



**BISMA**  
Business and Management Journal

# BISMA

Business and Management Journal

Volume 1 Nomor 3 Tahun 2023

E-ISSN : 2987-5900

DOI : [10.59966/bisma.v1i3.212](https://doi.org/10.59966/bisma.v1i3.212)

---

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pass Bandara *Online* Terhadap Perilaku Penyimpangan Pelayanan Di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya

Oral Fyat Titisan<sup>1</sup>, Fryda Fatmayanti<sup>2</sup>

D4 Manajemen Transportasi Udara<sup>1</sup>, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan<sup>2</sup>

[Oralfyat@gmail.com](mailto:Oralfyat@gmail.com)

---

Diserahkan tanggal 14 Juni 2023 | Diterima tanggal 22 September 2023 | Diterbitkan tanggal 30 September 2023

---

### **Abstract:**

*Public services are inseparable from the interaction between officers and service users, the change in the quality of airport pass services in the digital era which was previously carried out offline to online makes the interaction between officers and service users less. This study aims to determine whether or not there is an effect of the quality of airport pass services in the digital era on deviant behavior at the Airport Authority Regional III Surabaya and if so, what is the percentage of influence. This study employed quantitative methods using questionnaires as the data collection technique. with a sample size of 112 people obtained using the slovin formula. Data analysis using simple linear regression test, t test and coefficient of determination test. The results of this study indicate that there is an effect of the variable quality of airport pass services in the digital era as indicated by the Sig value. 0.00 in the T test. The amount of influence between the variable quality of airport pass services in the digital era on deviation behavior is 79.1%*

**Keywords:** *Service Quality, Digital Era, Deviant Behavior*

---

### **Abstrak**

*Pelayanan publik tidak terlepas dari interaksi antara petugas dan pengguna jasa, adanya perubahan pada kualitas pelayanan pass bandara udara di era digital yang sebelumnya dilakukan secara offline menjadi online menjadikan interaksi antara petugas dengan pengguna jasa semakin sedikit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan pass bandara di era digital terhadap perilaku penyimpangan di Kantor Otoritas Bandara Udara Wilayah III Surabaya dan jika ada berapa besar presentase pengaruhnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Dengan jumlah sampel sebanyak 112 orang yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh variabel kualitas pelayanan pass bandar udara di era digital yang ditunjukkan dengan nilai Sig. 0,00 pada uji T. Besar berpengaruh antara variabel kualitas pelayanan pass bandar udara di era digital terhadap perilaku penyimpangan sebesar 79,1%.*

*Kata kunci:* *Kualitas Pelayanan, Era Digital, Perilaku Penyimpangan.*

---

Copyright © 2023, Author

This is an open-access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



## PENDAHULUAN

Teknologi menjadi alat yang membantu kebutuhan manusia. Dengan teknologi apapun dilakukan dengan mudah. Kreativitas, inovasi dan peluang-peluang dan perubahan baru pun muncul oleh kecanggihan teknologi tidak terkecuali pada pelayanan di industri penerbangan. Pelayanan pada industri penerbangan di era digital merupakan salah satu cara yang dilakukan agar menjadi efektif dan efisien yang sebelumnya offline dan sekarang dilakukan dengan cara online. Pelayanan publik diharapkan dapat memberi kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses Fitriyani dalam (Yunaningsih, Ani et al. 2021). Dengan adanya pelayanan online dan kemajuan teknologi sangat diperlukan agar pelayanan publik digital dapat berjalan seiring berkembangnya zaman. Sikap kerja yang berhubungan dengan pelayanan publik terkadang masih terdapat penyimpangan dan juga bertentangan dengan standar peraturan yang sudah ditetapkan. Padahal sebagai pelayan publik fungsi pegawai adalah untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aturan maupun undang-undang kepegawaian yang berlaku sangat mempengaruhi terjadinya praktek-praktek penyimpangan di tempat kerja.

Adanya sebuah pelayanan dari offline ke online pemerintah harus memiliki sikap disiplin, bertanggung jawab, memiliki akuntabilitas, integritas, dan etika dalam melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas pemberian pelayanan tidak hanya tentang bagaimana pemerintah memberi sebuah layanan, namun juga dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa dan membentuk sebuah kepercayaan terhadap pengguna jasa dan membentuk sebuah kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini pemerintah yang dimaksud yaitu Menteri perhubungan yang disetiap wilayahnya memiliki atau dibangun Kantor Otoritas Bandar Udara yang terbagi lagi menjadi wilayah kerja yang sudah ditetapkan.

Kantor otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya merupakan unit Pelaksanaan teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri perhubungan melalui Direktorat Jendral Perhubungan Udara. Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jendral Perhubungan Udara yang memiliki wewenang membuat dan menerbitkan pass bandar udara adalah Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Kegiatan yang dilakukan salah satunya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk menggunakan pass bandar udara agar bisa keluar dan masuk pada area bandara sesuai dengan kepentingan masing-masing pengguna.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan pass bandar udara di era digital terhadap perilaku penyimpangan pelayanan. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pass bandar udara di era digital terhadap perilaku penyimpangan pelayanan. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani (Aini et al, 2020: Aswin, 2015). 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Heiskala dalam Yunaningsih et al, (2021).

Lemahnya pengawasan pada pelayanan publik juga dapat memicu suatu penyimpangan yang dilakukan terhadap petugas hal tersebut biasanya dikaitkan dengan berbagai kepentingan sehingga menjadikan sebagian penyelenggara pelayanan memanfaatkan untuk kepentingan pribadi. Hal tersebut juga dapat mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan publik. Perilaku menyimpang (*workplace deviance*) didefinisikan sebagai suatu perilaku yang sengaja dilakukan dan bertentangan dengan norma-norma yang berlaku dalam organisasi sehingga dapat mengancam keberlangsungan organisasi atau anggota, atau bahkan keduanya Bennett & Robinson (2001).

Digitalisasi merupakan proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital Crawford et al., Johannessen & Olsen dalam (Yunaningsih et al, 2021). Digitalisasi pada sistem kerja dilingkungan pemerintah *e-government* atau *electronic government* merupakan suatu upaya untuk menyebarkan bentuk pemerintahan yang berbasis elektronik. Menurut Indrajit (2005) E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan. Dalam hal ini digitalisasi yang dimaksud yaitu sistem pelayanan pass bandara yang sebelumnya dilakukan offline saat ini menjadi online tujuan dari digitalisasi bagi organisasi Pemerintah maupun perusahaan adalah untuk melakukan penghematan biaya serta agar lebih efektif dan efisien dengan membuat layanan digital yang mudah untuk digunakan banyak orang, sebagaimana table 1 dibawah ini.

Tabel 1. Penelitian yang relevan

NO.	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ani Yunaningsih	2021	Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi	Penelitian ini menyatakan layanan publik digital merupakan alternative yang baik sebagai salah satu langkah untuk tetap memberi layanan prima
2	Dita Mutia	2021	Pengaruh Kualitas Layanan Staf Pt Garuda Indonesia Terhadap Loyalitas Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa loyalitas penumpang tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh staff maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok.
3	Mutia Ristina. N.A., Indah Dwi M., Susi H.	2020	Strategi Pelayanan Pass Bandara Di Kantor Otoritas Bandar Udara	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa strategi pelayanan pass bandara yang dilakukan

			Wilayah III Surabaya	oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya yaitu menggunakan kekuatan dari pemanfaatan adanya peluang dengan mengoptimalkan pelayanan publik berbasis online serta banyaknya dukungan yang diberikan baik dalam kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan berbasis IT dan dukungan dari sumber daya manusia yang mampu mengikuti arus perkembangan kecanggihan global dalam pengimplementasiannya di pelayanan pass bandara yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya.
4	Reiny Irianti P	2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD	Hasil dari penelitian ini menyatakan analisis jalur (path analysis) dimana pengaruh langsung (direct effect) antara kualitas pelayanan terhadap

			Palangka Raya	kepuasan kerja maupun terhadap kinerja berpengaruh signifikan, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja tidak signifikan.
5	Elsa Debora M	2019	Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Dan Perilaku Anti Korupsi	Penelitian ini menyatakan bahwa penerapan e-government yang mengedepankan transparansi dalam pelayanan publik ternyata belum handal untuk mencegah praktik-praktik korupsi.

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif karena gejala-gejala dan hasil pengamatan dikonversi kedalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan statistik. Metode ini digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, data dikumpulkan dengan instrumen penelitian, analisis data dengan model statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Menurut Sugiyono (2012), mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini seluruh pengguna jasa pelayanan pass di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu pengguna jasa pelayanan pass bandar udara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya dan yang kemudian dihitung menggunakan rumus Slovin dan mendapatkan sebanyak 112 sampel.

Pengambilan data pada penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan yaitu pada bulan Oktober - November 2022. Lokasi penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner. Teknik pengolahan data menggunakan IBM SPSS *Statistic* 2022, selanjutnya menganalisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis dilakukan secara parsial atau Uji t, dan koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya.

## PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Responden

Dari 112 responden dalam penelitian ini, bisa disimpulkan bahwa, rentan usia yang mendominasi adalah rentan usia 21-30 tahun berjumlah 60 orang dengan presentase 53,1%, rentan usia 31-40 tahun 29 orang dengan presentase 25,7%, rentan usia 18-20 tahun berjumlah 16 orang dengan presentase 14,2%, rentan usia 41-50 tahun 5 orang dengan presentase 4,4%, rentan

usia 51-60 tahun 1 orang dengan presentase 9% dan rentan usia >60 tahun 1 orang dengan presentase 9%. Berdasarkan jenis kelamin yang mendominasi adalah pria, yaitu 75 orang dengan presentase 66,4%, sedangkan responden perempuan lebih sedikit yaitu 37 orang dengan presentase 32,7%. Dan jika dilihat dari pendidikan terakhirnya responden pada penelitian yaitu SMA menjadi yang terbanyak dengan jumlah 98 dengan presentase 63,2%, kemudian pendidikan terakhir S1 sebanyak 33 orang dengan presentase 21,3% , pendidikan terakhir diploma 20 orang dengan presentase 12,9%, dan pendidikan terakhir S2 sebanyak 4 orang dengan presentase 2,6%.

## Uji t

**Tabel 2. Hasil Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	T	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.483	1.178		3.804	.000
Kualitas Pelayanan	.850	.042	.889	20.377	.000

a. Dependent Variable: Perilaku Penyimpangan

Berdasarkan hasil pengujian Uji parsial (Uji t) pada table 2 diatas hipotesis didapatkan bahwa hasil perhitungan variabel *independent* kualitas pelayanan memiliki t hitung 20,377 lebih besar dari t tabel 1,98177 ( $20,377 > 1,98177$ ) dan konstanta regresi sebesar 0,85. Nilai signifikansi t untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,00 dan nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05 ( $0,00 > 0,05$ ). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan di era digital berpengaruh terhadap perilaku penyimpangan pelayanan di Kantor Otoritas Bandar udara Wilayah III Surabaya.

## Uji regresi Linear sederhana

Uji regresi linear sederhana dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas independent kualitas pelayanan terhadap variabel terikat dependent yaitu perilaku penyimpangan di Kantor Otoritas Bandar udara Wilayah III Surabaya. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS *statistic* 22 didapat nilai constan sebesar 4,483 dan nilai koefisien kualitas pelayanan 0,850. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:  
 $Y = 4,483 + 0,850X$

## Koefisien Determinasi

**Tabel 3. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.789	1.105

Berdasarkan tabel 3 di atas, maka dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,791 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel independen kualitas pelayanan di era digital memberikan pengaruh dengan variabel dependen yaitu perilaku penyimpangan. Nilai R Square menunjukkan 0,791 ini berarti ada pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan di era digital dengan variabel dependen perilaku penyimpangan adalah sebesar 79,1 %.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan di era digital berpengaruh terhadap perilaku penyimpangan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. kualitas pelayanan di era digital memiliki nilai yang berpengaruh terhadap variabel perilaku penyimpangan dengan nilai presentase sebesar 79,1%. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini bahwa dengan adanya kualitas pelayanan di era digital saat ini mempengaruhi perilaku penyimpangan yang dilakukan oleh petugas, dan dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan terhindar dari perilaku penyimpangan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, M.R.N., Mulyani, I.D., dan Hardjati, S. 2020. Strategi Pelayanan Pass Bandara Di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. *Jurnal Sosial, Ekonomi, dan Politik (JSEP)* 1(2)
- Appelbaum, Deguire and Lay. 2005. The relationship of Ethical Climate to Deviant Workplace Behavior. *Matthieu Corporate Governance*,5,4.
- Budirahayu, Tuti. 2013. Sosiologi Perilaku Menyimpang. Surabaya: PT Revka Metra Media
- Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R, 2007. Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 410-424.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Chen LL, Fah BCY, Jin TC, 2015. Perceived Organizational Support and Workplace Deviance in the Voluntary Sector. *Procedia Economics and Finance* 35 ( 2016 ) 468 – 475.
- Cohen Bruce J, 2009, Peranan, Sosiologi Suatu Pengantar, Rineka Cipta, Jakarta
- Robinson and Bennet (2000) Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*. Vol 85 No 1, pp 349-60
- Hardiyansyah. H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Havianto, A. (2013). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Penngkatan Kualitas Pelayanan Publik). *Strategi Dan Pelayanan Publik*.
- Hershcovis MS, Turner N, Barling J, Arnold KA, Dupre KE, Inness M, LeBlanc MM and Sivanathan N, 2007. Predicting Workplace
- Indrajit. 2005. Definisi E-government. <https://eprints.umm.ac.id>.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Juadi, 2010. Peresentase Distribusi t. <http://junaidichaniago.wordpress.com>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustis.ia.v10no3.794>
- Lewaherilla, N. C. (2018). Komitmen Organisasional sebagai Pemediasi Pengaruh Iklim Etis Terhadap Perilaku Menyimpang di Tempat Kerja. *UNEJ e-Proceeding*, 383-394.
- Lewaherilla, Novalien C. *Kajian Perilaku Menyimpang Di Tempat Kerja Pada Pegawai Perangkat Daerah Provinsi Maluku*. *Jurnal ilmiah Akuntansi*. No 1. Vol. 3. Juni 2018. Hal 61-82.

- Lee, K., & Allen, N. J, 2002. Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-142.
- Mutia, Dita. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Staf Pt Garuda Indonesia Terhadap Loyalitas Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok. Skripsi. Program D4 Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta
- Mustafa, Delly. 2014. Birokrasi Pemerintahan. Bandung: Alfabeta.
- Manurung, E. D., Sembiring, S. N. R., & Sulistyani, W. (2019). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Perilaku Anti Korupsi. *Veritas et Justitia*, 5(2), 399-420.
- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipt
- Peraturan Menteri Perhubungan No.33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan No.167 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PM 33 Tahun 2015 Tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas Di Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan No.41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179-186.
- Paslong, Harbani. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Alfabeta. Bandung.
- Susanto, Arif. 2010. Manajemen Bandar Udara. Jakarta: Trisakti
- Sandiasa, G., dan Agustana, p. 2018. Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. <http://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/publicinspiration/article/view/824>
- Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor 10 Tahun 2020 tentang Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor : HK.601/1/1.A.Phb. 2015 tentang Penerapan Sistem Pelayanan Pass Bandar Udara Berbasis Online
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Widana, I.W. 2020. *Uji Persyaratan Analisis*. Klik Media. Sukodono. Lumajang. Jawa Timur.
- Wiryadana, I. B. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak Dan E-Filling Pada Kepatuhan WPOP Non PNS. *Jurnal Akuntansi*, 25(1773-1798).
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.

Yulianti, D. T., Damayanti, D., & Prastowo, A. T. (2021). Pengembangan Digitalisasi Perawatan Kesehatan Pada Klink Pratama Sumber Mitra Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 32-39.