

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah merupakan badan yang memiliki wewenang untuk merancang, melaksanakan dan mengawasi aturan serta kebijakan dalam suatu negara atau wilayah tertentu. Secara fundamental, pemerintah berperan sebagai pengelola dan pengatur urusan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjaga ketertiban serta keamanan.

Pemerintah memiliki peran dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang harus dijalankan untuk memastikan keberlangsungan negara dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi-fungsi ini meliputi fungsi pelayanan (*service*), fungsi pengaturan (*regulating*), fungsi pembangunan (*development*), dan fungsi pemberdayaan (*empowerment*). Masing-masing fungsi tersebut memiliki peran penting dalam mencapai tujuan pemerintahan, yaitu menciptakan ketertiban, keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh warga negara.

Fungsi pelayanan yang menjadi kewajiban bagi pemerintah mencakup pelayanan publik dasar, seperti penyediaan air bersih, sanitasi, pendidikan, kesehatan dan infrastruktur dasar seperti jalan dan transportasi. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang baik biasanya ditandai dengan beberapa hal, seperti aksesibilitas yang mudah, ketersediaan fasilitas yang memadai, kualitas yang baik, responsif terhadap kebutuhan konsumen, serta terjangkau dalam segi biaya.

Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan individu, kelompok, atau masyarakat secara umum. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dapat diketahui berdasarkan Undang-Undang tersebut, bahwa penyelenggara pelayanan publik mengatur pemenuhan pelayanan berdasarkan peraturan yang ditetapkan, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Adapun terkhusus pada pelayanan kesehatan, pemerintah berperan dalam membangun rumah sakit, puskesmas, klinik dan menyediakan peralatan medis serta tenaga kesehatan yang memadai. Selain itu, pemerintah juga berperan dalam mengembangkan dan mendukung infrastruktur teknologi informasi yang diperlukan untuk mendukung layanan administrasi secara online di rumah sakit.

Kesehatan merupakan kondisi yang memungkinkan individu untuk hidup secara produktif dalam masyarakat dan ekonomi, dengan kesejahteraan tubuh, jiwa dan sosial yang baik. Pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Kesehatan yang baik bukan hanya tentang ketiadaan penyakit, tetapi juga mencakup keadaan fisik, mental dan sosial yang optimal.

Menyediakan pelayanan kesehatan bukan hanya tentang memperbaiki kondisi masing-masing individu, tetapi juga tentang menanamkan investasi dalam masa depan seluruh masyarakat dan negara. Pemerintah dalam hal ini harus bekerja sama dengan masyarakat untuk memastikan bahwa semua orang dapat mengakses layanan kesehatan yang baik, terjangkau dan bermutu tinggi, sehingga dapat mencapai tujuan bersama untuk hidup sehat dan sejahtera.

Kesehatan serta kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu aspek yang penting dalam upaya pembangunan sosial dan ekonomi di sebuah negara. Sebagaimana tercantum pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 A “Setiap orang berhak hidup serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya.” Hal ini berarti bahwa Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin hak asasi manusia, yang termasuk didalamnya kesehatan sebagai hak asasi. Hal tersebut berarti bahwa setiap orang di Indonesia mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit bahwa:

“Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan Kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat Kesehatan yang setinggi-tingginya.”

Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini wajib untuk menyediakan aksesibilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat di suatu daerah dalam upaya meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh.

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, pemerintah membangun suatu fasilitas kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dimana RSUD merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah serta berada dibawah koordinasi Departemen Kesehatan.

Pemerintah Daerah Kota Bandung mengatur Pembentukan dan Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 075 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Namun, dalam perkembangannya, diterbitkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Tujuan diterbitkannya peraturan baru tersebut adalah untuk meningkatkan kinerja layanan rumah sakit daerah sebagai unit organisasi bersifat khusus yang memberikan layanan secara professional, serta terdapat beberapa substansi yang perlu disesuaikan sehingga Peraturan Wali Kota Nomor 075 Tahun 2011 perlu diganti.

Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mumpuni, pemerintah membuat suatu inovasi berupa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.

Inovasi pada teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan telah mengubah paradigma pelayanan publik, termasuk di dalamnya administrasi pemerintahan. Konsep *e-Government* atau pemerintahan elektronik menjadi salah satu fenomena yang semakin mendapat perhatian luas sebagai upaya

untuk mengoptimalkan pelayanan publik, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan merupakan bagian dari transformasi digital yang dilakukan pemerintah. Dengan menggunakan TIK, pemerintah dapat mengubah cara mengirimkan informasi, mengelola data, dan mengirimkan surat elektronik kepada masyarakat. Hal ini dapat mempermudah pemerintah untuk melaksanakan proses pelayanan publik.

*E-Government* memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan-layanan publik secara elektronik, memfasilitasi interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dengan lebih efektif dan efisien. Konsep ini mencakup berbagai inisiatif, mulai dari pembuatan website resmi pemerintah, aplikasi pelayanan publik online, hingga implementasi sistem informasi manajemen internal di lembaga pemerintah.

*E-Government* tidak hanya mencakup penyediaan layanan-layanan publik secara online, tetapi juga melibatkan proses transformasi dalam berbagai aspek administrasi publik, mulai dari pembuatan keputusan, pengelolaan data, hingga interaksi antara berbagai unit pemerintahan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, *e-Government* bertujuan untuk mengubah cara tradisional pemerintah beroperasi dan berinteraksi dengan masyarakat, menjadikan pemerintahan lebih responsif, efisien, dan terbuka.

Pelaksanaan *e-Government* dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dimana di dalamnya dijelaskan bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik

(*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*.

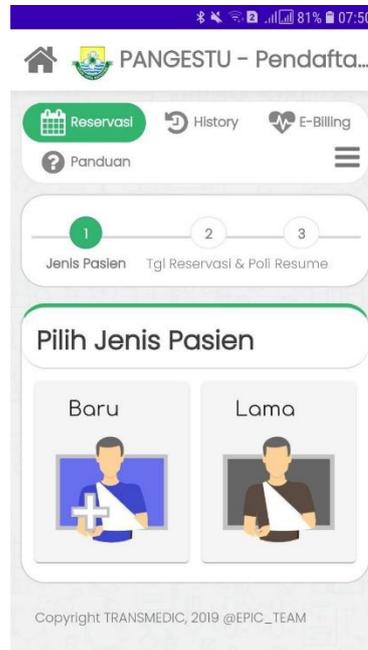
Dengan berkembangnya teknologi informasi, pemerintah memiliki akses ke berbagai alat dan sistem yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan berbasis elektronik kepada masyarakat. Dalam hal ini, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung membentuk suatu Aplikasi Pendaftaran *Online* dengan bertujuan untuk memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara online agar lebih mudah, cepat dan dapat dilakukan dimanapun, sehingga pasien tidak perlu melakukan pendaftaran dengan datang langsung ke rumah sakit dan mengantri dengan waktu yang lama. Demi terwujudnya pembuatan suatu aplikasi yang baik, maka dibutuhkan adanya kinerja karyawan yang optimal dalam pembuatan serta kegiatan monitoring aplikasi untuk pasien.

Rumah sakit memerlukan suatu sistem informasi maupun aplikasi yang dapat diakses dengan mudah oleh pasien serta dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung memberikan fasilitas pelayanan pendaftaran online kepada pasien melalui aplikasi *Pangestu* yang diluncurkan pada 20 Juni 2023.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung membuat suatu aplikasi tersebut dimana tujuan didirikannya adalah untuk memudahkan pasien mendaftar ke fasilitas pelayanan kesehatan, dimulai dari pendaftaran pasien lama ataupun pasien baru, serta pasien dapat melakukan reservasi serta memilih Poliklinik yang dituju melalui aplikasi *Pangestu*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1.

Gambar 1.1

*Dashboard Aplikasi Pangestu*



(Sumber: [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.transmedic.pangestu\\_rsud\\_bandung](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.transmedic.pangestu_rsud_bandung) 2023)

Berdasarkan kepada Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, disebutkan bahwa penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilaksanakan untuk menjamin integrasi dan sinkronisasi penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di daerah. Hal ini sejalan dengan penggunaan Aplikasi Pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung yang turut melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* di lingkungan rumah sakit merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Dengan adanya suatu aplikasi pendaftaran online, pasien lebih dimudahkan untuk mendaftar

sendiri dari rumah tanpa harus datang ke rumah sakit terlebih dahulu untuk mengambil nomor antrian. Hal ini memperkirakan waktu kedatangan pasien ke rumah sakit dan mempercepat proses pendaftaran dan bisa mempercepat transaksi dan memperbaiki kualitas pelayanan. Selain itu, aplikasi pendaftaran online dapat memenuhi Standar Operasional Terpadu (SOT) dan memperjelas informasi mengenai pelayanan seperti jadwal praktek dokter, klinik yang tersedia dan informasi lainnya. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan kesehatan.

Namun dalam prakteknya, masih terdapat beberapa masalah dari aplikasi pendaftaran online *Pangestu*, diantaranya adalah aparatur yang kurang responsif dalam menanggapi keluhan pasien mengenai aplikasi *Pangestu*, tidak tersedianya fitur *chat bot* atau komunikasi dua arah di dalam aplikasi *Pangestu* sehingga masyarakat yang akan memberikan keluhan mengenai aplikasi tidak dapat mengeluhkan langsung kepada pengelola aplikasi dan tidak dapat berkomunikasi dengan pengelola aplikasi. Selain itu masyarakat yang memberikan keluhannya mengenai aplikasi *Pangestu* di Google Play Store juga kurang ditanggapi oleh aparatur. Akibatnya berdampak pada *rating* aplikasi yang cukup rendah. Seperti yang ditunjukkan oleh gambar 1.2 berikut.

Gambar 1.2

### Rating dan Keluhan Masyarakat Mengenai Aplikasi Pangestu



(Sumber:[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.transmedic.pangestu\\_rsud\\_bandung](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.transmedic.pangestu_rsud_bandung), 2024)

Permasalahan lain dalam penelitian ini diantaranya seringnya *error* pada aplikasi dengan layar blank/ hitam sehingga masyarakat yang hendak mendaftar menggunakan aplikasi tersebut tidak bisa mendaftar secara online. Hal ini dianggap mempersulit bagi masyarakat. Kemudian, masih ditemukan antrian yang cukup panjang di RSUD Kota Bandung, hal yang melatarbelakanginya ialah ketidaktahuan masyarakat mengenai aplikasi pendaftaran online *Pangestu* ini serta terdapat masyarakat yang enggan untuk menggunakan aplikasi pendaftaran online *Pangestu* dengan pandangan bahwa dengan menggunakan aplikasi lebih sulit dan rumit. Sehingga masyarakat lebih memilih untuk tetap mengantri di loket pendaftaran *offline*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lina Andriani (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Dengan Aplikasi Whatsapp Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan pendaftaran *online* dengan aplikasi *Whatsapp* di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ditemukannya beberapa permasalahan dalam pendaftaran online, diantaranya ditemukan gangguan sistem pendaftaran sehingga pasien yang telah mendaftar secara *online* tidak terdaftar di TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) serta masih banyak pasien yang melakukan pendaftaran secara konvensional di Rumah Sakit. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori ServQual menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Saputri, 2020).

Berdasarkan penelitian di atas terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Diantaranya adalah adanya kesamaan di dalam fokus penelitian dimana berfokus pada kualitas pelayanan pendaftaran *online*. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian diatas adalah perbedaan metode penelitian, dimana penelitian diatas menggunakan metode deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan selanjutnya terletak pada perbedaan lokasi penelitian dimana penelitian di atas dilaksanakan di Kota Singkawang, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandung.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Intan Ardianto (2023) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi *Mobile* JKN di Wilayah Kota Depok. Tujuan dari penelitian tersebut adalah

untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian, terdapat temuan bahwa fitur pada aplikasi *Mobile JKN* rentan mengalami kerusakan atau *error* dan pelayanan aplikasi *Mobile JKN* terbilang lambat dan tidak tepat waktu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Berdasarkan penelitian diatas, terdapat persamaan dan perbedaan dalam hal penulisan. Adapun persamaan dari penelitian diatas dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai Kualitas Aplikasi Pendaftaran *Online*. Sedangkan letak perbedaan dari penelitian diatas dengan penelitian ini adalah penelitian diatas menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, adapun penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Bahrul Syaepudin dan Adie Dwiyanto Nurlukman (2022) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang”. Adapun penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya sinergitas antar instansi yang ada di Kabupaten Tangerang dalam menjalankan E-Government serta pelayanan publik yang belum optimal. Tujuan dari diadakannya penelitian tersebut adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik melalui aplikasi E-Government Tangerang Gemilang. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya sinergitas antar instansi atau instansi yang ada di

pemerintah Kabupaten Tangerang dalam menjalankan E-Government serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Tangerang Gemilang.

Berdasarkan penelitian diatas, terdapat persamaan dan perbedaan dalam hal penulisan, adapun persamaannya adalah penelitian diatas dengan penelitian ini sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan suatu aplikasi berbasis E-Government serta persamaan pada metode penelitian dimana penelitian diatas dengan penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun perbedaan dari penelitian diatas dengan penelitian ini adalah perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian diatas dilaksanakan di Kota Tangerang, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandung.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nia Karniawati dan Widiyana Apriati (2017) yang berjudul “Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Bandung”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya transparansi dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam penyediaan akses trotoar jalan bagi penyandang disabilitas tunatetra. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nia Karniawati dan Widiyana Apriati dengan penelitian ini. Diantaranya kedua penelitian ini sama-sama berfokus pada penyediaan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung serta persamaan metode penelitian dimana penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Nia Karniawati dan Widiyana Apriati

menganalisis pelayanan public berupa infrastruktur jalan, sedangkan penelitian ini menganalisis pelayanan publik berupa layanan kesehatan.

Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Mufti Anggraini (2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus PT. Sari Agrotama Persada)”. Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan aplikasi e-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. Temuan penelitian menunjukkan bahwa lima indikator kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik dan memenuhi kualitas pelayanan, sedangkan dua diantaranya belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih adanya tenaga kerja yang kurang memahami mengenai pengajuan klaim secara *online* serta kurangnya informasi kepada peserta mengenai aplikasi e-Klaim sehingga menyebabkan antrian panjang pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah menggunakan teori Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Yofitasari (2019:28). Terdapat persamaan dan perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Mufti Anggraini dengan penelitian ini. Diantaranya kedua penelitian sama-sama berfokus pada kualitas pelayanan dari aplikasi pendaftaran online serta menggunakan metode penelitian yang sama, yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah lokus penelitian. Dimana penelitian tersebut dilakukan di Kota Makassar, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kota Bandung.

Dengan demikian berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam laporan yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilihat dari kriteria *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis serta memperoleh data dan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam dimensi *Tangible* pada aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung;
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam dimensi *Reliability* pada aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung;
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam dimensi *Responsiveness* pada aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung;

4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam dimensi *Assurance* pada aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam dimensi *Empathy* pada aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kegunaan yang bersifat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pengembangan Ilmu Pemerintahan sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia kepastakaan mengenai kualitas pelayanan aplikasi pendaftaran *online* khususnya pada aplikasi *Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

### 2. Kegunaan Praktis

#### a. Guna Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta dapat menjadi masukan bagi mahasiswa Ilmu Pemerintahan untuk mempersiapkan diri terjun ke masyarakat.

#### b. Guna Bagi Lembaga

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat khususnya mengenai kualitas pelayanan. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi lembaga yang relevan dan berfungsi sebagai objek studi penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung sebagai penyedia

layanan publik khususnya di bidang kesehatan melalui aplikasi pendaftaran *online Pangestu*.

c. Guna Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum yang akan menggunakan aplikasi pendaftaran *online Pangestu* di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung untuk melakukan pendaftaran pasien secara *online*.