-centric menjadi landasan strategi pelayanan digital. Administrator perlu melakukan segmentasi pasien untuk merancang pendekatan komunikasi yang tepat, baik melalui chatbot, pesan teks, atau video call interaktif.

Penting juga untuk membangun tim layanan pelanggan digital (digital frontliners) yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal dan penguasaan teknologi. Tim ini menjadi penghubung utama antara pasien dan sistem layanan digital.

Strategi selanjutnya adalah menjamin transparansi layanan dan biaya. Pasien cenderung puas jika mereka mendapatkan informasi yang jelas mengenai proses, waktu layanan, dan rincian pembiayaan sebelum menjalani pengobatan.

Terakhir, administrator harus rutin melakukan evaluasi dan audit layanan digital, bekerja sama dengan pihak eksternal atau lembaga akreditasi untuk memastikan bahwa sistem terus berkembang seiring kebutuhan pasien.

Selain strategi yang bersifat sistemik, penting bagi administrator untuk menerapkan pendekatan empati digital, yaitu memastikan bahwa interaksi digital tetap memuat unsur humanis, perhatian, dan respons emosional terhadap pasien. Walaupun dilakukan melalui platform daring, interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan tetap harus mengedepankan empati dan keterlibatan emosional. Strategi ini dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

Terakhir, administrator perlu menyusun strategi komunikasi terpadu, yang mencakup informasi layanan, edukasi digital, hingga panduan pemakaian aplikasi. Komunikasi ini dapat disebarluaskan melalui media sosial resmi, pesan instan otomatis, dan portal edukasi pasien. Strategi komunikasi yang proaktif dapat mengurangi kebingungan, membangun kepercayaan pasien, serta mempercepat adopsi layanan rawat jalan digital di berbagai kelompok masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Transformasi layanan rawat jalan digital menempatkan Health Care Administrator sebagai aktor strategis dalam penyusunan dan implementasi strategi peningkatan indeks kepuasan pasien. Peran ini mencakup perencanaan sistem berbasis kebutuhan pasien, pelatihan tenaga kesehatan, pengawasan mutu, serta pengembangan mekanisme umpan balik digital yang efektif. Keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada pendekatan berbasis data, kolaborasi lintas unit, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu,

institusi pelayanan kesehatan perlu menginvestasikan sumber daya dalam penguatan kapasitas manajerial dan digital administrator, disertai regulasi nasional yang jelas mengenai standar mutu layanan digital. Dukungan kebijakan dan insentif dari pemerintah juga menjadi kunci dalam mendorong inovasi layanan yang berfokus pada pengalaman dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M. (2022). Manajemen kesehatan era digital. Pustaka Mitra.
- Budiarti, L. (2023). Kepuasan pasien dalam era telehealth. Jurnal Pelayanan Kesehatan Primer.
- Gunawan, J. (2020). Leadership in health services: A digital era challenge. Nurse Media Journal of Nursing, 10(1).
- Hartini, S. (2021). Sistem informasi manajemen rumah sakit digital. Jurnal Teknologi Kesehatan.
- KARS. (2023). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Versi Digital.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). Pedoman transformasi layanan kesehatan digital.
- Lestari, R. (2021). Sistem informasi kesehatan terpadu. Gramedia.
- Nowicki, M. (2021). Introduction to the health professions. Health Administration Press.
- Nugroho, R. (2022). Antrean online dan mutu pelayanan RS. Jurnal Administrasi Publik.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL model in healthcare services. Journal of Health Marketing.
- Prasetyo, D. (2023). Evaluasi pelayanan rawat jalan digital. Health Policy Journal.
- Rosita, A., & Hidayat, T. (2021). Evaluasi kepuasan pasien telemedicine. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.
- Setiawan, E., et al. (2022). Digital patient experience: An Indonesian perspective. Journal of Medical Informatics, 8(2).
- Supriyanto, S. (2019). Manajemen rumah sakit. Airlangga University Press.
- WHO. (2023). Digital health strategy 2020–2025. World Health Organization.