

EVALUASI SISTEM E-RESERVASI RAWAT JALAN DENGAN PIECES FRAMEWORK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM

Diana Safitiri¹, I Wayan Widi Karsana², Rai Riska Resty Wasita³

^{1,2,3}Universitas Dhyana Pura Bali

(Korespondensi: safitri45071@gmail.com)

ABSTRAK

Penerapan sistem e-reservasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram belum maksimal karena beberapa kendala seperti error dan waktu loading yang lama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan hasil evaluasi sistem e-reservasi rawat jalan di RSUD Kota Mataram dengan PIECES Framework. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menyajikan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dan dievaluasi dengan PIECES Framework. Informan dalam penelitian ini berjumlah 15 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu performance sistem e-reservasi sudah menghasilkan data sesuai kebutuhan pengguna, mempermudah pengguna dan masih terjadi error, loading lama dan kegagalan. Information sudah dapat memberikan informasi yang akurat, konsisten dan relevan namun masih mendapatkan ketidaksesuaian informasi dengan pelayanan yang didapatkan. Economic sumber daya manusia maupun sumber daya penunjang sudah mendukung dan membantu meminimalisir pengeluaran rumah sakit. Control setiap pegawai memiliki hak akses dan keamanan sistem sudah baik. Efficiency sudah dapat memberikan kemudahan dalam mendaftar melalui sistem e-reservasi. Service sistem e-reservasi sudah dapat membantu petugas dalam ketelitian input, output data dan dapat mengurangi waktu tunggu. Kesimpulannya adalah sistem e-reservasi dapat membantu pengguna dalam proses pelayanan dan mempermudah pendaftaran sehingga tidak menunggu lama.

Kata kunci: Sistem E-Reservasi, Evaluasi, *PIECES framework*

ABSTRACT

The implementation of the e-reservation system at the Regional General Hospital of Mataram has not been maximized due to several obstacles such as errors and long loading times. The purpose of this study is to describe the results of the evaluation of the outpatient e-reservation system at the Mataram Hospital with the PIECES Framework. This type of qualitative research presents the results of interviews and observations conducted by researchers and evaluated with the PIECES Framework. There were 15 informants in this study. The sampling technique used was purposive sampling. The results obtained from this study are the performance of the e-reservation system has produced data according to user needs, makes it easier for users, and still occurs errors, long loading, and failure. Information can already provide accurate, consistent, and relevant information but still get inconsistent information with the services obtained. Economic human resources and supporting resources have supported and helped minimize hospital expenses. Control every employee has access rights and system security is good. Efficiency can already provide convenience in registering through the e-reservation system. The e-reservation system service can already help officers accurately input and output data and reduce waiting time. The conclusion is that the e-reservation system can help users in the service process and facilitate registration so as not to wait long.

Keywords: E-Reservation System, Evaluation, *PIECES Framework*

1. PENDAHULUAN

Persaingan pelayanan kesehatan yang semakin ketat tidak hanya berfokus pada mutu tetapi juga pada kualitas pelayanan untuk meningkatkan kesadaran kesehatan masyarakat dan penyedia layanan harus menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas. Peranan teknologi informasi pada kegiatan manusia sangat begitu besar, teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi banyak kegiatan yang terlaksana, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur dan manajemen organisasi. Dengan adanya teknologi ini, banyak kemudahan yang dapat dirasakan oleh manusia dan teknologi informasi mempunyai kelebihan untuk mengintegrasikan banyak bagian yang berbeda dalam organisasi dan banyak memberikan informasi (Kadir, 2014). Dalam bidang pelayanan kesehatan, teknologi informasi telah diterapkan dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan menerapkan sistem e-reservasi untuk pasien rawat jalan. Sistem e-reservasi RSUD Kota Mataram merupakan prosedur pendaftaran yang dilakukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan laporan data kegiatan pelayanan RSUD Kota Mataram Tahun 2022 diperoleh total kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2022 berjumlah 184.305 pasien rawat jalan. Dari data kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Mataram diketahui bahwa yang melakukan pendaftaran offline atau pendaftaran secara langsung di bagian pendaftaran RSUD Kota Mataram berjumlah 108.205 orang

pasien (59%) dan yang melakukan pendaftaran melalui e- reservasi berjumlah 76.100 orang pasien (41 %). Kurang lebih rata-rata perhari 548 orang pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan.

Dari data tersebut menunjukkan penggunaan sistem e-reservasi di RSUD Kota Mataram belum mencapai target 100% bahkan pemanfaatannya belum optimal yang artinya mutu pelayanan pada reservasi online belum mencapai standar terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan RENSTRA RSUD Kota Mataram pada tujuan dan sasaran jangka menengah, yakni meningkatnya kinerja pelayanan sesuai standar pelayanan, dengan sasaran terlayannya pasien sesuai standar waktu tunggu pelayanan, dengan strategi memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar indeks kepuasan pasien 85%-100%.

Penelitian tentang e-reservasi rawat jalan ini sudah pernah diteliti sebelumnya oleh Saputri (2019) yang mengemukakan bahwa reservasi online pendaftaran rawat jalan disebut sebagai inovasi dan peningkatan mutu pelayanan, karena pasien yang biasanya melakukan pendaftaran harus datang pagi untuk mengambil nomor antrian, menjadi tidak perlu mengantri lagi. Penelitian lainnya oleh Muvira, dkk (2021) menyatakan bahwa dengan menggunakan sistem e-reservasi online standar pelayanan minimal yaitu penyediaan rekam medis rawat jalan dalam waktu ≤ 10 menit teraplikasikan dengan baik.

2. METODE PENELITIAN

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menjelaskan hasil atau kasus oleh peneliti yang berhubungan langsung dengan topik

yang diteliti untuk mengevaluasi sistem e-reservasi di RSUD Kota Mataram. Penelitian ini berfokus pada penggunaan sistem e-reservasi rawat jalan di RSUD Kota Mataram dan dilaksanakan pada periode November 2022 sampai dengan Juli 2023.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram merupakan Rumah Sakit tipe B pendidikan milik pemerintah Kota Mataram yang terletak di Jalan Bungkarno No 3 Pegesangan Timur Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. Mulai operasional sejak Maret 2010 berdasarkan surat keputusan walikota nomor : 163/II/2010 tentang izin penyelenggaraan operasional pelayanan. Sejak 1 Desember 2010, RSUD Kota Mataram menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), berdasarkan SK Walikota Mataram No 565/XII/2010. RSUD Kota Mataram memiliki enam jenis pelayanan salah satunya pelayanan rawat jalan. (blom komplit)

A. Berdasarkan Aspek Performance Atau Kinerja

1. Throughput (Hasil)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti bahwa dalam penerapan sistem e-reservasi dilakukan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi dan data yang dihasilkan lebih akurat.

2. Respon time (Waktu Tanggap)

Pada penerapan sistem e-reservasi waktu yang dibutuhkan untuk melakukan reservasi online ataupun pengoperasian sistem e-reservasi pada saat proses pelayanan berlangsung. Sebagian besar informan dari pihak rumah sakit

mengatakan bahwa dalam mengakses atau menggunakan sistem e-reservasi sistem merespon dengan cepat minimal 1 menit maksimal 10 menit dan tidak ada kendala ataupun hambatan seperti error dan loading lama. namun pada bagian kendala informan pasien lainnya menyatakan masih mengalami loading lama dan error dan kegagalan pada sistem e-reservasi sehingga pada saat pendaftaran melalui sistem e-reservasi membutuhkan banyak waktu untuk melakukan pendaftaran.

Berikut kutipan ungkapan informan.

“Pernah mengalami error dan saya langsung keluar dari aplikasi kemudian saya instal ulang dan waktu yang dibutuhkan untuk menginstal ulang kurang dari 10 menit dan kembali normal lagi” (IP-01)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem e-reservasi membutuhkan waktu yang lama pada saat loading lama dan membutuhkan waktu kembali normal kurang dari 15 menit untuk bisa melakukan reservasi online.

Pada aspek performace bagian respon time belum bisa memenuhi kebutuhan pengguna karena kinerja sistem yang masih terjadi error sehingga membutuhkan waktu yang cukup banyak. Berdasarkan hal tersebut tidak sesuai dengan rencana strategis (RENSTRA) pada bab IV dan V tujuan dan sasaran RSUD Kota Mataram tentang kepuasan pasien dan memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar.

3. Audibilitas (Kesesuaian Data)

Informan yang telah mendaftar melalui sistem e-reservasi mendapatkan ketidaksesuaian antara informasi dengan pelayanan yang diberikan di RSUD Kota Mataram. Informan sudah melaksanakan prosedur pendaftaran dengan baik. Pada saat informan melakukan reservasi online

informan juga mencoba melakukan reservasi pada sesi yang berbeda pagi dan sore namun terjadi ketidaksesuaian informasi pada sistem dengan pelayanan yang akan didapatkan.

Berikut kutipan ungkapan informan.

“Memberikan kemudahan kalo tidak gagal, berhasil daftar tapi datanya tidak masuk di poli dan tidak terdaftar dan pas di chek di poli tidak ada nama saya, padahal saya sudah pinger di bagian depan. Selama ini 2x gagal kemarin saya coba daftar dengan online untuk anak saya ambil shift sore gagal dan sekarang ambil shift pagi untuk di poli jantung gagal juga, tidak terjadi error tapi tidak ada nama saya di poli, kemudian saya daftar ulang secara offline di loket pendaftaran dan lumayan lama waktu yang dibutuhkan karena harus mengikuti no antrean di loket secara langsung ” (IP-08)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, didapatkan bahwa terjadi ketidaksesuaian antara informasi di sistem e-reservasi dengan yang didapatkan di rumah sakit atau kegagalan pada system. Sehingga audibilitas sistem tersebut belum maksimal sesuai dengan RENSTRA RSUD Kota Mataram tahun 2021-2026.

4. Kelaziman

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa sistem e-reservasi memiliki tampilan yang mudah dimengerti oleh pengguna. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Mudah dipahami karena ada keterangan/perintah pada aplikasi” (IP-01)

“Update jika ada tambahan fitur kalo tidak ada tambahan fitur tidak dilakukannya update” (ISIMRS-03)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem e-reservasi di RSUD Kota Mataram

memiliki tampilan yang mudah dipahami dan ISIMRS-03 menyatakan bahwa sistem e-reservasi online dilakukan update secara berkala.

B. Berdasarkan Aspek Information Atau Informasi

1. Accuracy (Ketepatan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sistem e-reservasi dapat memberikan informasi yang akurat kepada pengguna. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Reservasi mempermudah pasien dalam mendaftar dan informasi yang diberikan lebih akurat” (ISIMRS-04)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem e-reservasi sudah menghasilkan informasi yang akurat dan konsisten begitu juga dalam memberikan informasi terhadap pengguna reservasi online sehingga keakuratan data atau informasi pada sistem e-reservasi sudah sesuai.

2. Relevansi (Kesesuaian)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem e-reservasi dapat mengakomodir kebutuhan pengguna, dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga hal tersebut yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

“Sejauh ini sistem bisa mengakomodir kebutuhan dari pengguna” (ISIMRS-05)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa sistem e-reservasi online dapat mempermudah, membantu pasien dan dapat mengakomodir kebutuhan pengguna sehingga pasien tidak perlu mengantri dan datang mengambil no antrian pendaftaran, begitupun bagi petugas RSUD Kota Mataram dapat membantu meringankan kinerja karyawan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuraminudin dan

Nugraha (2023) tentang sistem resevasi online sebagai solusi antrian yang mendapatkan hasil bahwa sistem reservasi online yang diharapkan akan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit maupun para pasien

3. Penyajian informasi

Informasi yang disajikan di sistem sudah sesuai dengan kebutuhan dan tampilan menu pada sistem mudah dipahami. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Gampang dan tidak lama menunggu dan langsung ke poli tanpa harus ke bagian pendaftaran dan Menampilkan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan” (IP-07)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem e-reservasi sudah dapat menampilkan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna dan pengguna tidak mengalami kesulitan saat mengoperasikan sistem tersebut. sehingga pada aspek penyajian informasi sudah sesuai dengan SPO pendaftaran e-reservasi pasien baru atau pasien lama rawat jalan.

4. Fleksibilitas (Kemudahan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sebagian informan menunjukkan bahwa sistem e-reservasi dapat menghasilkan informasi dengan cepat dan tidak menunggu lama dalam pada saat berkunjung ke rumah sakit. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Tidak menunggu lama dan praktis” (IP-09)

“Di permudah, tidak nunggu lama jika dibandingkan dengan pendaftaran offline dan lebih suka pendaftaran online” (IP-08)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Fleksibilitas informasi menghasilkan informasi yang dapat dengan mudah disesuaikan dengan kebutuhan yang ada,

C. Berdasarkan Aspek Economic Atau Ekonomi

Penerapan sistem e-reservasi membutuhkan sumber daya baik sumber daya manusia ataupun sumber daya ekonomi dan dengan terlaksananya sistem e-reservasi dapat meminimalisir pengeluaran rumah sakit setiap bulan. Sistem e-reservasi merupakan salah satu bentuk dari investasi yang dilakukan RS. Berikut kutipan ungkapan informan.

“SDM dan maintenance jika terjadi kendala bagian SIMRS yang eksekusi langsung karena SIMRS yang maintenance” (ISIMRS-03)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa sumber daya yang digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan sistem, petugas SIMRS dan RM bertanggung jawab untuk memantau implementasi sistem e-reservasi.

D. Berdasarkan Aspek Control Atau Kontrol

1. Integritas (Akses)

Sistem e-reservasi hanya dapat diakses oleh pihak rumah sakit dan pasien, adapun pihak rumah sakit yang bisa mengakses adalah pegawai yang ada kaitannya dengan pasien. Sedangkan hak akses untuk pasien terbuka untuk public tidak dibatasi ketentuannya, sedangkan oterisasi sistem e-reservasi oleh sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Berikut kutipan ungkapan informan.

“Tidak di batasi tapi untuk intern rumah sakit memiliki hak akses yang dibuatkan dari SIMRS tetapi ada pembatasan” (ISIMRS-05)

Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa hak akses bagi petugas terbatas, sistem e-reservasi hanya dapat diakses oleh pengguna yang mempunyai username dan password pada aplikasi e-reservasi tidak memiliki hak akses berlaku untuk publik dengan keterbatasan informasi yang

disediakan. Temuan yang serupa dengan penelitian yang dilakukan Chaerunisa dkk, (2021) yang diperoleh informasi bahwa hasil kinerja sistem informasi berdasarkan perspektif manajemen sudah berjalan dengan mengatur batasan hak akses setiap pengguna dan keamanan sistem berupa pemberian password dan user ID.

2. Keamanan

Sejauh ini keamanan sistem ini masih terbilang baik. belum ada serangan ataupun ancaman baik virus atau ulah manusia (hacker).

“Keamanan data cukup aman karena yang bisa mengakses hanya jaringan lokal RS dan pembobolan itu sangat tidak mungkin karena SIMRS bisa mengakurasi dari sistemnya” (ISIMRS-04)

Berdasarkan pernyataan tersebut, SIMRS juga melakukan pengendalian lainnya seperti token yang diberikan kepada pasien, username dan password yang diberikan kepada petugas untuk meningkatkan keamanan data pasien. Kemudian dikatakan tingkat keamanan sistem baik karena hanya dapat diakses dari jaringan lokal dan menggunakan alamat https juga dengan firewall bagi pengguna web dan melalui aplikasi e-reservasi Mataram yang dipantau setiap waktu.

E. Berdasarkan Aspek Efficiency Atau Efisien

1. Usabilitas (Penggunaan)

Sistem e-reservasi dapat mengoperasikan aplikasi reservasi RSUD Mataram serta dapat mengerti informasi yang dihasilkan oleh aplikasi reservasi sehingga memudahkan kinerja petugas pendaftaran dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Pelatihan kepada petugas yang bersangkutan dan sosialisasi ke

masyarakat tentang penggunaan reservasi” (ISIMRS-02)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pengguna sistem e-reservasi dapat mengoperasikan aplikasi reservasi serta dapat memahami informasi yang ada pada aplikasi reservasi. Penelitian yang serupa oleh Chaerunisa dkk, (2021) dengan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa hasil kinerja sistem informasi berdasarkan dengan aspek efficiency sudah memberikan efisiensi dalam penerapannya.

2. Maintainabilitas (Pemeliharaan)

Sistem e-reservasi dapat membetulkan atau memperbaiki data jika terjadi sebuah kesalahan pada program. Berikut kutipan ungkapan informan.

“SDM dan maintenance jika terjadi kendala bagian SIMRS yang eksekusi langsung karena SIMRS yang maintenance” (ISIMRS-03)

Berdasarkan hasil wawancara ketika terjadi suatu kesalahan, langsung dilakukan eksekusi oleh pihak SIMRS sebagai bentuk usaha perbaikan dan pengembangan system.

F. Berdasarkan Aspek Service Atau Pelayanan

1. Akurasi (Ketelitian)

Berdasarkan hasil wawancara bahwa ketelitian sistem e-reservasi sudah baik, jika terjadi kesalahan input pada pasien maka bisa diedit melalui SIMRS. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Dari petugas cukup efisien dalam pengolahan data dan jika ada masalah bagian SIMRS yang handle” (ISIMRS-04)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem e-reservasi sudah dapat mengolah data dengan baik dan cukup efisien

Hasil penelitian yang sama dengan Chaerunisa, dkk (2021) hasil penelitian berdasarkan aspek pelayanan memberikan kemudahan bagi pengguna sistem bahwa SIMRS dapat membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan unit pelayanannya, seperti pendaftaran pasien, informasi pasien, dll.

2. Realibialitas (Kehandalan)

Dengan adanya e-reservasi tentu sangat berperan penting terhadap peningkatan mutu dan kepercayaan terhadap rumah sakit semakin meningkat karena pasien tidak lagi mengantri sehingga mutu rumah sakit semakin meningkat dan lebih efektif. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Dengan adanya reservasi tentu sangat berperan penting terhadap peningkatan mutu dan kepercayaan terhadap rumah sakit semakin meningkat karena pasien tidak lagi mengantri dan ini adalah layanan public solusinya reservasi sehingga mutu RS semakin meningkat dan lebih efektif” (IKRM)

Sistem dapat dipercaya untuk melakukan tindakan yang diminta oleh pengguna sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan memudahkan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Nuraminudin dan Nugraha, (2023) tentang sistem reservasi online sebagai solusi antrian dengan merancang suatu sistem reservasi menghasilkan sistem reservasi online yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pengguna khususnya untuk menangani proses antrian pasien.

3. Kesederhanaan

Kesederhanaan pada sistem e-reservasi baik pada tampilan menu ataupun informasi yang membuat pasien lebih mudah melakukan pendaftaran melalui reservasi online. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Petunjuknya atau prosedurnya gampang pada aplikasi tinggal memilih jam,tanggal dan saya biasanya melakukan pendaftaran 3 hari sebelum berkunjung karena di aplikasi tertera jumlah slot yang harus dipenuhi, kayak misalnya poli syaraf 26 slot” (IP-04)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Fitur dalam aplikasi reservasi RSUD Mataram sudah lengkap mulai dari pedoman atau petunjuk penggunaannya.

G. Kompetisi

Keunggulan sistem e-reservasi yang menyebabkan RSUD Kota Mataram banyak mendapatkan penghargaan melalui inovasinya salah satunya adalah sistem e-reservasi RSUD Mataram dianugrahi sebagai smart living dan smart city dan sistem e-reservasi ini juga merupakan salah satu sistem unggulan RSUD Kota Mataram. Berikut kutipan ungkapan informan.

“Ini menjadi salah satu unggulan dirumah sakit kota mataram ini, kemarin kita mendapatkan penghargaan dari kementerian RI yaitu smart living.Dengan adanya reservasi ini menunjukkan bahwa rsud ini sudah siap dengan digitalisasi transpormasi itu merupakan tujuan utama sehingga mengurangi waktu tunggu dari antrian yang menumpuk, Sehingga salah satu faktor daya saing itulah jumlah pasien yang akan kita layani akan terukur sehingga focus kita terhadap pasien semakin bagus sehingga mutu pelayanan semakin meningkat itulah menjadi focus utama dalam system e-reservasi ini” (IKRM)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem e-reservasi merupakan salah satu sistem unggulan RSUD Kota Mataram dan merupakan bentuk implemntasi dari tujuan rumah sakit

yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar rumah sakit pendidikan dan sesuai dengan kemajuan IPTEKDOK.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan Aspek Performance (Kinerja), yaitu Sistem e-reservasi RSUD Kota Mataram pada aspek performance sebagian besar informan menyatakan bahwa sistem e-reservasi menghasilkan data sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mempermudah pengguna dalam melakukan pendaftaran. Namun informan lainnya menyatakan sistem e-resevasi masih terjadi error, dan loading lama.

Berdasarkan aspek information menunjukkan bahwa sistem e-reservasi sudah dapat memberikan informasi yang akurat, konsisten dan relevan, namun informan lainnya masih mendapatkan ketidaksesuain informasi dengan pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan aspek economic sistem e-reservasi pada indikator sumber daya sudah mendukung, sumber daya manusia maupun sumber daya penunjang sehingga dengan adanya sistem e-reservasi dapat membantu meminimalisir pengeluaran rumah sakit.

Berdasarkan aspek control pada bagian integritas setiap pegawai memiliki hak akses dan terbuka untuk publik. Bagi pasien lama hanya menggunakan nomor RM untuk mendaftar melalui e-reservasi. Sedangkan pada keamanan sistem sudah baik.

Berdasarkan aspek efficiency sistem e-reservasi sudah dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mendaftar melalui sistem e-reservasi.

Berdasarkan aspek service pada indikator akurasi sistem e-reservasi sudah

memudahkan petugas dalam proses input, output data dan dapat mengurangi waktu tunggu di RSUD Kota Mataram.

5. DAFTAR PUSTAKA

129.

Ansyori, A. (2022). Analisis komunikasi efektif petugas kesehatan dalam peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 2(2).

Chaerunisa, A., dkk. 2021. *Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan BPJS Dengan Metode PIECES RSUD Sidoarjo*. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*. Vol .2 No.2. 297-301.

Deharja, A., dkk. 2020. *Evaluasi Electronic Health Record (EHR) Dengan Metode PIECES Di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo*. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*. Vol 1.No. 3. 216-225.

Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Dengan Metode PIECES Di Rumah Sakit TNI AD dr. Soedjono Magelang. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Fitriani, A., Ikawati, F. R., & Rusdi, A. J. (2022). Evaluasi penerapan SIMRS di Rumah Sakit Putra Waspada dengan metode HOT-FIT. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 2(2), 73–80.

Ikawati, F. R., Rusdi, A. J., Priskusanti, R. D., Ularan, R. R., Ansyori, A., & Anshori, M. (2022). Redesain out guide (tracer) sebagai optimalisasi pengelolaan dokumen rekam medis Rumah Sakit Bantuan TNI-AD 05.08.02 Malang. *Journal of Training and Community Service ADPERTISI (JTCSA)*, 2(1), 21–26.

- Kadir, A. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset, CV.
- Melky, P., dkk. 2023. *Sistem Informasi Kesehatan*. Jawa Tengah. Eureka Media Aksara.
- Mumpuni, I. D., dkk. 2017. *Analisis Dan Pengembangan Sistem Self Services Terminal (SST) Dengan Pendekatan PIECES Pada STMIK Pradnya Paramita Malang*. MATICS. Vol 9 No. 1. 12-17.
- Muvira, M.Y., dkk. 2021. *Implementasi Reservasi Online Dalam Upaya Menunjang Standar Pelayanan Minimal Penyediaan Rekam Medis Di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung*. Jurnal Wiyata. Vol. 8 No. 2. 123-
- Nanda, E.A. 2018. *Sistem Informasi Reservasi Pemeriksaan Dan Perawatan Berkala Klinik Gigi*. Jurnal Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Nirwana, D.A., dkk. 2020. *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran. Umum dengan Menggunakan Metode PIECES RSUD Sidoarjo*. Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan. Vol 1.No 3.
- Nuraimudin, M., dkk. 2023. *Sistem Reservasi Online Rumah Sakit Sebagai Solusi Antrian Padat Di RSUD Waras Wiris Boyolali*. Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains. Vo. 5 No. 1. 98-105.
- Putri, A.A.I.D., dkk. 2022. *Analisis Efektivitas Implementasi Sistem Reservasi Online Pasien Rawat Jalan Pada Poli Jantung Berbasis Web Di Rumah Sakit Tk II Udayana*. Bali Health Published Journal. Vol. 4 N. 2. 39-45.
- Qotimah, N.E.K., dkk. 2022. *Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah*. Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (Sikesnas). 139-144.
- Rusdi, A. J., Priskusanti, R. D., & Ularan, R. R. (2022). Systematic review keakuratan underlying cause of death (UCOD) pada sertifikat kematian di fasilitas pelayanan kesehatan. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(1), 57–65. <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i1.414>
- Saputri, P.S. 2019. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Reservasi Online Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Service Quality Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr Sardjito Yogyakarta*. Tesis. Magister Manajemen. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Sari, Y. A. 2013. *Sistem Informasi Administrasi Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Puskesmas Bangetayu Semarang*. Jurnal Sistem Informasi , 1-15.