



EVALUASI APLIKASI SANTI PADU SEBAGAI UPAYA OPTIMALISASI PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KLUNGKUNG

Ni Nyoman Ayu Mas Rani Ardana^{1*}, Lilik Antarini², Dewa Ketut Suryawan³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Warmadewa, Indonesia

*E-mail correspondence: ayumasrani6@gmail.com

ABSTRAK

Santi Padu merupakan suatu program inovasi berbasis teknologi yang dirancang untuk meminimalkan penumpukan pasien dan mempercepat proses administrasi di RSUD Klungkung melalui sistem antrian online khususnya pendaftaran menuju poliklinik terkait keluhan yang terjadi sebelumnya yaitu terjadinya penumpukan jumlah pasien, kesusahan mendaftar di loket pendaftaran, lamanya mendapatkan informasi tentang laboratorium dan tempat untuk mengadu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Santi Padu dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan, menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang terlibat langsung dalam penerapan aplikasi Santi Padu di RSUD Klungkung yaitu Plt. Bidang Bina Program RSUD Klungkung, Petugas loket pendaftaran, dan juga masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Evaluasi dilakukan berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan publik menurut William Dunn yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Santi Padu efektif mengurangi waktu tunggu pasien, dengan rata-rata pengurangan waktu pelayanan. Aplikasi ini juga efisien dalam penggunaan sumber daya, meminimalkan biaya operasional, dan mempermudah proses administrasi. Dalam hal kecukupan, fitur-fitur seperti pendaftaran online, informasi ketersediaan tempat tidur, dan layanan pengaduan telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Dari segi pemerataan, aplikasi ini memberikan akses merata kepada masyarakat di seluruh wilayah Klungkung dengan dukungan internet, termasuk wilayah terpencil. Responsivitas RSUD Klungkung terhadap keluhan masyarakat cukup baik, dengan adanya tim khusus yang menangani pengaduan secara cepat. Selain itu, aplikasi ini dinilai tepat sasaran dalam menyelesaikan masalah utama seperti penumpukan pasien di loket pendaftaran. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan aplikasi Santi Padu memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga dapat dijadikan model inovasi pelayanan kesehatan di daerah lain, meskipun perlu pengembangan lebih lanjut dan penambahan fitur lainnya.

Kata kunci: Evaluasi Program; Aplikasi Santi Padu; Pelayanan Kesehatan

ARTICLE INFO

Received March 3, 2025

Revised April 25, 2025

Published April 30, 2025



ABSTRACT

Santi Padu is a technology-based innovation program designed to minimize the accumulation of patients and speed up the administrative process at Klungkung Hospital through an online queue system, especially registration to the polyclinic related to complaints that occurred previously, namely the accumulation of the number of patients, the difficulty of registering at the registration counter, the length of time to get information about the laboratory and the place to complain. This

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Warmadewa University

study aims to evaluate the application of Santi Padu in optimizing health services, using a descriptive qualitative approach research method with data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted with informants who were directly involved in the implementation of the Santi Padu application at Klungkung Hospital, namely the Plt. Program Development Division of Klungkung Hospital, registration counter officers, and also the community as application users. The evaluation was carried out based on six indicators of public policy evaluation, according to William Dunn, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The results of the study showed that the Santi Padu application was effective in reducing patient waiting time, with an average reduction in service time. The app is also efficient in resource usage, minimizes operational costs, and simplifies administrative processes. In terms of adequacy, features such as online registration, bed availability information, and complaint services have helped improve the quality of service. In terms of equity, this application provides equal access to people in all Klungkung areas with internet support, including remote areas. The responsiveness of Klungkung Hospital to community complaints is quite good, with a special team that handles complaints quickly. In addition, this application is considered right on target in solving major problems such as the accumulation of patients at the registration counter. Based on these findings, it can be concluded that the Santi Padu application has a positive impact on improving health services so that it can be used as a model for health service innovation in other regions, although further development and the addition of other features are needed.

Keywords: Program Evaluation; Santi Padu Application; Health Services

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa berbagai dampak positif dalam memudahkan seluruh aspek kehidupan saat ini. Digitalisasi pun menjadi salah satu implementasi perkembangan teknologi yang dilakukan di berbagai sektor pelayanan dalam memberikan kemudahan serta efisiensi pelayanan. Digitalisasi sendiri merupakan suatu proses konversi dari teknologi analog ke teknologi digital atau penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi (kumparan, 2023).

Penerapan teknologi pun menjadi salah satu alternatif dalam menjawab berbagai tantangan dan kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan pelayanan publik (Diskominfo, 2024) Terdapat beberapa kendala umum yang sering kali ditemui dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu antara lain petugas yang kurang responsif dan informatif serta alur birokrasi yang terlalu panjang. Permasalahan ini dapat ditanggulangi dengan penggunaan atau penerapan teknologi. Melalui penerapan teknologi, masyarakat atau pengguna layanan publik tidak perlu untuk berhadapan langsung dengan petugas pemberi layanan karena seluruh informasi dapat diakses secara online, begitu pula dengan panjangnya alur birokrasi yang dapat disederhanakan melalui adanya penggunaan teknologi informasi.

Salah satu bidang pelayanan publik yang juga mendapatkan dampak positif dengan adanya penerapan teknologi adalah aspek pelayanan kesehatan. Saat ini telah terdapat berbagai penerapan teknologi yang membantu kegiatan pelayanan kesehatan sehingga proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan efisien dalam segi waktu. Hal ini tentunya memberikan dampak positif tidak hanya kepada pemberi layanan kesehatan atau dalam hal ini adalah rumah sakit, namun juga kepada penerima layanan yaitu pasien.

RSUD Klungkung yang merupakan rumah sakit dengan tipe B sudah lulus Akreditasi tingkat Paripurna dan menjadi pusat rujukan di Bali Timur karena RSUD Kabupaten Klungkung sudah memberikan layanan kesehatan sub spesialisik kepada pasien, yang dimana rumah sakit tipe B merupakan rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspecialis terbatas (Klungkung, 2023). Sebagai rumah sakit tipe B, RSUD Klungkung memiliki jumlah pasien yang cukup tinggi serta didukung dengan peralatan medis yang cukup lengkap, sehingga banyaknya keluhan terkait banyaknya penumpukan pasien dan kesusahan untuk mendaftar di loket pendaftaran, lamanya mendapat informasi tentang laboratorium dan tempat untuk mengadu (Inovasi santipadu RSUD Klungkung Kabupaten Klungkung, 2023).

Berdasarkan hal tersebut untuk mempercepat proses pelayanan, RSUD Klungkung meluncurkan suatu inovasi berupa aplikasi yang dapat mengakomodir pasien jalur umum khususnya pasien yang ingin melakukan kontrol rawat jalan maupun berkonsultasi dalam melakukan pendaftaran menuju poliklinik secara langsung, aplikasi tersebut bernama Santi Padu (Sistem Antrian Dengan Informasi dan Pengaduan).

Santi Padu (Sistem Antrian Dengan Informasi dan Pengaduan) merupakan inovasi berbentuk aplikasi yang diluncurkan oleh RSUD Klungkung pada tahun 2018 untuk dapat mempermudah pengunjung/pasien jalur umum dalam mengakses antrean menuju poliklinik secara langsung. Aplikasi ini dibuat untuk menanggulangi permasalahan penumpukan jumlah pasien dan kesusahan untuk mendaftar di loket pendaftaran (Inovasi santipadu RSUD Klungkung Kabupaten Klungkung, 2023). Selain memiliki fitur pengambilan nomor antrean secara online aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur utama lainnya seperti riwayat transaksi dan juga tempat pengaduan secara online. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini merupakan inovasi yang dibuat untuk dapat mengoptimalkan pelayanan publik khususnya pada bidang pelayanan kesehatan dan diharapkan aplikasi ini dapat bermanfaat bagi seluruh layanan RSUD Klungkung.

Aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2018 ini, tidak hanya memberikan kemudahan dalam pendaftaran online namun juga menghadirkan fitur yang membuat pengguna layanan (pasien) dapat memantau nomor antrean yang sedang berjalan. Hal ini tentunya sangat bermanfaat karena memudahkan pengguna layanan terutama dari segi waktu yang lebih efisien. Mengingat aplikasi ini telah cukup lama dioperasikan yaitu kurang lebih selama 6 tahun, maka dapat dikatakan aplikasi ini seharusnya sudah dalam tahap pemeliharaan dan pembaruan berkelanjutan untuk mengoptimalkan kinerja aplikasi Santi Padu yang diimbangi dengan pembaharuan fitur sebagai umpan balik dari masyarakat ini dan bukan lagi dalam tahapan promosi atau sosialisasi kepada masyarakat. Melihat kemudahan dan dampak positif yang diberikan melalui aplikasi ini serta waktu penggunaan aplikasi Santi Padu sebagai layanan antrean online di RSUD Klungkung yang sudah cukup lama digunakan, perlu untuk dilakukan evaluasi lebih lanjut terkait penggunaan aplikasi ini.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. John Cresswell (2008:06) dalam (Raco M.E., 2010), menjelaskan pengertian dari penelitian. Penelitian sendiri merupakan suatu proses bertahap yang dimulai dari identifikasi masalah atau isu yang akan diteliti. Setelah melakukan identifikasi masalah, tahapan berikutnya menentukan dan memperjelas tujuan penelitian yang kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan serta analisa data. Setelah melalui proses Analisa data, tahap terakhir pada penelitian adalah menyimpulkan hasil dari penelitian.

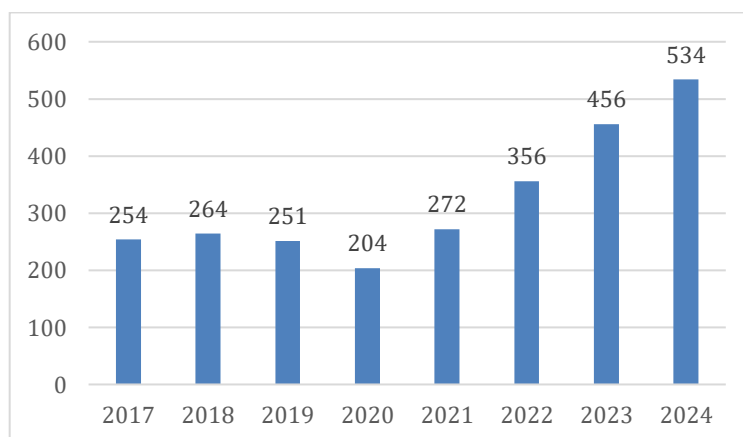
Berdasarkan pengertian penelitian diatas, Cresswell mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu keadaan atau permasalahan dalam penelitian. Untuk memahami keadaan tersebut, peneliti akan melakukan sejumlah kegiatan yaitu antara lain wawancara kepada partisipan terkait isu yang diangkat.

Hasil wawancara tersebut nantinya akan dikumpulkan dan dianalisis lebih lanjut. Hasil analisis data tersebut kemudian akan disimpulkan dengan membentuk gambaran atau deskripsi yang akan menghasilkan jawaban dari permasalahan penelitian. Sementara itu, menurut Sugiyono (Sugiyono P. D., 2019), menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang diaplikasikan pada penelitian dengan objek penelitian yang bersifat alamiah seperti seharusnya tanpa adanya rekayasa oleh peneliti.

Teknik Pengumpulan data merupakan cara yang digunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada dilapangan. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penentuan sampling informan akan dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (Dani Nur Saputra, 2022), purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Penelitian ini memilih untuk menggunakan purposive sampling dengan tujuan agar data yang dihasilkan dari proses wawancara tepat sasaran karena sudah dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penerapan aplikasi Santi Padu di RSUD Klungkung. Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi suatu informasi baru sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab (Imam Gunawan, 2013). Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan agar data yang telah diperoleh dapat lebih mudah dipahami dan dimengerti untuk menjadi bahan pemecahan masalah dalam suatu penelitian. Salah satu teknik analisis yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik analisis data model interaktif. Menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono P. D., 2019), menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga mencapai suatu kesimpulan. Teknik ini terdiri dari empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan akan mengacu pada rumusan masalah yang dijadikan acuan dalam penelitian ini yaitu bagaimana Evaluasi Aplikasi Santi Padu Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Kesehatan di RSUD Klungkung. Hal ini sejalan dengan peningkatan jumlah pasien menuju poliklinik RSUD Klungkung rata-rata perharinya di setiap tahunnya. Berikut merupakan data kunjungan pasien RSUD Klungkung.



Grafik 1. Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik RSUD Klungkung Rata-rata Per Hari

Sumber : Evaluasi Kinerja dan Profil RSUD Klungkung

Berdasarkan grafik diatas kunjungan rata-rata pasien poliklinik di tahun 2020 mencapai 204 pasien, menurun sebesar 18,54% dibandingkan dengan tahun 2019. Penurunan

kunjungan pasien ke poliklinik disebabkan oleh global pandemi covid-19. Setelah berakhirnya pandemi covid-19, terjadi peningkatan jumlah pasien yang terus bertambah perharinya pada setiap tahun dengan sistem pendaftaran konvensional maka bagi pasien/pengantarnya harus datang mendaftar, menunggu cukup lama di ruang tunggu jika ramai, meninggalkan pekerjaan/tugasnya. Demikian juga untuk melakukan pengaduan oleh masyarakat dalam layanan informasi masih secara konvensional dan pasien kesulitan mau melaporkan kemana kalau ada keluhan terkait pelayanan dan informasi layanan seperti ketersediaan tempat tidur. Atas kondisi ini RSUD Klungkung meluncurkan program inovasi agar pendaftaran, pengaduan dan layanan informasi bisa melalui aplikasi sehingga tidak harus datang kerumah sakit secara terburu-buru dan bisa memantau antriannya yang berjalan. Berikut merupakan hasil temuan dilapangan mengenai evaluasi aplikasi Santi Padu, yaitu:

a. Efektivitas

Dalam konteks aplikasi Santi Padu, efektivitas merujuk pada sejauh mana aplikasi tersebut memberikan manfaat nyata bagi masyarakat atau pasien yang menggunakannya. Sejauh ini, aplikasi Santi Padu telah memberikan dampak yang besar untuk mengatasi penumpukan jumlah pasien pada loket yang berimbas pada kesusahan untuk melakukan pendaftaran dan menyebabkan lamanya waktu tunggu yang diperlukan. Hasil penelitian ini menjelaskan pada dasarnya Aplikasi Santi Padu sangat efektif dalam membantu proses percepatan pelayanan khususnya pada antrean loket di RSUD Klungkung dan Aplikasi ini efektif dalam meminimalisir waktu tunggu bagi masyarakat yang akan menuju poliklinik. Maka dari itu aplikasi memberikan dampak yang cukup besar bagi masyarakat dan juga bagi pihak rumah sakit. Sebelum adanya aplikasi Santi Padu, terjadi penumpukan jumlah pasien pada loket pendaftaran sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam melakukan proses pendaftaran. Namun, semenjak adanya aplikasi ini masyarakat memiliki alternatif lain dalam melakukan proses pendaftaran tanpa harus datang langsung ke loket dan juga di sisi lain manfaat juga dirasakan oleh rumah sakit yaitu proses pendaftaran menjadi lebih tertata karena langsung terbagi menuju poliklinik dan tidak lagi berkumpul di satu titik loket pendaftaran.

b. Efisiensi

Indikator efisiensi merupakan pengukuran keberhasilan suatu program dengan usaha yang diperlukan. Dalam konteks ini, upaya apa saja yang dilakukan RSUD Klungkung dalam mengoptimalkan pelayanan Kesehatan. Di sisi lain, berapa banyak waktu yang diperlukan oleh pihak rumah sakit untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran yang sesuai dengan harapan. Pada dasarnya Aplikasi ini dapat mengefisiensi biaya proses pendaftaran karena aplikasi sudah terintegrasi sehingga tidak perlu melampirkan dokumen fisik dan Aplikasi ini sangat membantu mengefisiensi waktu dalam melakukan proses administrasi pendaftaran di RSUD Klungkung. Maka dari itu aplikasi Santi Padu memberikan dampak yang sangat positif contohnya dalam segi waktu dan biaya

c. Kecukupan

Santi Padu dapat memberikan kemudahan dan juga kecepatan dalam memperoleh akses menuju rumah sakit. Melalui aplikasi Santi Padu masyarakat atau pasien tentunya dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat daripada sebelumnya. Pada dasarnya Sejauh ini aplikasi Santi Padu sudah cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan bagi pengelola maupun pengguna aplikasi dalam proses pelayanan. Secara teknis aplikasi ini dapat membantu dan meringankan beban kerja pihak rumah sakit serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Maka dari itu aplikasi Santi Padu sudah cukup memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan khusus akses menuju ke rumah sakit tanpa harus datang langsung.

d. Pemerataan

Santi Padu sudah dapat menjangkau masyarakat dari seluruh kecamatan yang ada di Klungkung dengan catatan daerah tersebut sudah memiliki akses internet. Pada dasarnya Aplikasi ini dapat diakses dari seluruh wilayah di kabupaten Klungkung yang memiliki jaringan internet. Aplikasi ini juga memberikan pelayanan yang sama bagi pasien jalur umum maupun pengguna layanan BPJS. Untuk memastikan seluruh pasien mendapatkan manfaat yang sama dari aplikasi Santi Padu, petugas akan memberikan pengarahan mengenai tata cara penggunaan aplikasi. Namun aplikasi ini hanya dapat diakses oleh pengguna android saja. Maka dari itu aplikasi Santi Padu memberikan akses layanan yang sama dan juga merata kepada seluruh pengguna Santi Padu.

e. Responsivitas

Pada dasarnya sejauh ini belum terdapat informan yang melakukan pengaduan ataupun keluhan terkait masalah teknis aplikasi. Tersedianya tim khusus untuk merespon maupun menanggapi dengan cepat jika ada keluhan terkait pelayanan dan teknis aplikasi. Maka dari itu aplikasi santi Padu merupakan bentuk respon RSUD Klungkung atas permasalahan kesulitan dalam melakukan pendaftaran akibat jumlah penumpukan pasien pada loket yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Terlebih dengan adanya aplikasi Santi Padu tidak hanya memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran namun juga terdapat fitur informasi ketersediaan tempat tidur, tempat untuk mengadu dan juga hasil laboratorium.

f. Ketepatan

Aplikasi Santi Padu telah memberikan manfaat yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien melalui kemudahan mengakses pendaftaran menuju poliklinik atau rumah sakit. Pada dasarnya Santi Padu telah menjadi aplikasi yang sangat membantu dan tepat dalam mengatasi penumpukan jumlah pasien di loket pendaftaran RSUD Klungkung. Maka dari itu aplikasi Santi Padu sudah memenuhi indikator ketepatan karena sudah dapat mencapai sasaran utama dari dibentuknya aplikasi ini yaitu dalam menanggulangi permasalahan seperti kesulitan mendaftar akibat penumpukan pasien pada loket pendaftaran dan aplikasi ini juga dapat dikatakan menguntungkan dari segi ketepatan dan juga kecepatan waktu pelayanan.

4. SIMPULAN

Dari hasil evaluasi aplikasi Santi Padu sebagai upaya optimalisasi pelayanan Kesehatan di RSUD Klungkung dapat disimpulkan bahwa Santi Padu mampu memberikan optimalisasi pelayanan terutama dalam mempermudah akses masyarakat menuju rumah sakit.

a. Efektivitas

Aplikasi Santi Padu telah terbukti efektif dalam membantu percepatan pelayanan khususnya pada antrian loket di RSUD Klungkung. Aplikasi ini mampu meminimalisir waktu tunggu pasien yang ingin melakukan pendaftaran menuju poliklinik, sehingga mengurangi penumpukan pasien di loket pendaftaran.

b. Efisiensi

Santi Padu memberikan efisiensi dalam proses pendaftaran melalui pengurangan waktu pelayanan, dari sebelumnya rata-rata 30 menit menjadi 1-2 menit. Selain itu, aplikasi ini juga mengurangi kebutuhan penggunaan dokumen fisik dan biaya operasional rumah sakit.

c. Kecukupan

Aplikasi ini cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan pengelola aplikasi. Fitur-fitur seperti pendaftaran online, monitoring antrian, informasi ketersediaan tempat tidur, dan pengaduan telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan rumah

sakit. Namun, aplikasi ini hanya tersedia bagi pengguna android, sehingga aplikasi ini diharapkan dapat dikembangkan di pengguna IOS.

d. Pemerataan

Aplikasi ini telah memberikan akses yang merata bagi masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Klungkung, termasuk daerah terpencil seperti Nusa Penida yang memiliki akses internet. Petugas rumah sakit juga aktif membantu masyarakat yang kurang memahami penggunaan teknologi untuk memanfaatkan aplikasi ini.

e. Responsivitas

RSUD Klungkung telah menunjukkan responsivitas yang baik terhadap keluhan masyarakat dengan menyediakan tim khusus untuk menangani pengaduan. Keluhan yang disampaikan melalui aplikasi Santi Padu dapat ditanggapi dalam waktu singkat, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

f. Ketepatan

Aplikasi Santi Padu telah tepat sasaran dalam mengatasi masalah penumpukan pasien di loket pendaftaran dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses administrasi rumah sakit. Jumlah pengguna aplikasi yang mencapai lebih dari 7.900 menunjukkan penerimaan yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan aplikasi Santi Padu dan optimalisasi pelayanan di RSUD Klungkung:

- a. Pengembangan Platform aplikasi agar dapat diakses oleh pengguna perangkat dengan sistem operasi selain android, seperti iOS, untuk menjangkau lebih banyak pengguna.
- b. Perlunya meningkatkan upaya sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi, untuk memastikan pemanfaatan aplikasi secara maksimal.
- c. Peningkatan penambahan fitur baru yang relevan, seperti notifikasi otomatis untuk jadwal kontrol atau pengingat pengambilan hasil laboratorium, sehingga memberikan nilai tambah bagi pengguna.
- d. Melakukan pemeliharaan dan pembaruan berkala untuk menjaga keandalan aplikasi serta mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.
- e. Perlu terus melakukan monitoring dan evaluasi terhadap aplikasi Santi Padu guna memastikan keberlanjutan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas aplikasi.

5. REFERENSI

- Dani Nur Saputra, S. M. (2022). Buku ajar Metodologi Penelitian. CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Imam Gunawan, S. M. (2013). Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Klungkung, r. (n.d.). Kebijakan Privasi SANTIPADU RSUD KLUNGKUNG | KLUNGKUNG Privacy Policy. Retrieved from [rsu.klungkungkab.go.id: https://rsud.klungkungkab.go.id/privacy_policy_santipadu.html](https://rsud.klungkungkab.go.id/privacy_policy_santipadu.html)
- Klungkung, R. K. (2023). Santipadu/Pendaftaran Online. Retrieved from <https://rsud.klungkungkab.go.id/>
- Kumpanan. (2023). Digitalisasi: Pengertian dan Manfaatnya di Era Modern. Retrieved from <https://kumpanan.com/ragam-info/digitalisasi-pengertian-dan-manfaatnya-di-era-modern-20nOtQEaxwB>
- Raco M.E., M. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya. Jakarta: PT Grasindo.
- Semiawan, P. D. (2017). Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya .

- Sugiyono, P. D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono, P. D. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono, P. D. (2023). Metode Penelitian Kualitatif Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interktif dan konstruktif. Bandung: ALFABETA,V.