
ANALYSIS OF WHATSAPP BASED ONLINE SERVICES EFFECTIVITY AT KMU MADURA EYE CLINIC

Oleh :

Dana Rohmana

Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen, Universitas Muhammadiyah Gresik

Email : danarohmana@gmail.com

Nur Cahyadi

Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik

Email : nurcahyadi@umg.ac.id

Article Info

Article History :

Received 16 Des - 2022

Accepted 25 Des - 2022

Available Online

30 Des – 2022

Abstract

In order to improve the success of health services, it is necessary to pay attention to the quality of each patient. This was done by the KMU Madura Eye Clinic to create an information system capable of increasing service effectiveness. KMU Madura Eye Clinic implements a service in the form of whatsapp-based online registration which is used to make it easier for patients to take queue numbers. The implementation of this online registration system so that patients are more conducive. This study uses quantitative research methods, using data collection techniques through questionnaires or closed questionnaires. Respondents in this study were patients who registered via online registration on WhatsApp and registration admin staff as information providers. The purpose of this study was to find out whether WhatsApp-based online registration was effective for registration at the KMU Madura Eye Clinic. The results of this study state that whatsapp-based online registration is very effective because online registration can make it easier for patients to register easily and practically without having to come in person to take a queue number. It is important for the KMU Madura Eye Clinic to find out whether online registration is effective or not.

Keyword :

Service Quality, service

Effectiveness

1. PENDAHULUAN

Mata merupakan panca indra yang memiliki peran sangat penting dalam kehidupan manusia yaitu sebagai organ penglihatan. Ketika seorang individu mengalami kelainan pada mata hal ini dapat mempengaruhi kualitas hidup mereka, dimana mereka akan merasa terganggu terhadap kelainan yang dideritanya tersebut. Maka dari itu menjaga mata merupakan hal pokok yang perlu dilakukan setiap harinya. Ada beberapa macam gangguan penglihatan di Indonesia yang sering ditemui yaitu katarak, glaukoma, refraksi, mata kering, dan sebagainya. katarak merupakan penyakit yang terjadi ketika lensa mata menjadi keruh dan berawan. Pada umumnya katarak berkembang secara perlahan dan tidak terasa mengganggu, namun semakin lama katarak bisa mengganggu penglihatan dan membuat seseorang dengan penyakit tersebut sulit melakukan aktivitas sehari-hari. Gangguan penglihatan masih menjadi permasalahan utama di Indonesia. Sebagian besar

gangguan penglihatan tersebut diakibatkan oleh katarak. Berdasarkan data nasional Survei Kebutaan *Rapid Assessment of Avoidable Blindness* (RAAB) tahun 2014 – 2016 Kemenkes, dengan sasaran populasi usia 50 tahun ke atas diketahui bahwa angka kebutaan mencapai 3% dan katarak merupakan penyebab kebutaan tertinggi (81%). Untuk mencapai kesembuhan yang diharapkan seseorang memerlukan bantuan dari pihak lain yaitu rumah sakit atau klinik sebagai institusi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Klinik menurut Pasal 1 Angka 1 Permenkes No. 28 Tahun 2011 tentang Klinik, adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Klinik Mata KMU Madura merupakan penyedia layanan kesehatan mata yang

berpengalaman. Berkomitmen membantu masyarakat menjaga kesehatan mata dan mengembalikan kualitas penglihatan dalam kondisi terbaik. Dengan semangat “*Meaningful Life*”, Klinik Mata KMU Madura mewujudkan layanan kesehatan mata melalui aspek kecerdasan majemuk yang diaplikasikan seiring. Aspek ini diaplikasikan Klinik Mata KMU Madura dengan tiga komitmen dalam bentuk nilai dan budaya, yaitu Profesional, Edukasi, dan Sosial (Proedusocio). Klinik Mata KMU Madura mengikuti perkembangan teknologi operasi katarak terkini menggunakan teknik *phacoemulsification*, Fakoemulsifikasi merupakan teknik operasi katarak modern yang menjadi pilihan operasi katarak saat ini. Mesin canggih yang menggerakkan jarum yang bergetar sesuai frekuensi ultrasonik akan menghancurkan lensa melalui luka yang sangat kecil. Hal ini yang menyebabkan teknik ini unggul, karena penyembuhan dan rehabilitasi visual menjadi lebih cepat. Tindakan operasi dalam hitungan menit tanpa jahit dan lebih nyaman bagi pasien. Perawatan operasi *one day care* dimana setelah operasi selesai pasien bisa langsung pulang tidak perlu melakukan rawat inap. Selanjutnya pasien bisa melakukan pemeriksaan lebih lanjut secara rawat jalan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap.

Langkah awal yang dilakukan oleh pasien sebelum melakukan pemeriksaan adalah dengan pendaftaran di Klinik Mata KMU Madura terdapat 2 sistem pendaftaran yaitu pendaftaran *offline* dan pendaftaran *online*. Untuk pendaftaran *offline* pasien bisa datang langsung ke klinik dan mengambil nomor antrian *offline* sedangkan pendaftaran *online* pasien bisa mengirimkan pesan melalui nomor pendaftaran yang tertera pada kartu pasien yang dilakukan 1 hari sebelum pemeriksaan dengan format berikut;

1. Menyebutkan nama pasien
2. Menyebutkan tanggal pemeriksaan
3. Menyebutkan poli pagi atau sore

Penerapan sistem pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* dilakukan untuk meminimalisir penumpukan pasien guna mempermudah proses pendaftaran pasien. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Klinik Mata KMU Madura. Menurut Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas

dalam Pelayanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Menurut Pohan dan Anggrianni (2017) pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian “Pengaruh Kualitas Pendaftaran (Berbasis Web dan Aplikasi) Terhadap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi “. Dengan hasil penelitian menunjukkan lebih dari sebagian responden menilai pendaftaran online berkualitas sebanyak 60% dan sebanyak 56% responden menyatakan puas.

Agar dapat meningkatkan keberhasilan pelayanan kesehatan, maka perlu memperhatikan mutu terhadap tiap pasiennya. Hal ini bertujuan mewujudkan sistem informasi yang mampu meningkatkan efektivitas pelayanan tersebut. Efektivitas adalah suatu ukuran dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi, tugas, program atau misi dari suatu organisasi yang sesuai dengan target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah ditetapkan. Adapun efektivitas pelayanan kesehatan merupakan suatu keadaan dimana tujuan yang ingin dicapai yaitu memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan mengobati dengan diselenggarakan secara tepat waktu dan manfaatnya secara nyata dapat dirasakan oleh perorangan, kelompok, maupun masyarakat di wilayah kerja klinik. Dikemukakan juga oleh Imbalo Pohan (2015:18) efektivitas pelayanan Kesehatan adalah seberapa jauh tercapainya kualitas jasa Kesehatan sesuai dengan kebutuhan maupun harapan konsumen. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh efektivitas dalam pendaftaran yang dilakukan Klinik Mata KMU Madura, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**ANALYSIS OF WHATSAPP BASED ONLINE SERVICES EFFECTIVITY AT KMU MADURA EYECLINIC**”

2. KAJIAN PUSTAKA

Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Sedangkan Pohan dan Anggrianni (2017) pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Sejalan dengan Imbalo Pohan (2015:18) efektivitas

pelayanan Kesehatan adalah seberapa jauh tercapainya kualitas jasa Kesehatan sesuai dengan kebutuhan maupun harapan konsumen. Sedangkan Efisiensi berkaitan dengan pencapaian suatu kegiatan dalam meminimalisir biaya, waktu, dan tenaga (Harmitalia et al., 2021)

3. METODE PENELITIAN

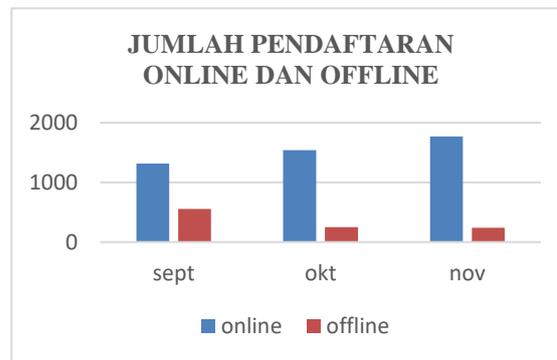
Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui angket atau kuesioner tertutup. Kuesioner pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Sugiyono (2017:143). Penelitian ini dilakukan di Kota Bangkalan, yaitu di Klinik Mata KMU Madura. Waktu penelitian pengambilan data dari responden dimulai dari hari Kamis tanggal 29 Desember 2022. Responden dalam penelitian ini yaitu pasien yang mendaftar lewat pendaftaran *online* di *whatsapp* dan Staff admin pendaftaran, Staff admin di jadikan penulis sebagai pemberi informasi data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendaftaran secara langsung merupakan pendaftaran yang dilakukan oleh pasien atau keluarga yang langsung ke fasilitas kesehatan, sedangkan pendaftaran tidak langsung pasien atau keluarga pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan yakni dengan memanfaatkan fasilitas teknologi jarak jauh yang disediakan oleh Klinik Mata KMU Madura berupa pendaftaran *online* berbasis *whatsapp*.

Sistem pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Pendaftaran online ini dilakukan 1 hari sebelum pemeriksaan untuk pengambilan nomor antrian untuk memudahkan seluruh pasien dalam melakukan reservasi pelayanan kesehatan. Pasien juga bisa mengetahui estimasi jam kedatangan yang didapat sehingga terbebas dari antrian. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan dapat meminimalisir waktu tunggu pasien di klinik dan mengantisipasi adanya kerumunan. Hal ini dilakukan untuk membuat lingkungan di klinik menjadi kondusif dan efisien. Efisiensi berkaitan dengan pencapaian suatu kegiatan dalam meminimalisir biaya, waktu, dan tenaga (Harmitalia et al., 2021). Pendaftaran online tidak lepas dari bantuan seorang petugas pendaftaran. Petugas pendaftaran berkaitan dengan Pelayanan pendaftaran adalah

jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan karena merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Fuansari et al., 2014). Berikut data pasien yang melakukan pendaftaran online dan offline per bulan september sampai november 2022 ;



Gambar 1.1 Grafik pendaftaram online dan offline

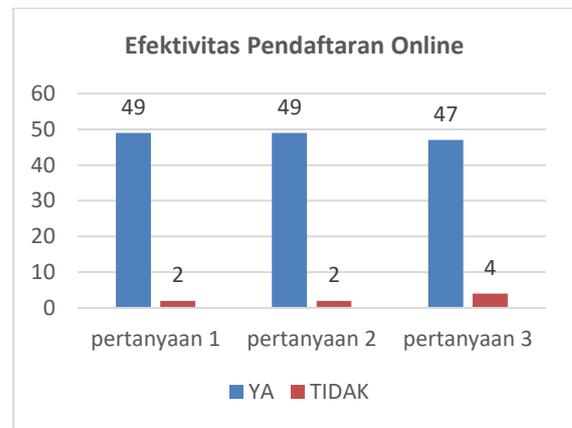
Dari data diatas pasien yang melakukan pendaftaran online pada bulan september sejumlah 1317 dengan presentase 70,39% dan pendafatan offline 554 dengan presentase 29,61%. pada bulan oktober sejumlah 1541 dengan presentase 85,95% dan pendafatan offline 252 dengan presentase 14,05%. Pada bulan november sejumlah 1772 dengan presentase 88,1 % dan pendafatan offline 239 dengan presentase 11,9%. Berdasarkan data tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa pendaftaran online sangat efektif karena banyaknya antusiasme pasien yang melakukan pendaftaran online, dari bulan september sampai bulan november pendaftaran melalui online mengalami peningkatan. Menurut penelitian sebelumnya penelitian yang dilakukan di lapangan dan di dukung oleh data wawancara menyatakan bahwa pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* sangat efektif untuk mengurangi antrian ataupun kerumunan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa jumlah pendaftaran *online* via *whatsapp* lebih tinggi dibandingkan dengan pendaftaran *offline*. Penelitian ini di dukung dengan penelitian yang di lakukan Nuriyati M.Kes dan Ari Kusdiana dkk. (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X “. Dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian pasien menilai penggunaan sistem pendaftaran online baik sebanyak 47 orang (74,6%) dan lebih dari sebagian pasien menyatakan puas sebanyak 37 orang (58,7%).

Berdasarkan data yang di peroleh dari kuesioner pada tanggal 29 desember 2022 pada poli pagi sebanyak 51 responden, berikut ini merupakan tabel pertanyaan mengenai efektivitas pendaftaran online berbasis whatsapp.

PERTANYAAN	YA (√)	TIDAK (√)
1. Apakah pendaftaran online melalui whatsapp sangat membantu bapak/ibu?		
2. Apakah pendaftaran online melalui whatsapp efektif untuk digunakan sebagai media pendaftaran?		
3. Apakah anda merasa puas dengan adanya pendaftaran online melalui whatsapp?		

Tabel 1.1 pertanyaan efektivitas pendaftaran online berbasis whatsapp.

Penggunaan sistem pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* bisa dikatakan efektif pada Klinik Mata KMU Madura. Dengan adanya pendaftaran melalui whatsapp pasien sangat terbantu karena pasien akan secara otomatis mendapatkan nomor antrian dan jam kedatangan. Hal ini dilakukan supaya tidak terjadi penumpukan pasien di dalam ruang tunggu demi menjaga kenyamanan para pasien. Pendaftaran online melalui whatsapp efektif untuk di gunakan sebagai media pendaftaran sebab kemudahan yang diperoleh dapat mempersingkat waktu tunggu pasien. Menurut Buhang (2007), dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.



Gambar 1.2 Tabel efektivitas pendaftaran online

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan 1 pasien menjawab “YA” adalah sebanyak 49 pasien dengan presentase 96,07%, menjawab “TIDAK” sebanyak 2 pasien dengan presentase 3,93%. Pada pertanyaan 2 pasien menjawab “YA” adalah sebanyak 49 pasien dengan presentase 96,07%, menjawab “TIDAK” sebanyak 2 pasien dengan presentase 3,93%. pada pertanyaan 3 pasien menjawab “YA” adalah sebanyak 47 pasien dengan presentase 92,15%, menjawab “TIDAK” sebanyak 4 pasien dengan presentase 7,85%. Berdasarkan pemaparan di atas dengan banyaknya pasien yang menjawab bahwa pendaftaran online sangat membantu hal ini dapat di katakan bahwa pendaftaran online sangat efektif untuk diterapkan di Klinik Mata KMU Madura.

Hal ini didukung dengan informasi yang diperoleh dari staff admin dengan melakukan wawancara sebagai berikut; pertanyaan yang berhubungan mengenai efektivitas dari adanya pendaftaran online. Pertanyaan pertama “Apakah pendaftaran online melalui whatsapp di klinik dapat membantu anda sebagai admin?”. Jawaban “Sangat membantu sekali ya mbak, karena dengan adanya pendaftaran online pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mengambil nomor antrian dan jam kedatangan”. Pertanyaan kedua “Bagaimana alur pendaftaran online melalui whatsapp?”. Jawaban “Jadi untuk pendaftaran online itu dilakukan 1 hari sebelumnya melalui wa dengan menuliskan sesuai dengan format yang ada”. Pertanyaan ketiga “Apakah ada kendala dalam pendaftaran online whatsapp? jika ada bagaimana cara mengatasi kendala tersebut!”. Jawaban “Untuk kendalanya disini ada 3 Yang pertama itu pasien baru datang langsung mengambil nomor antrian offline padahal pasien sudah mengambil nomor antrian lewat wa, sehingga mendapatkan nomor antrian yang dobel. Yang kedua pasien datang tidak konfirmasi, sehingga tidak dipanggil sesuai dengan nomor

antriannya. Yang ketiga pasien ketika mendaftar melalui wa tidak mengetik sesuai dengan format pendaftaran, sehingga nomor antriannya menjadi tinggi. Sedangkan cara mengatasinya ada 2 yang pertama pasien datang langsung di tanyakan sudah daftar wa atau belum jika sudah mendaftar wa kita tanyakan dapat nomer antrian berapa dan setelah itu langsung kita persilahkan untuk duduk terlebih dahulu. Kemudian yang kedua kita menjelaskan kepada pasien untuk yang mengetik tidak sesuai format pendaftaran, pasien disarankan untuk ke depannya mengetik sesuai dengan format pendaftaran sehingga pasien langsung dapat nomor antrian dan jam kedatangan”. Dengan adanya jam kedatangan pasien sesuai dengan estimasi yang sudah ditentukan bisa mengantisipasi adanya penumpukan pasien pada saat pendaftaran berlangsung. Selain itu, bisa membantu mengurangi jam tunggu pada saat pemeriksaan dan membuat pendaftaran menjadi tertata lebih rapi.

Pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi yang berbasis *whatsapp*. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran dengan mudah dan praktis tanpa harus datang langsung untuk mengambil nomor antrian ke klinik. Nomor antrian bisa didapatkan melalui chat *whatsapp* yang dikirimkan melalui nomor pendaftaran klinik. Hasil penelitian terungkap bahwa ada 3 kendala ketika proses pendaftaran *online*. Yang pertama adalah kesalahan pasien dalam mengisi format pendaftaran. Format pendaftaran terdiri dari H-1(Nama pasien, tanggal pemeriksaan, poli pagi/sore), pasien masih kesulitan memahami bahwa pendaftaran *online* untuk booking nomer antrian ini dilakukan 1 hari sebelum pemeriksaan. Namun masih banyak pasien yang masih salah mengartikan dan membuat pasien harus mengganti tanggal pemeriksaannya. Kendala yang kedua yaitu beberapa dari pasien masih banyak yang mengambil nomor antrian secara manual/*offline*, padahal sebelumnya sudah melakukan pendaftaran *online* diantaranya seperti para lansia, beberapa dari pasien kurang memahami terkait alur pendaftaran sebenarnya sudah di informasikan oleh pihak klinik terkait hal tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Afdoli dan Malau (2019) yang mengatakan bahwa sistem belum bisa beradaptasi di kalangan masyarakat sepenuhnya karena banyak pengguna aplikasi usia lanjut yang kurang paham dengan penggunaan aplikasi pendaftaran *online*. Kendala yang ketiga pasien datang dari jam estimasi yang sudah ditentukan, sehingga menyebabkan

pendaftaran tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian dari Rahmadanoor et al. (2021) berpendapat bahwa seringnya pasien yang datang terlambat menjadikan pekerjaan tidak efektif karena terganggunya jam pelayanan, sehingga diusahakan pasien datang lebih awal demi kelancaran proses layanan.

Upaya Klinik Mata KMU Madura dalam mengatasi kendala pelayanan pendaftaran *online* Berdasarkan hasil temuan penelitian di lapangan adapun upaya yang telah dilakukan oleh Klinik Mata KMU Madura dalam meningkatkan penggunaan pendaftaran *online* dengan melakukan edukasi kepada pasien di ruang tunggu Klinik. Edukasi tersebut berisikan tentang tata cara penggunaan sistem pendaftaran *online*. Kemudian pihak KMU Madura melakukan pemberitahuan tata cara penggunaan sistem pendaftaran *online* kepada pasien baru yang telah mengambil nomor antrian secara *offline*/manual agar kedepannya bisa mendaftar lewat *online*. Demi meningkatkan penggunaan sistem pendaftaran *online* pihak KMU Madura ikut turut turun langsung untuk membantu pasien yang tidak paham dengan pendaftaran *online* tersebut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti kepada responden bahwa pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* sangat membantu dalam melakukan pelayanan, karena lebih efektif dan efisien. pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* yang dilakukan dengan tepat maka akan bisa membuat pasien merasa puas dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan. Pohan dan Anggrianni (2017) pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* sangat efektif untuk di terapkan di Klinik Mata KMU Madura Pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* yang di lakukan oleh Klinik Mata KMU Madura sangat membantu dalam mengurangi tingkat penumpukan pasien. Sehingga kualitas pelayanan di Klinik Mata KMU Madura bisa disebut baik dan pasien yang berada disana merasakan kepuasan terhadap pelayanan di klinik tersebut. Jadi pendaftaran *online* berbasis *whatsapp* di Klinik Mata KMU Madura sangat membantu mengurangi beban karyawan maupun pasien sehingga bisa di katakan efektif dan efisien.

6. REFERENSI

- Anshari Afdoli, Adam, Hasbullah Malau.** 2019. *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP M Djamil Kota Padang.*
- Nuriyati, Ari Kusdiana dkk. 2020. *Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X.*
- Hasanah, Zulfa. 2022. *Pengaruh Kualitas Pendaftaran (Berbasis Web dan Aplikasi) Terhadap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi*
- Riyadin. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan).*
- Riyanto, A. 2018. *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi.* Jurnal Ecodemica, 2(1), 117– 124.
- Oliver, R. L. 2019. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.* Routledge.thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Ongko, E. (2013). *Perancangan Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Pada Mata.* Jurnal TIME, II, 10-17.
- Wijaya, Ludfi Ferry. 2021. *Sistem Reward dan Punishment Sebagai Pemicu dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.* Journal MISSY. Vol. 2, No. 2
- Wibisono, Haryo dan Al Kadri Kusalendra Siharis,S.E., M.M. 2022. *Analisis Reward dan Punishment Terhadap Kinerja (Studi Kasus PT. Purnama Adiguna Sentosa Magelang).* Jurnal Bisnismen: Riset Bisnis dan Manajemen. Vol. 3, No. X
- Widianingtya, Lviera Mayasista. 2019. *Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Barokah Maju Jaya Makmur, Kota Sidoarjo).* Sarjana thesis, Universitas Brawijaya
- Widiantari, N. D., Jati, S. P., & Budiyanti, R. T. (2021, Desember). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang.* Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 9 NO. 3, 175-182.
- Siswati, S. (2015, September). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT INAP RSUD KOTA MAKASSAR.* JURNAL MKMI, 174-183.