

Tinjauan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Bunda Tasikmalaya

Diana Barsasella¹, Bernadus Rudy Sunindya², Elsa Anita¹

Review of Outpatient Registration Service Procedures at Permata Bunda Hospital Tasikmalaya

¹barsasella@poltekkestasikmalaya.ac.id

Abstrak

Prosedur pendaftaran rawat jalan merupakan bagian penting dalam alur pelayanan rumah sakit, yang bertujuan untuk memastikan kelancaran proses administratif sebelum pasien menerima layanan medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji alur pendaftaran rawat jalan, serta mengidentifikasi kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaannya di Rumah Sakit Permata Bunda Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi non-partisipatif terhadap proses pendaftaran rawat jalan serta wawancara mendalam kepada petugas pendaftaran. Informan dipilih secara purposive, yaitu dua orang petugas pendaftaran rawat jalan yang secara langsung terlibat dan memiliki pengalaman minimal satu tahun dalam proses pendaftaran. Observasi dilakukan untuk mengamati alur kerja, interaksi petugas dengan pasien, serta kesesuaian prosedur dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku. Wawancara menggali lebih dalam tentang persepsi petugas terhadap pelaksanaan SPO, hambatan yang dihadapi, dan solusi yang pernah diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prosedur pendaftaran telah mengikuti SPO, masih terdapat berbagai kendala di lapangan, seperti ketidaksiapan dokumen oleh pasien (misalnya kartu BPJS, kartu identitas, kartu keluarga, dan surat rujukan), keterbatasan sarana, serta beban kerja yang tinggi pada jam sibuk. Pembahasan menunjukkan bahwa kendala tersebut berdampak pada efisiensi pelayanan, dan diperlukan evaluasi rutin serta penguatan sistem informasi pendaftaran untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Kata Kunci : Prosedur Pendaftaran, Rawat Jalan, Rekam Medis

Abstract

Outpatient registration procedures refer to the processes involved in registering patients for outpatient services, with the aim of understanding the registration processes and identifying any obstacles or problems encountered during this process. This research used a descriptive qualitative approach with a direct observation method of the outpatient service registration procedure that took place and interviews with outpatient registration officers at Permata Bunda Tasikmalaya Hospital, in order to determine the Standard Operating Procedure (SPO) for outpatient registration. The number of informants is 2 outpatient registration officers of Permata Bunda Tasikmalaya Hospital. The results of observations and interviews on February 25, 2025 in the outpatient registration installation showed that the outpatient registration process at Permata Bunda Tasikmalaya Hospital experienced a number of problems and obstacles such as incomplete registration requirements such as BPJS for BPJS participant patients, identity cards or family cards for new patients, referral letters and others. The outpatient registration process at Permata Bunda Tasikmalaya Hospital has followed the SPO, although it has many obstacles.

Keywords: Registration Procedure, Outpatient, Medical Record

¹ Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

² Poltekkes Kemenkes Malang

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Sebagai tempat pelayanan Kesehatan, rumah sakit harus dapat memberikan informasi yang akurat untuk mendukung informasi Kesehatan yang terlengkap serta terus meningkatkan kualitas mutu pelayanan. Pelayanan yang bermutu tidak hanya ditinjau dari pelayanan medis saja, tetapi juga dalam pelayanan pendukung seperti rekam medis.

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, Tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No. 24, 2022). Sedangkan RME merupakan catatan, pernyataan dari dokter atau tenaga kesehatan lain selama diagnosis, pengobatan pasien dimasukkan kemudian disimpan, dianalisis dan dikirimkan informasi elektronik dalam penyimpanan digital melalui sistem komputer (Yusrawati dan Wahyuni, 2015). Dalam pelaksanaan rekam medis terdapat beberapa kegiatan salah satunya yaitu penerimaan atau pendaftaran pasien. Tempat Pendaftaran Pasien rawat Jalan (TPPRJ) disebut juga loket pendaftaran pasien rawat jalan. TPPRJ adalah salah satu bagian dari unit rekam medis di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan yang terdapat beberapa pokok (Sundra, 2014) yaitu menerima pendaftaran pada pasien yang berobat di rawat jalan, melakukan suatu pencatatan pendaftaran diregistrasi, menyediakan formulir rekam medis dalam folder Rekam Medis untuk pasien baru pertama kali berobat dan pada pasien yang datang kunjungan berikutnya (pasien lama), mengarahkan pada pasien ke Unit Rawat Jalan (URJ) atau poliklinik sesuai dengan keluhan pasien, serta memberikan informasi tentang pelayanan di rumah sakit atau puskesmas yang bersangkutan.

Menurut (Balqis Shofiana et al., 2019) dalam artikel yang berjudul “Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri” mengemukakan tentang rawat jalan adalah penyelenggaraan pelayanan pasien untuk berobat atau keperluan lain tanpa menginap di rumah sakit dan itu merupakan salah satu tanggung jawab rumah sakit untuk mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien yang akan dirawat jalan.

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di TPPRJ merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang

Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes RI, 2022). Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan peningkatan kinerja berarti peningkatan kualitas (Azhari et al., 2022). Untuk mengetahui mutu pelayanan maka dibuatlah standar prosedur operasional (SPO).

Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi secara berulang kali dan dilaksanakan secara seragam (Irawan, 2021). Alur adalah sebuah rangkaian langkah demi langkah proses dan subproses dalam bentuk gambar yang meliputi peristiwa, reaksi atau keputusan. Diagram alur menampilkan sebuah daftar yang detail dalam bentuk diagram rangkaian yang merangkum semua tindakan dan langkah-langkah yang harus dilakukan pada

masing-masing dan setiap proses di dalam sebuah organisasi (Al-Assaf, 2009).

Dengan adanya SPO pada Rumah Sakit yang dijalankan sesuai dengan peraturan dapat mempermudah petugas dan pasien pada proses pendaftaran, akan tetapi masih ada beberapa pasien yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa setiap kali pasien mendaftar. Selain itu terdapat beberapa kendala lainnya yang menjadi hambatan di bagian pendaftaran rawat jalan.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang Tinjauan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Bunda Tasikmalaya.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode yang menggambarkan suatu objek (Sugiyono, 2022). Teknik pengumpulan dengan cara wawancara kepada dua orang petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda untuk mengetahui SPO pendaftaran pasien rawat jalan dan observasi. Observasi merupakan suatu teknik mengamati, mengumpulkan informasi yang sistematis tentang objek penelitian secara langsung maupun tidak langsung (Nasution, 2023).

Objek penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan alur prosedur pendaftaran rawat jalan. Instrumen penelitian oleh peneliti meliputi: handphone sebagai sarana untuk merekam suara hasil wawancara petugas pendaftaran rawat jalan dan buku, pulpen untuk mencatat hasil wawancara petugas. Jumlah sampel penelitian dua orang petugas pendaftaran rawat inap.

Hasil

Rumah Sakit Permata Bunda Tasikmalaya telah menetapkan standar prosedur operasional yang menentukan langkah awal yang harus diikuti pasien maupun penanggung jawab pasien dalam prosedur pendaftaran rawat jalan. Pelaksanaan prosedur

pendaftaran rawat jalan selalu berpedoman pada SPO yang telah diputuskan oleh rumah sakit untuk menjamin prosedur pendaftaran rawat jalan yang lancar dan efektif., sesuai observasi penulis dan wawancara terhadap dua responden yaitu petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada petugas pendaftaran rawat jalan terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan proses pendaftaran rawat jalan sedikit terhambat, berikut beberapa faktor kendala menurut pendapat petugas diantaranya:

Kendala prosedur pelayanan rawat jalan menurut petugas pendaftaran rawat jalan berdasarkan hasil wawancara:

Petugas 1

Pertanyaan pertama: *Kendala apa saja yang ada dalam proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda menurut petugas?*

Jawaban: *“Banyak, banyak kendala dimulai dari kaya rujukannya habis atau belum jadwal kontrol tapi udah kesini apalagi pasien BPJS harus sesuai dengan jadwal yang dikasih bulan sebelumnya, jadi kalo belum waktunya gak bakal bisa minimal harus sesuai jadwal atau gak lebih dari jadwal kontrol tersebut itu khusus untuk pasien BPJS, kalau untuk pasien umum sih bisa tetapi sebaiknya sesuai dengan jadwal kontrolnya. Terus kendala lain seperti rujukannya habis tapi pasien tidak tau kalau surat kontrolnya sudah habis dan pasien tidak tau, kan kalo BPJS harus ada rujukan, harus memperpanjang rujukan setiap per tiga bulan sekali. Atau ada juga yang gak bawa rujukan, itu kendala yang sering ditemukan”.*

Pertanyaan kedua: *Apakah dengan jumlah 6 petugas pendaftaran efektif dilakukan ketika petugas dibagi menjadi 2 shift?*

Jawaban: *“Cukup efektif dengan jumlah petugas 3 orang per shift, karena untuk jam hectic nya juga biasanya di jam tertentu selama 1 jam atau 2 jam, selebihnya bisa dilakukan atau di handle oleh 2 petugas “.*

Pertanyaan ketiga: *Apakah ada kesalahan yang dilakukan petugas ketika mendaftarkan pasien?*

Jawaban: “Ada sih kaya kesalahan saat memanggil pasien, yang dipanggil siapa yang datangnya siapa, kitakan ga tau yang dateng itu siapa, tetapi itu masih bisa diperbaiki, terus kalo pendaftaran poliklinik terkadang juga ada kesalahan tetapi untuk sekarang tidak ada karena untuk pendaftaran telah dilakukan secara online, jadi pasien memilih poliklinik saat mendaftarkan”

Pertanyaan keempat: Apakah ada faktor kendala dari fasilitas pendaftaran?

Jawaban: “Paling untuk kendala dari fasilitas biasanya ada dari printer sama lebel tetapi itu masih bisa di handle”

Pertanyaan kelima: Apakah ada kendala pada sistem pendaftaran atau SIMRS pada saat sistem digunakan?

Jawaban: “Untuk kendala pada sistem itu terdapat gangguan pada server BPJS yang sering terjadi error sehingga tidak bisa membuat SEP, biasanya terjadi sekitar 30 menit paling lama 1 jam, biasanya terdapat pemberitahuan dari pihak BPJS jika akan terjadi gangguan pada sistem. Untuk pasien sendiri bisa diperiksa terlebih dahulu untuk pemberkasan bisa dilakukan di siang hari atau setelah servernya bisa dipakai Kembali”.

Pertanyaan keenam: “Apakah pendaftaran rawat jalan membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftarkan pasien?”

Jawaban: “Untuk waktu mendaftarkan pasien di sini sudah cukup cepat ya sehingga tidak terjadi antrian Panjang untuk pasien, untuk waktu pendaftaran paling lama sekitar 7 menit untuk pasien baru, kalo untuk pasien lama biasanya 5 menit, kadang kurang dari 5 menit tergantung pasiennya juga si sebernya. Kalo ga ada kendala dari pasien ataupun sistem biasanya untuk pemberkasan sekitar 7 menit juga udah beres”

Pertanyaan ketujuh: Bagaimana cara petugas menangani pasien apabila dokter tiba-tiba pulang karena ada acara dadakan atau karena dokter sedang cuti?

Jawaban: “Eu..... kaya dokternya yang udah pulang ya, paling itu kadang emang pasiennya yang telat ya jadi ga sesuai sama jadwal dokter, ya paling di pulangkan di batalkan dan cari di

waktu lain atau dijadwalkan ulang. Dan untuk dokter yang misalnya tiba-tiba cuti ya.... itu nanti kita kasih tau aja ke pasiennya dan karena sekarang sudah online juga paling kita bantu untuk penjadwalan ulang. Kadang ada juga pasien yang datangnya mepet jadi dokternya waktunya sudah sedikit lagi, nah kalo gitu paling suka di duluin jadi diperiksa terlebih dahulu baru nanti balik lagi untuk pemberkasan”.

Petugas 2

Pertanyaan pertama: Kendala apa yang sering ditemukan saat mendaftarkan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda?

Jawaban: “Untuk kendala saat mendaftarkan pasien mungkin dari KTP pasien itu kadang suka beda nomor NIK KTP sama NIK BPJS, jadi penginputan ke kitanya juga susah. Nah kalo kaya gitu pasiennya disuruh untuk Kembali lagi untuk memperbaiki dulu ke dinas sosial supaya bisa sama nomor NIK nya. Tapi kalo misalnya pasiennya tetep mau di periksa di hari itu juga kita akan menyarankan untuk menggunakan umum”

Pertanyaan kedua: Apakah ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas saat mendaftarkan pasien?

Jawaban: “Ada si kesalahan kaya salah mendaftarkan ke poliklinik, atau dari Alamat kadang gak sinkron sama yang di KTP sama yang dari rujukan, terus sama waktu pasien rujuk balik kita ga ngasih SEP nya atau misalkan lupa untuk bikin surat kontrol”

Pertanyaan ketiga: Lalu bagaimana cara petugas mengatasi pasien yang datang untuk kontrol tetapi tidak membawa surat kontrol karena petugasnya lupa untuk memberikan surat tersebut saat berobat sebelumnya?

Jawaban: “Pasien tidak akan bisa kontrol, paling nanti disuruh daftar online lagi dan kita input atau daftarkan jadwal kontrol lagi, tapi itu juga kita cek dulu apakah surat rujukannya masih ada apa udah abis gitu”

Pertanyaan keempat: Menurut petugas apakah ada faktor kendala dari fasilitas pendaftaran?

Jawaban: “Ada, paling dari printer, printernya kurang jelas kadang apa gitu banyak mungkin label ke ganggu”

Pertanyaan keempat: Bagaimana cara petugas menangani pasien apabila dokter tiba-tiba pulang karena ada acara dadakan atau karena dokter sedang cuti?

Jawaban: “Nah iya itu menghambat juga, untuk pasien juga kadang-kadang juga kasian udah daftar, jauh-jauh terus dokternya mendadak untuk cuti itu, kita harus banyak komunikasi lagi kepasiennya, itu lumayan menghambat waktu, kadang suka di tawarin ada dokter jam satu lagi tapi kalo misalkan itu masih ada kuota, tapi kalau kuotanya sudah habis suruh daftar ulang lagi, kita input surat kontrol lagi”

Pertanyaan kelima: Apakah ada kendala pada sistem pendaftaran atau SIMRS pada saat sistem digunakan?

Jawaban: “Gangguan sinyal mungkin dari BPJS, jadi dari server BPJS lama, terus dari fingerprint kadang ya jadi gak kedetek itu jari nya atau dari wajah juga kadang gitu”

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas Pendaftaran rawat jalan, kendala yang terjadi saat mendaftarkan pasien yaitu dari tidak lengkapnya persyaratan saat mendaftar, surat rujukan, kartu identitas KTP atau kartu keluarga, kesalahan saat mendaftarkan, sistem BPJS error, fasilitas seperti printer, finger print dan scan wajah yang tidak terdeteksi, kesalahan petugas yang lupa memberikan surat kontrol, dan dokter yang cuti atau tiba-tiba ada acara. Pertanyaan – pertanyaan yang diberikan kepada petugas pendaftaran rawat jalan ini Sebagian berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Novia Mustika dan Ade Irma di RSUD Kota Bandung (Ramadan & Suryani, 2024).

Pembahasan

Rumah Sakit Permata Bunda telah memberikan layanan gawat darurat, rawat inap dan juga rawat jalan. Berdasarkan hasil observasi rumah sakit permata bunda telah mengikuti standar prosedur operasional untuk

Pendaftaran Rawat Jalan. Berikut adalah SPO dan alur pendaftaran rawat jalan “

Standar Prosedur Operasional Penerimaan Pasien Lama dan Baru Rawat Jalan Peserta BPJS

- 1) Untuk pendaftaran offline pasien atau keluarga pasien datang mengambil nomor antrian,
- 2) Untuk pendaftaran online pasien atau keluarga pasien langsung menuju loket 3,
- 3) Petugas akan memanggil dengan aplikasi nomor antrian,
- 4) Petugas pendaftaran mengucapkan salam,
- 5) Petugas pendaftaran menerima berkas persyaratan berkas BPJS kemudian memvalidasi, memverifikasi dan merapikan berkas persyaratan administrasi BPJS Kesehatan,
- 6) Petugas pendaftaran memeriksa keaktifan dan keabsahan sebagai pemilik kartu BPJSnya, jika kartu BPJS aktif maka bisa melakukan proses selanjutnya. Petugas pendaftaran menginput data pasien di SIMRS, tetapi bila kartunya tidak aktif pasien harap lapor ke kantor BPJS setempat dan bilamana keabsahannya meragukan petugas pendaftaran melakukan konfirmasi ke BPJS,
- 7) Bila persyaratan BPJS sudah lengkap petugas pendaftaran mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) sesuai poliklinik dan ditandatangani oleh pasien bersangkutan,
- 8) Selanjutnya pasien dipersilahkan untuk menuju ke poliklinik yang dituju.

Standar Prosedur Penerimaan Pasien Pendaftaran Online

- 1) Untuk pendaftaran online pasien atau keluarga langsung menuju loket 3,
- 2) Untuk pasien baru disarankan untuk daftar offline terlebih dahulu untuk mendapatkan nomor rekam medis sebagai syarat untuk mendaftar di aplikasi daftar online,
- 3) Petugas pendaftaran memeriksa keaktifan dan keabsahan berkas persyaratan pasien,

- 4) Apabila berkas persyaratan sudah sesuai kemudian petugas mendaftarkan pasien ke poliklinik yang dituju,
- 5) Petugas memberikan nomor antrian dan mempersilahkan pasien menuju ruangan poliklinik atau ruang praktek dokter yang dituju.

Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

- 1) Pasien datang ke pendaftaran
- 2) Pasien akan diidentifikasi apakah pasien lama atau pasien baru,
- 3) Jika pasien lama maka akan langsung dibuatkan pemberkasan
- 4) Setelah itu petugas akan mempersilahkan untuk menunggu di poliklinik, (5) jika pasien baru, petugas akan menanyakan jenis pembayaran kepada pasien,
- 5) Untuk pasien BPJS petugas akan meminta pasien untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu untuk mencetak SEP,
- 6) Untuk pasien Non BPJS atau Umum maka petugas akan langsung melakukan pemberkasan,
- 7) Pasien akan dipersilahkan untuk menunggu di poliklinik,
- 8) Jika pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang, maka melakukan pemeriksaan penunjang terlebih dahulu
- 9) Pasien pulang atau dirujuk ke rumah sakit lain.

Pada proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda selalu mengikuti SPO yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit, namun masih terdapat beberapa kendala yang telah ditemukan selama observasi dan wawancara kepada petugas pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas Pendaftaran rawat jalan, kendala yang terjadi saat mendaftarkan pasien yaitu dari tidak lengkapnya persyaratan saat mendaftar, surat rujukan, kartu identitas KTP atau kartu keluarga, berdasarkan hasil penelitian (Aryani, 2022) di RS Islam Ar-Rasyid Palembang, Pasien rawat jalan dengan BPJS wajib melengkapi persyaratan awal seperti kartu BPJS asli, KTP asli dan surat rujukan. kesalahan saat mendaftarkan, sistem BPJS *error*, fasilitas

seperti printer, *finger print* dan scan wajah yang tidak terdeteksi, kesalahan petugas yang lupa memberikan surat kontrol, dan dokter yang cuti atau tiba-tiba ada acara. Walaupun demikian Proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda Tasikmalaya tetap berjalan dengan baik dan cepat karena pendaftaran di Rumah Sakit Permata Bunda ini dilakukan secara *online* sehingga mempermudah pelayanan. Pendaftaran secara *online* ini sesuai dengan teori menurut (Abdurahman, 2018) yang menyatakan bahwa Internet pada dasarnya merupakan sebuah media yang digunakan untuk mengefisiensikan sebuah proses komunikasi yang disambungkan dengan berbagai aplikasi, seperti Web, Volp, E-mail. Dan menurut (Sujalwo et al., 2020) komputer terdiri atas perintah, *input*, alat yang mengolah *input* dan peralatan *output* yang memberikan informasi dan bekerja secara otomatis.

Kesimpulan

Proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Permata Bunda selalu mengikuti SPO yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit, namun masih terdapat beberapa kendala yang telah ditemukan selama observasi dan wawancara kepada petugas pendaftaran rawat jalan seperti yang sudah dibahas pada bagian hasil dan pembahasan di atas yaitu persyaratan pendaftaran yang tidak lengkap seperti BPJS bagi pasien peserta BPJS, kartu identitas atau kartu keluarga bagi pasien baru, surat rujukan, sistem BPJS *error*, fasilitas seperti printer, *finger print* dan scan wajah yang tidak terdeteksi, kesalahan petugas yang lupa memberikan surat kontrol, dan dokter yang cuti atau tiba-tiba ada acara. Walaupun demikian proses pendaftaran rawat jalan berjalan dengan baik.

Saran

1. Sebaiknya membuat banner tentang persyaratan yang harus dibawa Ketika akan berobat atau control.
2. Sebaiknya setelah memanggil pasien atau keluarga pasien harap untuk ditanya

Kembali untuk memastikan bahwa yang di panggil telah benar.

3. Perlu diperhatikan Kembali untuk pasien yang akan control harap diberikan surat kontrol.
4. Untuk sarana prasarana atau fasilitas diharapkan agar selalu diperhatikan dan dilakukan pemeliharaan jika barang fasilitas rusak tapi masih bisa diperbaiki maka perbaiki secepatnya, tetapi jika tidak bisa diperbaiki maka Ganti dnegan yang baru agar proses pendaftaran bejalan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Abdurahman, M. (2018). Sistem Informasi Data Pegawai Berbasis Web Pada Kementerian Kelautan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1(2), 70–78.
- Al-Assaf. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif International)*.
- Aryani, Y. (2022). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang Tahun 2021). *Journal of Health Science*, 2(November 2021), 15–19.
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2902342&val=25455&title=Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang Tahun 2021](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2902342&val=25455&title=Tinjauan%20Alur%20Prosedur%20Pelayanan%20Pasien%20Rawat%20Jalan%20Peserta%20BPJS%20Studi%20Kasus%20Rumah%20Sakit%20Islam%20Ar-Rasyid%20Palembang%20Tahun%202021)
- Azhari, M., Khairani, N., & Wulan, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(2), 28–34.
<https://doi.org/10.37638/jsk.29.2.28-34>
- Balqis Shofiana, N., Pawelas Arso, S., & Yunila Fatmasari, E. (2019). Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 2356–3346.
- <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>.
- Irawan, W. (2021). *Prosedur Penjualan Produk Bank*.
- Kemenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. 3, 1–80.
- Nasution, D. A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Permenkes No. 24. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 1–19.
- Permenkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Ramadan, N. M., & Suryani, A. I. (2024). *Rawat Inap di RSUD Kota Bandung*. 8, 2851–2858.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sujalwo, Bana Handaga, & Heru Supriyono. (2020). Manajemen Jaringan Komputer dengan Menggunakan Mikrotik Router. *Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 32–43.
- Sundra, R. . (2014). *Rekam Medis*.
- Yusrawati dan Wahyuni, S. (2015). Sistem Informasi Rekam Medik Elektronik di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Fihris*, X(2), 73–90.

