

EVALUASI KINERJA PETUGAS KODING & KLAIM JKN RI DI RSUP DR. HASAN SADIKIN BANDUNG

Nur Amaliyatul Fadlilah¹, Efri Tri Ardianto², Sustin Farlinda³

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia¹²³

e-mail: nuramaliyatulfa24@gmail.com

Abstrak

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *motivation* (motivasi), *opportunity* (peluang), *ability* (kemampuan). Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, kinerja petugas koding dan klaim JKN dinilai masih kurang optimal, dikarenakan masih banyak berkas rekam medis yang belum terkoding. Sehingga mengakibatkan dampak keterlambatan pembayaran BPJS kepada rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja petugas koding dan klaim JKN rawat inap di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan keadaan pada saat penelitian dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas tentang kinerja petugas koding dan klaim JKN rawat inap. Hasil penelitian ini didapatkan hasil yang pertama adalah petugas koding dan klaim JKN rawat inap tidak pernah mendapatkan reward dari pimpinan apalagi mendapat pujian dan sertifikat penghargaan atas kinerja yang mereka capai sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Kedua petugas koding dan klaim JKN rawat inap sudah pernah mengikuti pelatihan dan 3 kali seminar tentang rekam medis khususnya tentang kodifikasi. Ketiga sudah adanya SPO mengenai pelaksanaan koding dan klaim JKN rawat inap sehingga dapat memudahkan petugas dalam menjalankan tugasnya.

Keywords: kinerja, koding, motivasi, peluang, kemampuan

Abstract

Performance is a work that can be achieved by a person or a group of people in one organization, in accordance with the authority and responsibilities of each, in order to achieve organizational goals. The factors that affect performance are *motivation*, *opportunity*, *ability*. Based on the results of a preliminary study at RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung, the performance of the coding officer and JKN claims were considered to be less than optimal, because there were still many medical record files that were not yet encoded. Resulting in a delay in BPJS payments to hospitals. The purpose of this study was to evaluate the performance of the coding officer and JKN claims for inpatients at Dr. RSUP. Hasan Sadikin Bandung. This type of research is a qualitative study by describing the situation at the time of the study with the aim of providing a clear picture of the performance of the coding officer and inpatient JKN claims. The results of this study were the first results coding officers and inpatient JKN claims never get a reward from the leadership let alone get praise and certificates of appreciation for their performance in accordance with existing procedures. Both the coding officer and the inpatient JKN claim have attended training and 3 seminars on medical records especially about codification. Thirdly, the existence of SPO regarding the implementation of coding and claims of JKN is hospitalized so that it can facilitate the officers in carrying out their duties.

Keywords: performance, coding, motivation, opportunity, ability

1. Pendahuluan

Fasilitas pelayanan kesehatan sangat penting bagi masyarakat Indonesia, salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara maksimal dan bermutu dengan memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2018). Salah satu syarat untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yaitu dengan menyelenggarakan rekam medis untuk membantu kelancaran proses pelayanan pada pasien (Kemenkes RI, 2014).

Rekam medis memiliki pengaruh penting dalam peningkatan mutu pelayanan dimana harus mampu memberikan layanan yang cepat, pengolahan data yang akurat, relevan serta tepat waktu agar tercipta outcome yang menguntungkan bagi pasien maupun rumah sakit. Rekam Medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan

kesehatan mulai pasien datang sampai pasien pulang dari fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Pelaksanaan kegiatan rekam medis dapat dipengaruhi oleh aspek sumber daya manusia yaitu perekam medis. Menurut Kemenkes RI (2013) Perekam medis adalah seorang yang telah lulus pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengingat Perekam Medis adalah sumber daya terpenting dalam menjalankan pelayanan suatu rumah sakit, maka perekam medis dituntut dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kompetensi. Salah satu kompetensi perekam medis dan informasi kesehatan sesuai standar profesi yaitu klasifikasi dan kodifikasi penyakit, masalah-masalah yang berkaitan dengan kesehatan dan tindakan medis (Kemenkes RI, 2007). Hal ini perekam medis dituntut mampu menetapkan kode penyakit dan tindakan dengan tepat sesuai klasifikasi yang diberlakukan di Indonesia yaitu dengan menggunakan ICD 10 dan ICD 9 CM (Gouw, 2017).

Proses pelaksanaan Koding dan klaim JKN rawat inap di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dimulai dari berkas rekam medis pasien pulang dari bangsal perawatan di distribusikan ke loket pasien pulang untuk di koding dan di klaim ke BPJS oleh petugas. Jumlah petugas koding klaim rawat inap ada 10 petugas. Namun pada kenyataannya masih banyak berkas rekam medis yang belum bisa di koding oleh petugas koding klaim rawat inap.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Februari sampai dengan Maret 2020 ditemukan banyaknya berkas rekam medis yang belum bisa terkoding oleh petugas koding klaim rawat inap. Berikut merupakan data berkas rekam medis yang belum terkoding dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1: Data Berkas Rekam Medis yang Belum Terkoding

Bulan	Berkas RM yang belum terkoding
Oktober	254
November	256
Desember	374

Sumber: Data sekunder, 2020

Tabel 1 menunjukkan bahwa berkas yang tidak dapat dikoding oleh petugas koding dan klaim JKN rawat inap dari bulan oktober sampai dengan bulan desember mengalami peningkatan. Bulan oktober sebanyak 254 berkas, bulan november 256 berkas dan bulan desember 374.

Hal ini dapat berdampak pada keterlambatan klaim JKN dikarenakan masih banyak berkas rekam medis yang belum terkoding oleh petugas, selain itu juga dapat berdampak pada terlambatnya pembayaran klaim oleh BPJS (Silviana, 2018). Banyaknya berkas rekam medis yang tidak dapat dikoding di duga disebabkan oleh kinerja petugas koding dan klaim JKN rawat inap. Menurut Robbins (2001) dalam Kadir (2014) kinerja merupakan fungsi interaksi antara motivasi (*motivation*), kesempatan (*opportunity*) dan kemampuan (*ability*) artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti ingin mengangkat topik permasalahan yaitu Evaluasi Kinerja Petugas Koding dan klaim JKN rawat inap di RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan keadaan pada saat penelitian dengan tujuan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti (Elisanti and Ardianto, 2020).

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan dimensi kinerja menurut Robin 2001 dalam Hartinah (2017) yaitu *motivation* (motivasi), *opportunity* (peluang) dan *ability* (kemampuan).

2.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah petugas koding dan klaim JKN rawat inap yang berjumlah 3 orang. 1 kepala koding dan klaim JKN rawat inap, 2 petugas koding dan klaim JKN rawat inap.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengambilan data melakukan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian untuk menanyakan tentang objek yang sedang diteliti. Observasi Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati keadaan yang terjadi di tempat penelitian dan kemudian menyimpulkan apa yang sedang terjadi. Dan dokumentasi Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berupa tulisan, gambar ataupun yang lainnya.

2.4 Metode Analisis Data

Tahap analisis data dalam penelitian ini antara lain mengevaluasi kinerja petugas koding dan klaim JKN rawat inap berdasarkan faktor *motivation* (motivasi), *opportunity* (peluang), *ability* (kemampuan).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Mengevaluasi Kinerja Petugas Koding dan Klaim JKN Rawat Inap Berdasarkan Faktor *Motivation* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Motivasi adalah indikator yang dapat menjadi sebuah dorongan yang ada dalam diri manusia dan dapat mengarahkan perilakunya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga membuat seorang pekerja lebih puas dalam menjalankan aktivitasnya (Rahmawati, 2019). Adapun indikator dari *Motivation* sebagai berikut :

a. *Reward*

Reward yang dimaksud dalam penelitian ini berkaitan dengan pujian dan sertifikat penghargaan yang pernah diberikan kepada petugas oleh pimpinan atas kinerja yang dicapai sesuai dengan standar dan prosedur yang telah diterapkan. Berikut hasil wawancara terhadap kepala sub instalasi Koding dan klaim JKN rawat inap :

“tidak pernah”

Berdasarkan jawaban diatas dari kepala instalasi Koding dan klaim JKN rawat inap mengatakan tidak pernah mendapatkan *reward* dari pimpinan apalagi mendapat pujian dan sertifikat penghargaan atas kinerja yang mereka capai sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

Reward atau penghargaan merupakan suatu bentuk apresiasi yang diberikan pimpinan kepada karyawan atas apa yang telah dikerjakan sehingga dapat memberi kepuasan tersendiri bagi karyawan yang mendapatkannya. Penghargaan yang diberikan dapat berupa ucapan terimakasih telah melaksanakan pekerjaan dengan baik, tepat waktu dan konsisten dalam bekerja. Penghargaan dapat berupa pujian, bahkan penghargaan dapat berupa sertifikat dan ungkapan yang tidak ternilai dengan uang seperti diumumkan dalam rapat atau apel karena telah melakukan pekerjaan dengan baik (Hartinah, 2017). *Reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, Dessler (2009) dalam Nasution (2015) menyatakan bahwa *reward* tidak selalu *reward* diwujudkan dalam bentuk materi seperti gaji, bonus, dan tunjangan, namun juga dapat berupa pujian, penghargaan ataupun hal-hal positif lainnya yang bermanfaat. Sehingga pujian atau penghargaan yang diberikan menjadikan karyawan lebih termotivasi untuk melakukan suatu pekerjaannya.

Pimpinan harus mengetahui tentang pentingnya pemberian *reward* tersebut kepada petugas dan dampak yang timbul akibat tidak adanya *reward* yang diberikan kepada petugas. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa solusi dari permasalahan tersebut yaitu perlu adanya pendekatan seorang pemimpin kepada petugas agar lebih meningkatkan kinerja dari petugas.

3.2 Mengevaluasi Kinerja Petugas Koding dan Klaim JKN Rawat Inap Berdasarkan Faktor *Opportunity* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Opportunity yang dimaksud peneliti dalam penelitian ini adalah pelatihan atau seminar yang pernah diberikan kepada petugas. Pelatihan dan seminar tersebut berguna untuk menunjang kinerja petugas dalam melakukan Koding dan klaim JKN rawat inap Indikator dalam *opportunity* adalah sebagai berikut:

a. Pelatihan

Adapun cara-cara yang dilakukan untuk meningkatkan potensi SDM yang bertujuan meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan pelatihan atau pun seminar kepada

karyawan agar karyawan termotivasi dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala sub instalasi Koding dan klaim JKN rawat inap mengatakan bahwa :

“Ya pernah, pelatihan kodifikasi. Dan pernah juga ikut seminar 3x terkait rekam medis”

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kepala sub instalasi Koding dan klaim JKN rawat inap pernah mengikuti pelatihan terkait rekam medis khususnya tentang kodifikasi. Menurut Rahmawati (2019) pelatihan dilakukan untuk meningkatkan potensi SDM yang bertujuan untuk membangkitkan semangat, gairah, dan daya tahan karyawan dalam mencapai tujuan dan target perusahaan, tanpa pernah menyerah. Menurut Pasal 1 ayat 9 Undang-undang No. 13 Tahun 2003 pelatihan kerja adalah suatu kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat ketramprilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.

Sedangkan menurut Hartinah (2017). Pelatihan berarti suatu perubahan yang sistematis dari knowledge, skill, attitude, dan behavior yang terus mengalami peningkatan yang dimiliki oleh karyawan sehingga dengan itu dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam berfikir dan bekerja sehingga mudah mendapatkan suatu ide-ide baru dan mencapai sasaran dan tujuan dari perusahaan, untuk menyempurnakan hasil akhir dari pelatihan harus diingat bahwa proses selama pelatihan itu berlangsung harus jelas dimata peserta pelatihan, sehingga hal tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja.

Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan (Presiden RI, 2003). Kegiatan Pelatihan merupakan suatu kegiatan yang harus diikuti oleh petugas rekam medis, dikarenakan salah satu kompetensi pendukung yang dimiliki profesional perekam medis D3 adalah menerapkan program orientasi dan latihan bagi staf yang terkait dalam sistem data pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2007).

3.3 Mengevaluasi Kinerja Petugas Koding dan Klaim JKN Berdasarkan Faktor *Ability* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Ability yang dimaksud dalam penelitian ini berkaitan dengan pengetahuan petugas tentang Koding dan klaim JKN rawat inap.

a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah sebuah informasi yang diperoleh dan diorganisaikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga dapat diaplikasikan ke dalaam pekerjaan. Pengetahuan seseorang berdasar pada aspek pengalaman kerja dan pendidikan yang bisa didapat dari berbagai macam sumber (Notoatmodjo, 2010). Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut :

“Saya pendidikan terakhirnya S2 Magister Manajemen Rumah Sakit”

Hasil wawancara diatas menyatakan bahwa latar belakang pendidikan dari kepala sub instalasi koding klaim rawat inap adalah S2 Magister Manajemen Rumah Sakit . Latar belakang pendidikan dapat mempengaruhi pengetahuan dan keterampilan untuk melakukan sebuah pekerjaan

Hal ini sejalan dengan Hasibuan (2016) menyatakan bahwa latar belakang pendidikan juga dapat mempengaruhi kinerja seorang petugas rekam medis, dimana semakin tinggi pendidikan petugas rekam medis, maka semakin tinggi pengetahuan dalam pelaksanaan penyusutan berkas rekam medis. Menurut Hartinah (2017) Tingkat pengetahuan petugas turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran. Seorang petugas yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan, namun jika petugas yang mempunyai pengetahuan cukup maka akan bekerja bersendat-sendat.

Tidak hanya pendidikan, berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa petugas sudah memahami terkait alur Koding dan klaim JKN rawat inap, berikut keterangannya :

“ untuk alur koding dan klaim jkn sendiri ya berdasarkan SOP kodifikasi klaim JKN yang ada. Jadi dari bangsal berkas pasien pulang di bawa petugas distribusi ke loket pasien pulang, terus abis itu di koding disana neng, sama petugasnya, namun ada juga berkas yang tidak bisa dikoding oleh petugas, nah berkas-berkas yang tidak bisa dikoding tersebut masuk ke klaim rawat inap, yang nantinya sama petugas disana dikoreksi lagi, tidak bisa terkodingnya dikarenakan apa”

Hasil wawancara diatas sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhartini (2015) didapatkan bahwa pengetahuan dapat mempengaruhi kinerja dari seorang karyawan. Pengetahuan dari seseorang merupakan sebuah peranan yang sangat penting dalam mempersiapkan karyawan yang berkualitas dan kometitif, karena dengan pengetahuan yang memadai semua perubahan dapat disikapi dengan tepat.

Prosedur pelaksanaan kegiatan Koding dan klaim JKN rawat inap merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan oleh petugas berdasarkan Standar Operasioanl Prosedur distribusi (SOP). Namun dalam pelaksanaan kegiatan Koding dan klaim JKN rawat inap terdapat beberapa kendala yang diahapi oleh petugas, sebagai berikut :

“ Ya sepeti berkas yang tidak lengkap, misalnya pengisian resume medis yang tidak lengkap, tidak ada lembar laporan penunjangnya, misalnya kan kita mengkoding diagnosa malnutrisi, ya harus ada bukti dari laporan gizi pasien yang menyatakan pasien tersebut malnutrisi. Dan juga ketidak lengkapan tersebut yang menyebabkan pengkodingan terhambat. Dimana jika berkas yang belum lengkap, kami harus mengkonfirmasi kepada DPJP, dan terkadang DPJP kan tidak langsung bisa melengkapi pada saat hari itu juga, sedangkan kunjungan pasien setiap hari juga banyak.”

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepala sub instalasi koding sudah memahami terkait alur dari pelaksanaan Koding dan klaim JKN rawat inap namun terdapat juga beberapa kendala yang menyebabkan proses tersebut menjadi terhambat. Kendala proses pelaksanaan Koding dan klaim JKN rawat inap akan berdampak pada keterlambatan klaim JKN dikarenakan masih banyak berkas rekam medis yang belum terkoding oleh petugas, selain itu juga dapat berdampak pada terlambatnya pembayaran klaim oleh BPJS (Silviana, 2018).

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan dari peneliti tentang evaluasi kinerja petugas koding dan klaim JKN rawat inap di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Faktor Motivation.
Petugas koding dan klaim JKN rawat inap tidak pernah mendapatkan reward dari pimpinan apalagi mendapat pujian dan sertifikat penghargaan atas kinerja yang mereka capai sudah sesuai dengan prosedur yang ada.
- b. Faktor Opportunity
Petugas koding dan klaim JKN rawat inap sudah pernah mengikuti pelatihan dan 3 kali seminar tentang rekam medis khususnya tentang kodifikasi.
- c. Faktor Ability
Sudah adanya SPO mengenai pelaksanaan koding dan klaim JKN rawat inap sehingga dapat memudahkan petugas dalam menjalankan tugasnya.

4.2 Saran

Adapun saran untuk rumah sakit dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

- a. Perlu adanya peningkatan motivasi dari dalam diri maupun dari pimpinan agar dapat meningkatkan semangat petugas dalam bekerja di bagian koding dan klaim JKN rawat inap.
- b. Perlu adanya program pelatihan dan seminar rutin per berapa bulan sekali terkait kodifikasi yang dilakukan oleh pihak RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung terhadap para petuganya khususnya petugas koding dan klaim JKN rawat inap agar para petugas dapat memantapkan kemampuannya.
- c. Perlu dimaksimalkan pemantauan terkait kinerja petugas koding dan klaim JKN rawat inap secara lebih detail untuk mengurangi kendala yang ada dan juga adanya pemberlakuan kedisiplinan yaitu diberi sanksi untuk mereka yang kurang mentaati peraturan rumah sakit. Sanksi dapat berupa teguran atau tindakan administratif. Untuk mengimbangnya perlu juga diberikan penghargaan bagi petugas yang mempunyai kinerja baik terutama dalam pelaksanaan koding dan klaim JKN rawat inap.
- d. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar bisa lebih menyempurnakan dan mengembangkan terkait evaluasi kinerja petugas di RSUP. Dr Hasan Sadikin Bandung khususnya pada petugas koding dan klaim JKN dengan teori atau metode lain.

Daftar Pustaka

- Abdul Kadir, M. dan M. (2014) '*Pengaruh Ability, Motivasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Redaksi PT Riau Pos Intermedia Pekanbaru*', Jurnal Ekonomi, 22(1991), pp. 1–14. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/8726-ID-pengaruhability-motivasi-dan-pengembangan-karir-terhadap-kinerja-karyawan-redaksi>.pdf.
- Elisanti, A. D. and Ardianto, E. T. (2020) '*Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif*'. Jember: Polije Press.
- Gouw (2017) '*Tinjauan Kompetensi Koder Dalam Penentuan Kode Penyakit Dan Tindakan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*', INOHIM, Volume 5 Nomor 1, Juni 2017.
- Hartinah, S. A. (2017) '*Analisis Kinerja Petugas dalam Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Waluyo Jati Krakasan Tahun 2017*', Politeknik Negeri Jember.
- Hasibuan (2016) '*Tinjauan Pelaksanaan Penyusutan Berkas Rekam Medis Inaktif Dirumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (Ipi) Medan Tahun 2016*', JIPIKI. Available at: <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/30>.
- Kemenkes RI (2007) '*Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan*'. Available at: <https://rusmanefendi.files.wordpress.com/2010/11/standar-profesi-perekam-medis.pdf>.
- Kemenkes RI (2013) '*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis*'. Available at: <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-55-tahun-2013-tentang-pekerjaan-perekam-medis.pdf>.
- Kemenkes RI (2014) '*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*'. Available at: [http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/46 PMK No. 69 ttg Kewajiban RS dan Kewajiban Pasien.pdf](http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/46%20PMK%20No.%2069%20ttg%20Kewajiban%20RS%20dan%20Kewajiban%20Pasien.pdf).
- Kemenkes RI (2018) '*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*'. Available at: <file:///E:/skripsipkl/jurnal/pmk42018.pdf>.
- Nasution, A. O. (2015) '*Pengaruh Reward Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Anugrah Karya Mebelindo Di Lampung Selata*', Skripsi.
- Notoatmodjo, S. (2010) '*Promosi Kesehatan, Teori & Aplikasi*, Jakarta: Rineka Cipta. doi: 10.1108/JMTM-03-2018-0075.
- Presiden RI (2003) '*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan*'. Available at: <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/tk/UU13-2003Ketenagakerjaan.pdf>.
- Rahmawati, O. A. (2019) '*Evaluasi Kinerja Petugas Distribusi Terhadap Keterlambatan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Di Rsup Dr Sardjito Yogyakarta*', Politeknik Negeri Jember.
- Silviana, R. (2018) '*Gambaran pengelolaan berkas klaim rawat jalan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember*', Universitas Negeri Jember. Available at: <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/86768/RismaSilviana132110101203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.