

GAMBARAN ADMINISTRASI PELAYANAN PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT UMUM X TAHUN 2024

Nadia Pertiwi¹, Wiwik Priyatin², Khusnul Khotimah Arum³

¹D3 Rekam Medis & Informasi Kesehatan, Politeknik Yakpermas Banyumas

²Politeknik Yakpermas Banyumas

³Politeknik Yakpermas Banyumas

nadiapertiwi999@gmail.com, wiwikaura428@gmail.com, arumgusta@gmail.com

Abstrak

Studi pendahuluan yang telah dilakukan sebelumnya oleh penulis, terdapat 4 petugas pendaftaran rawat jalan yang belum memenuhi kualifikasi, koneksi internet yang terkadang bermasalah, dan belum adanya mesin antrian otomatis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sumber daya manusia, penerapan prosedur pendaftaran rawat jalan, sarana dan prasarana dalam pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum X. Jenis penelitian adalah deskriptif-kualitatif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum X pada bulan April-Juli 2024. Populasi berjumlah 5 orang dengan menggunakan total sampling, 4 orang petugas pendaftaran, dan 1 orang petugas sebagai informan kunci. Metode pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara. Hasil penelitian didapatkan bahwa petugas yang berjumlah 4 orang dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan *job description*. Seluruh petugas berlatar belakang pendidikan SMA dan belum pernah mengikuti pelatihan khusus terkait administrasi pelayanan pendaftaran. Penerapan prosedur pendaftaran rawat jalan dalam penelitian ini tidak dilaksanakan. Hal tersebut disebabkan karena rumah sakit masih memakai Standar Prosedur Operasional kebijakan lama yang dilakukan secara manual. Sarana dan prasarana untuk administrasi pelayanan registrasi antara lain komputer, *handphone*, koneksi internet (*wifi*), printer, mesin antrian otomatis, pengeras suara, genset, scanner, dan *fingerprint*. Hambatan yang biasanya dialami oleh petugas adalah listrik karena terkadang mati, selain itu koneksi internet (*wifi*) yang terkadang *trouble* atau *error* sehingga akan menghambat antrian dan pekerjaan. Pemeliharaan sarana dan prasarana dilakukan seminggu sekali.

Kata Kunci : administrasi, pelayanan, pendaftaran

Abstract

Preliminary studies previously conducted by the author revealed that there are 4 outpatient registration officers who do not yet meet the qualifications, an internet connection that is sometimes problematic, and the absence of an automatic queue machine. This study aims to determine the human

Received: Januari 2025

Reviewed: Januari 2025

Published: Januari 2025

Plagirism Checker No
234

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

resources, the implementation of outpatient registration procedures, and the facilities and infrastructure in the registration service at General Hospital X. The type of research is descriptive-qualitative. The research was conducted at General Hospital X from April to July 2024. The population consisted of 5 people using total sampling, 4 registration officers, and 1 officer as a key informant. The data collection methods include observation and interviews. The research findings indicate that the 4 officers carry out their duties according to the job description. All the staff have a high school education background and have never undergone special training related to registration service administration. The implementation of the outpatient registration procedure in this study was not carried out. This is because the hospital still uses the old Standard Operating Procedure policies, which are carried out manually. Facilities and infrastructure for the administration of registration services include computers, mobile phones, internet connections (wifi), printers, automatic queue machines, loudspeakers, generators, scanners, and fingerprint devices. The obstacles usually faced by the staff are power outages because the electricity sometimes goes out and the internet connection (wifi), which sometimes has troubles or errors, causing delays in queues and work. Maintenance of facilities and infrastructure is carried out once a week.

Keywords: *administration, service, registration*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit diwajibkan untuk memberi pelayanan secara manusiawi dengan menghargai harkat, martabat, serta kehormatan pasien yang dilakukan oleh petugas rumah sakit dengan menunjukkan sikap senyum, salam, sapa, sopan, santun, ramah, dan sabar sesuai kaidah dasar moral, norma, dan adat istiadat yang berlaku dalam melaksanakan pelayanannya (Purwadianto et al., 2023).

Kepuasan pasien dapat dilakukan dengan melakukan pelayanan secara sopan, santun, bersikap ramah, cepat, terampil serta mempunyai tingkat kepedulian yang tinggi mengenai keluhan dari pasien (Supriyanto et al., 2023). Sikap petugas kepada pasien akan memberi dampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien akan terus meningkat dari waktu ke waktu (Suciati & Zaman, 2023).

Unit kerja rekam medis dan informasi kesehatan adalah sub bidang atau sub unit yang berperan penting di seluruh fasilitas kesehatan. Melalui pengelolaan unit kerja rekam medis dan informasi kesehatan yang dilakukan oleh tenaga profesional, dapat memberikan keberhasilan dan kualitas pelayanan yang baik di fasilitas kesehatan. Untuk mengelola unit kerja rekam medis yang dapat menghasilkan informasi kesehatan yang bermutu bagi fasilitas pelayanan kesehatan diperlukan dukungan dari sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia atau sarana dan prasarananya (Wicaksana & Rachman, 2021).

Unit kerja rekam medis dalam fasilitas pelayanan kesehatan salah satunya yaitu Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPRJ). Layanan rawat jalan merupakan sistem atau suatu bentuk

dari layanan kedokteran yang dilakukan secara sederhana. Layanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit fungsional rawat jalan yang terdiri dari poli spesialis dan unit gawat darurat. (Dinda Fitriyani et al., 2023).

Alur pelayanan kepada pasien dapat diawali dengan registrasi pasien, dimana registrasi pasien adalah pendaftaran dengan kegiatan melakukan pengisian identitas pasien serta data sosial pasien rawat jalan, pasien rawat inap, atau pasien gawat darurat. Data identitas pasien setidaknya paling sedikit terdapat Nomor Rekam Medis pasien, Nama pasien dan Nomor Induk Kependudukan (Permenkes No. 24, 2022). Namun, dalam beberapa penelitian masih terdapat kendala pada saat proses registrasi pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Waruwu (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dari petugas pendaftaran yang kurang teliti pada saat penginputan data, kurangnya Sumber Daya Manusia dan pendidikan yang belum sesuai kualifikasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Salsiani Sinta & Sulistiawan (2022) menyatakan bahwa petugas rekam medis yang berada di pendaftaran rawat jalan belum pernah melaksanakan pelatihan khusus dan rata-rata petugas pendaftaran rawat jalan adalah bukan dengan pendidikan terakhir rekam medis. Mesin antrian yang belum tersedia, genset yang sering bermasalah, jaringan *wifi* yang terkadang bermasalah yang membuat waktu tunggu pasien menjadi lama dan belum terdapatnya alat pembesar suara yang mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat.

Hasil penelitian yang telah dipaparkan serta studi pendahuluan yang telah dilakukan, penulis mendapati bahwa terdapat 4 petugas pendaftaran pasien rawat jalan yang belum sesuai kualifikasi, koneksi internet yang terkadang bermasalah dan belum terdapatnya mesin antrian otomatis. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Administrasi Pelayanan Di Rumah Sakit Umum X Tahun 2024”.

METODE

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum X, yang beralamat di X.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan April - Juli Tahun 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang ada dalam penelitian ini merupakan petugas rekam medis khususnya unit pendaftaran yang berjumlah 4 orang, dan 1 petugas rekam medis sebagai informan kunci.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *total sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sumber Daya Manusia administrasi pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum X

Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Umum X dipaparkan dalam wawancara dengan pertanyaan dan jawaban dari informan yaitu sebagai berikut :

a. Job description

1) Informan 1,2,3,4 : “*Engga ada, kita hanya di pendaftaran*”

2) Informan triangulasi : “*Job description dulu merangkap tapi sekarang engga*”

Hasil wawancara diatas mengenai *job description* dapat diinformasikan seluruh Sumber Daya Manusia administrasi pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum X berjumlah 4 orang dalam mengerjakan *Job description* (tugas pokok).

b. *Job specification*

1) Informan 1,2,3,4 : “Pendidikan terakhir SMA”

2) Informan triangulasi : “Pendidikan terakhir iya SMA semua kecuali saya (DIII Rekam Medis)”

Hasil wawancara diatas mengenai *job specification* dapat diinformasikan bahwa seluruh petugas pendaftaran merupakan lulusan SMA.

c. Pendampingan/bimbingan kerja

Hasil wawancara mengenai pendampingan atau bimbingan kerja, dapat diinformasikan bahwa sebelum kegiatan di bagian pendaftaran petugas telah diberi pendampingan atau bimbingan kerja, dan melaksanakan koordinasi melalui aplikasi *WhatsApp*.

d. Pelatihan

1) Informan 1 : “Belum, belum pernah. Rumah sakit untuk apa emm khusus dari pelatihan pendaftaran sendiri belum ada. Pelatihannya malah diluar job desk. Contohnya pelatihan APAR, pelatihan code blue, pelatihan PPNI gitu, pelatihan infeksius begitu, pelatihan infeksius yaa contohnya cuci tangan. Pengarahan ke pasien tentang edukasi cuci tangan. Untuk pendaftaran (pelatihan) engga pernah”

2) Informan 2,3,4, triangulasi : “Pelatihan pendaftaran ngga pernah. Kalo rumah sakit menyediakan bukan pelatihan khusus pendaftaran”

Hasil wawancara diatas mengenai pelatihan dapat diinformasikan seluruh Sumber Daya Manusia administrasi pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum X belum pernah mengikuti pelatihan khusus terkait bagian pendaftaran.

Job description di Rumah Sakit Umum X sudah dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kesesuaian *job description* dapat mencegah dan mengurangi perbedaan pemahaman tentang apa saja yang harus dilakukan dalam suatu jabatan tertentu dan untuk mengetahui mengenai batasan tentang tanggung jawab dan kewajiban petugas dalam melaksanakan pekerjaannya (Kurniawati & Hendratmoko, 2022). Petugas administrasi pelayanan pendaftaran merupakan lulusan SMA dan seluruh petugas belum pernah mengikuti pelatihan. Hal tersebut juga belum sejalan dengan permenkes No.55, 2013. Dimana, seorang profesional rekam medis adalah seseorang yang telah memperoleh gelar Ahli Madya Rekam Medis & Informasi Kesehatan menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku. Perekam medis untuk dapat melaksanakan pekerjaannya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib memiliki Sertifikat Kompetensi, Surat Tanda Registrasi Perekam Medis, serta Surat Izin Kerja (Permenkes No.55, 2013). Selain itu, untuk memperoleh Sumber Daya Manusia yang kompeten tidak hanya membutuhkan latar belakang pendidikan yang mendukung. Tetapi, diperlukan adanya pelatihan sebagai peningkatan kemampuan petugas sehingga petugas dapat memiliki keahlian yang baik di lapangan. Dampak yang dapat terjadi apabila petugas belum kompeten dapat menyebabkan resiko dan kepatuhan hukum yang dapat mengakibatkan sanksi hukum atau denda. Rumah sakit wajib menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan kepada Sumber Daya Manusia dan memberi kesempatan kepada seluruh petugas untuk meningkatkan kompetensi personal, penambahan ilmu pengetahuan, sikap dan perilaku serta keterampilan (Purwadianto et al., 2023).

2. Penerapan prosedur pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum X

Prosedur pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum X dalam penelitian ini tidak dilaksanakan. Penyebab penerapan prosedur pendaftaran rawat jalan tidak dilaksanakan disebabkan karena rumah sakit masih memakai Standar Prosedur Operasional kebijakan lama

yang dilakukan secara manual. Untuk saat ini, rumah sakit belum memiliki Standar Prosedur Operasional yang dilakukan secara elektronik. Hal tersebut disampaikan oleh informan triangulasi dengan tambahan pertanyaan yang memiliki tujuan yang sama.

Informan triangulasi : *“Untuk SPO masih memakai yang lama, belum ada pembaruan. Rencana mulai sekarang karena baru pergantian (struktur organisasi), rencananya tahun ini”*.

Permasalahan diatas perlu diadakanya pembuatan Standar Prosedur Operasional terbaru sesuai dengan kebijakan terbaru supaya sejalan dengan permenkes No. 24, 2022. Dimana, setiap fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan untuk menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (Permenkes No. 24, 2022). Tidak tersedianya Standar Prosedur Operasional yang sesuai dapat berakibat adanya hambatan mengenai keberhasilan dan efektivitas seluruh pekerjaan dan struktur yang ada dalam organisasi. Maka dari itu, Standar Prosedur Operasional merupakan hal yang sangat penting yang dijadikan sebagai pedoman yang harus ditaati oleh seluruh petugas demi mendukung tujuan organisasi. Dengan mengikuti Standar Prosedur Operasional maka akan mewujudkan kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan. SPO juga berdampak pada manajemen kinerja petugas. Kedisiplinan kerja petugas sangat dipengaruhi oleh Standar Prosedur Operasional (Maharani et al., 2023). Standar Prosedur Operasional berfungsi membentuk sistem kerja yang teratur, sistematis, serta dapat dipertanggungjawabkan. Apabila rumah sakit belum mempunyai Standar Prosedur Operasional sesuai kebijakan terbaru, dapat berdampak pada ketidakpastian pelaksanaan administrasi pelayanan pendaftaran. Petugas tidak konsisten dalam menjalankan pelayanannya, mengenai langkah yang harus diambil, urutan pelayanan yang sistematis dan siapa yang bertanggungjawab dalam pelaksanaannya. Akibatnya, proses administrasi pelayanan pendaftaran menjadi kurang efisien. Maka dari itu, perlu diadakannya monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin tentang kewajiban petugas dalam mematuhi serta menerapkan Standar Prosedur Operasional demi kelancaran administrasi pelayanan pendaftaran, serta untuk meminimalisir hambatan yang berpotensi akan muncul.

3. Sarana dan prasarana pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum X

a. Sarana dan prasarana

1) Informan 1 : *“Alat seperangkat komputer, lalu untuk onlinenya kami WA handphone, terus untuk pedaftaran online, alat tulis kami ngga ada karna sudah memakai EMR (Electronic Medical Record) langsung di komputer dan printer”*

2) Informan 2,3,4, triangulasi : *“Sarana prasarana ada komputer, handphone, koneksi internet (wifi), printer, mesin antrian otomatis ada satpam yang mengoperasikan, alat pengeras suara ada tapi tidak aktif, genset, scanner dan fingerprint”*

Hasil wawancara diatas mengenai sarana dan prasarana dapat diinformasikan terdapat diantaranya yaitu komputer, *handphone*, koneksi internet (*wifi*), printer, mesin antrian otomatis, alat pengeras suara, genset, *scanner* dan *fingerprint*. Hasil wawancara mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dapat diinformasikan bahwa seluruh sarana dan prasarana sudah cukup. Mengenai kondisi sarana dan prasarana dapat diinformasikan bahwa seluruh sarana dan prasarana sudah memadai. Permasalahan atau kendala sarana dan prasarana dapat diinformasikan bahwa kendala yang biasa dialami oleh petugas yaitu aliran listrik karena terkadang terputus, selain itu ada koneksi internet (*wifi*) terkadang *trouble* atau *error*. Dampak dari permasalahan atau kendala sarana dan prasarana dapat diinformasikan bahwa tidak hanya antriannya yang menjadi terhambat tetapi juga menghambat pekerjaan. Untuk pemeliharaan

sarana dan prasarana dilakukan satu minggu sekali, atau dalam kurun waktu satu bulan dilakukan empat kali pemeliharaan sarana dan prasarana.

Kendala yang biasa dialami oleh petugas yaitu aliran listrik karena terkadang terputus, selain itu ada koneksi internet (*wifi*) terkadang *trouble* atau *error*. Koneksi internet (*wifi*) terkadang *trouble* atau *error* disebabkan karena banyak perangkat yang terhubung dengan *wifi*. Banyaknya pengguna yang memakai *wifi* pada saat bersamaan sehingga mengakibatkan penurunan kualitas koneksi internet. Banyaknya perangkat elektronik disekitar dapat menyebabkan gangguan sinyal yang berdampak melemahnya sinyal atau bahkan terputus. Selain itu, dampak yang bisa terjadi dibagian administrasi pelayanan pendaftaran yaitu akan menghambat antrian dan pekerjaan. Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam proses kegiatan baik alat tersebut merupakan peralatan peralatan utama atau sebagai alat pembantu yang berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai (Ummah, 2021). Apabila petugas merasa puas dengan sarana dan prasarana yang ada, maka petugas dapat menjadi lebih produktif serta lebih cepat dalam mencapai tujuan dan target. Petugas juga dapat merasa nyaman dengan fasilitas yang lengkap (Aprianti & Putri, 2024). Kendala atau hambatan mengenai aliran listrik serta koneksi internet (*wifi*) dibutuhkan perbaikan secara langsung demi kelancaran administrasi pelayanan pendaftaran di rumah sakit. Rumah sakit dapat memisahkan jaringan internet untuk petugas administrasi dan publik. Hal tersebut dapat mencegah kepadatan lalu lintas data yang berlebihan pada koneksi yang digunakan oleh petugas administrasi pelayanan pendaftaran. Rumah sakit juga harus tetap mempertahankan pemeliharaan sarana dan prasarana yang dilakukan satu minggu sekali, atau dalam kurun waktu satu bulan dilakukan empat kali pemeliharaan sarana dan prasarana. Diperlukan pengecekan secara berkala terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, selain itu rumah sakit juga dapat melakukan pemeliharaan preventif seperti pembersihan perangkat keras, pembaruan *software* dan penggantian komponen yang usang sebelum terjadi kerusakan. Pelaksanaan pemeliharaan sarana prasarana dapat dilakukan dengan membuat jadwal rencana pemeliharaan, pembuatan dokumentasi dan pelaporan, serta melaksanakan evaluasi secara berkala.

KESIMPULAN

Hasil penelitian didapatkan bahwa petugas yang berjumlah 4 orang dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan *job description*. Seluruh petugas berlatar belakang pendidikan SMA dan belum pernah mengikuti pelatihan khusus terkait administrasi pelayanan pendaftaran. Penerapan prosedur pendaftaran rawat jalan dalam penelitian ini tidak dilaksanakan. Hal tersebut disebabkan karena rumah sakit masih memakai Standar Prosedur Operasional kebijakan lama yang dilakukan secara manual. Sarana dan prasarana untuk administrasi pelayanan registrasi antara lain komputer, *handphone*, koneksi internet (*wifi*), printer, mesin antrian otomatis, pengeras suara, genset, scanner, dan *fingerprint*. Hambatan yang biasanya dialami oleh petugas adalah listrik karena terkadang mati, selain itu koneksi internet (*wifi*) yang terkadang *trouble* atau *error* sehingga akan menghambat antrian dan pekerjaan. Pemeliharaan sarana dan prasarana dilakukan seminggu sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianti, D., & Putri, W. (2024). Menata Ruang dan Teknologi: Memahami Peran Sarana dan Prasarana Kantor dalam Mendukung Efektivitas Kerja Karyawan. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 13. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2600>
- Dinda Fitriyani, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 107-118.

<https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.470>

Kurniawati, E., & Hendratmoko, S. (2022). Implementasi Deskripsi Pekerjaan (Job Description) dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 2022-2403. <https://doi.org/10.37531/sejaman.vxix.4647>

Maharani, S. P., Fauzi, A., Whardani, S. P., Anggraini, M., & Mauliana, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja dan Kinerja PT Mega Kargo Logistik. 1(4), 150-162.

<https://siberpublisher.org/JKMT/article/view/101%0Ahttps://siberpublisher.org/index.php/JKMT/article/download/101/74>

Permenkes No.55, Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis (2013).

Permenkes No. 24, Pub. L. No. 24, Tentang Rekam Medis (2022).

Purwadianto, A., Sintak, G., Koesmedi, P., Darmawan, H., Widyarto, D., Sumarwanto, E., Ronosulistyo, H. H., Djaafar, R. R., Cahyono, U., & Wildani, A. A. (2023). *Kode Etik Rumah Sakit Indonesia*.

Salsiani Sinta, N., & Sulistiawan, W. (2022). Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 30-42. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.46>

Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>

Supriyanto, S., Wartiningsih, M., Kodra, D. S., & Djuar, L. (2023). Administrasi Rumah Sakit. In *Zifatama Jawara* (Vol. 9, Issue 1).

Ummah, D. M. (2021). *Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Respon Time Di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*. <https://repository.stikes-bhm.ac.id/1110/>

Waruwu, R. (2023). *Gambaran Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jakarta Tahun 2021*. 02(05), 664-671.

<http://repository.uima.ac.id/xmlui/handle/123456789/6823>

Wicaksana, A., & Rachman, T. (2021). Perencanaan Unit Kerja Rekam Medis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952. (Vol. 3, Issue 1).

<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>