



Evaluasi Penyelenggaraan Pendaftaran Pasien di Klinik X Kabupaten Malang

Nita Dwi Nur Aini, Wisoedhanie Widi Anugrahanti

Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Panti Waluya Malang

nitadwi937@gmail.com, wissoedhanie.widi@gmail.com

Keywords:

*Clinic,
Patient Registration,
Service*

ABSTRACT

Clinics are one of the health service facilities that are much sought after and needed to support health improvement both individually and in society. Clinics must improve the quality of their services, one of which is the patient registration system which is the leading service unit for every health service facility. Patient registration services must be able to include important information about patient social data as the basis for creating a health information system. The aim of this research is to evaluate the implementation of medical records in the registration section at the Modern Poncokusumo Clinic, Malang Regency. This research method uses qualitative descriptive research with a total of 4 respondents. Data collection was carried out by interviews and observations and presented in narrative form. The research results explain that there are several things in the implementation of patient registration that are not appropriate, namely human resources, infrastructure and procedures, causing the medical record registration activity (process) to be not optimal. The results (output) of the activity include efforts to improve the patient registration system so that it can run quickly, completely, effectively and efficiently.

Kata Kunci

*Klinik,
Pendaftaran Pasien,
Pelayanan*

ABSTRAK

Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang banyak dicari dan dibutuhkan dalam menunjang peningkatan kesehatan baik secara individu maupun masyarakat. Klinik harus meningkatkan kualitas pelayanannya salah satunya yaitu sistem pendaftaran pasien yang merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien sebagai dasar terciptanya sistem informasi kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi penyelenggaraan rekam medis bagian pendaftaran di Klinik Modern Poncokusumo Kabupaten Malang. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan jumlah responden 4 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi dan disajikan dalam bentuk narasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat beberapa hal dalam pelaksanaan pendaftaran pasien yang belum sesuai yaitu sumber daya manusia, sarana prasarana, dan prosedur sehingga menyebabkan kegiatan (proses) pendaftaran rekam medis belum optimal. Adapun hasil (output) kegiatan yaitu dilakukan upaya perbaikan dalam sistem pendaftaran pasien agar dapat berjalan dengan cepat, lengkap serta efektif dan efisien.

Korespondensi Penulis:

Nita Dwi Nur Aini,
STIKes Panti Waluya Malang,
Jalan Yulius Usman No. 62 Klojen Malang
Telepon : +6282231157134
Email: nitadwi937@gmail.com

Submitted : 23-08-2023; Accepted : 01-12-2023; Published:
15-12-2023

Copyright (c) 2023 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)

1. PENDAHULUAN

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara perorangan dengan menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik. Klinik sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dicari dan dibutuhkan dalam menunjang peningkatan kesehatan, baik secara individu maupun masyarakat [1]. Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan agar kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan terpenuhi. Oleh karena itu klinik harus meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk dalam kualitas pelayanan kesehatan salah satunya yaitu sistem pendaftaran pasien [2].

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap sarana pelayanan kesehatan termasuk klinik. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai identitas pasien secara keseluruhan [3]. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di sarana pelayanan kesehatan. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak klinik perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Oleh karena itu klinik harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan [4].

Penyelenggaraan unit rekam medis menjadi salah satu hal penting dalam menentukan kualitas suatu pelayanan kesehatan termasuk kualitas pelayanan pada pendaftaran pasien. Tempat pendaftaran pasien memiliki tugas pokok menerima pasien yang berobat di sarana pelayanan kesehatan, mencatat pendaftaran pasien, menyediakan formulir rekam medis dan memberi informasi tentang pelayanan yang ada. Tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan dalam upaya pelayanan kesehatan [5]. Pendaftaran pasien menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena merupakan gerbang utama yang memberikan kesan kepada pasien tentang baik dan buruknya pelayanan yang didapatkan. Kesan inilah yang dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien pada sarana pelayanan kesehatan [6].

Berdasarkan PMK No 24 Tahun 2022 setiap sarana pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik untuk seluruh kegiatan rekam medis termasuk pendaftaran pasien [7]. Proses pendaftaran pasien dengan menggunakan metode komputerisasi memudahkan petugas dalam penginputan data, maupun proses pencarian dan pengupdatean data. Hasil penelitian Pratama (2021) menunjukkan proses pendaftaran pasien masih menggunakan sistem manual dalam bentuk format kertas dan pencarian data pasien masih kurang efektif. Sistem pendaftaran manual juga berdampak pada waktu tunggu pasien [8].

Evaluasi merupakan suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan program kedepannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat kesalahan-kesalahan yang terjadi dimasa lalu, dan ditujukan pada upaya peningkatan untuk mencapai keberhasilan program, yang berarti bahwa evaluasi merupakan salah satu perbaikan atau penyempurnaan dimasa mendatang terhadap suatu program. Salah satu metode evaluasi yang digunakan dalam melakukan evaluasi pendaftaran pasien yaitu menggunakan pendekatan sistem yang terdiri dari aspek IPO (input, proses, dan output). Aspek input meliputi masukan atau bahan yang akan diteliti, aspek proses meliputi pelaksanaan kegiatan dan aspek output meliputi keluaran atau hasil evaluasi. Untuk menjalankan proses input yang efisien dan menghasilkan proses output yang efektif, maka bagian proses pada sistem IPO merupakan aktivitas evaluasi dalam melakukan kegiatan untuk menjadi lebih baik [9].

Klinik X merupakan salah satu klinik yang berada di Kabupaten Malang. Klinik X mulai beroperasi pada tahun 2011 dengan membuka pelayanan rawat jalan yang terdiri dari 3 pelayanan yaitu poli umum, poli gigi dan poli KIA. Jumlah petugas rekam medis sebanyak 3 orang. Pada tahun 2018, klinik X membuka pelayanan rawat inap dan UGD dengan 2 pelayanan yaitu poli umum dan poli gigi. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pendaftaran di klinik X didapatkan data bahwa sistem pendaftaran pasien di klinik X masih dilakukan dengan cara manual yaitu menggunakan aplikasi excel dan buku register pasien. Setiap pasien yang mendaftar akan dicatat di buku register pasien dan diinput di aplikasi excel. Hal tersebut akan menambah beban petugas karena melakukan dua kali kerja. Selain itu, terdapat 2 shift dalam satu hari dengan 1 petugas pada tiap shift. Petugas juga melakukan rangkap tugas sebagai petugas pendaftaran dan petugas filing. Hal tersebut berdampak pada waktu tunggu pasien yang cenderung lama yang dibuktikan dengan keluhan dari beberapa pasien yang berobat di Klinik X tersebut. Selain itu, terdapat penurunan

jumlah pasien yang berkunjung ke Klinik sejak 3 bulan terakhir yaitu dari bulan April-Juni yang dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Klinik X

Bulan April-Juni Tahun 2023	
Bulan	Jumlah Kunjungan
April	284
Mei	213
Juni	167

Apabila kondisi tersebut dibiarkan terus menerus terjadi, maka dapat berpengaruh pada angka kunjungan pasien di Klinik X yang semakin menurun karena pelayanan yang diberikan di klinik X kurang optimal dalam melayani pasien sehingga berdampak pada *income* Klinik X. Berkaitan dengan kondisi tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi dalam penyelenggaraan pendaftaran pasien di Klinik X Kabupaten Malang. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi penyelenggaraan sistem pendaftaran pasien sehingga dapat ditemukan upaya perbaikan agar pendaftaran pasien dapat berjalan optimal.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan *case study* atau studi kasus yang berfokus pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan opini manusia. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari seluruh petugas rekam medis yang berjumlah 3 orang dan 1 orang pimpinan klinik X. Variabel penelitian terdiri dari aspek input, proses dan output. Teknik pengambilan datanya menggunakan wawancara dan observasi dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi 18 pertanyaan serta lembar observasi dan *voice recorder*. Data pada penelitian ini dianalisis menggunakan analisis kualitatif dengan memaparkan hasil penelitian dan disajikan dalam bentuk narasi sesuai dengan data hasil wawancara yang dilakukan dengan verbatim dan observasi sesuai fakta di lapangan. Uji kelayakan etik (*Ethical Clearance*) telah dilakukan dalam penelitian ini dan sudah memenuhi kaidah-kaidah etik penelitian sehingga penelitian dapat terlaksana. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kredibilitas data yaitu triangulasi sumber dimana pengecekan data diperoleh dari beberapa sumber seperti wawancara dan observasi.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Identifikasi penyelenggaraan pendaftaran pasien di Klinik X Kabupaten Malang berdasarkan aspek input

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan terhadap aspek input diketahui bahwa petugas merasa kewalahan dalam melayani pasien karena hanya ada 1 orang saja dalam setiap shift dengan waktu 7,5 jam. Sedangkan tugas dan tanggung jawab petugas dimulai dari pendaftaran pasien, pencarian rekam medis pasien sampai dengan mendistribusikan rekam medis ke poli tujuan. Selain itu, sarana prasarana yang kurang mendukung pelayanan pendaftaran pasien agar lebih cepat dan teliti seperti komputer khusus pendaftaran dan aplikasi rekam medis elektronik untuk memudahkan pencarian nama pasien serta pelaksanaan pendaftaran yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada seperti tidak adanya nomor antrian juga menjadi permasalahan dalam proses pendaftaran pasien. Penelitian Gitasari dan Rudi (2021) menyatakan bahwa petugas yang merasa kewalahan dan keletihan dapat menurunkan motivasi kerja petugas [10].

Selain itu petugas pendaftaran yang juga melaksanakan tugasnya untuk mengambil berkas rekam medis dan distribusi ke poli tujuan menyebabkan pelayanan menjadi lama karena pasien harus menunggu berkas rekam medis selesai didistribusikan. Pasien yang datang dan tidak membawa identitas diri juga dapat menghambat pelayanan pendaftaran karena petugas masih harus mencari data pasien. Di Klinik X belum terdapat informasi persyaratan pendaftaran yang harus dibawa oleh pasien. Oleh karena itu diperlukan edukasi bagi pasien yang dilakukan oleh petugas pendaftaran setiap kali pasien datang berobat untuk membawa kartu berobat agar dapat dilayani dengan cepat.

Machines atau mesin merupakan sarana prasarana yang digunakan untuk memudahkan petugas rekam medis dalam melaksanakan pendaftaran pasien di klinik seperti komputer dan printer [11]. Berdasarkan hasil wawancara komputer yang ada di klinik X terkadang lambat dalam melakukan pencarian data pasien sehingga menghambat kerja petugas pendaftaran. Selain itu di Klinik X belum memiliki KIUP

sehingga pencarian data pasien dilakukan menggunakan *microsoft excel* dimana terdapat 15.000 data pasien dan petugas harus mengeja nama pasien satu persatu agar tidak terjadi kesalahan data. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rilotomo (2018), bahwa faktor yang menghambat pelayanan pendaftaran yaitu salah satunya komputer yang sering bermasalah sehingga mengganggu proses pendaftaran pasien dan mengakibatkan pelayanan menjadi lama [12].

Selain itu tidak adanya nomor antrian juga membuat pasien saling berebut untuk dilayani terlebih dahulu. Oleh karena itu dibutuhkan nomor antrian dalam sistem pendaftaran pasien baik berupa manual ataupun komputerisasi agar memudahkan petugas dalam melayani pasien. Pembuatan nomor antrian dilakukan agar petugas pendaftaran dapat lebih teliti dalam melaksanakan tugasnya supaya menghasilkan pelayanan pendaftaran yang lebih efektif dan efisien [10]. Prosedur kerja juga menjadi hal yang penting dalam suatu kegiatan untuk memperlancar jalannya pekerjaan yang berkaitan dengan cara pelaksanaan kerja suatu tugas disertai berbagai pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dari kegiatan [13].

Menurut asumsi peneliti, dengan meningkatnya jumlah pasien di Klinik Modern maka harus didukung juga dengan sarana prasarana yang memadai. Penambahan sarana prasarana dibutuhkan agar proses pelayanan pendaftaran pasien dapat berjalan optimal dan cepat sehingga pasien tidak perlu menunggu lama. Selain itu harus dilakukan perencanaan sumber daya manusia yang baik sesuai dengan bagiannya agar petugas tidak merasa kewalahan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya. Terkait SOP pendaftaran pasien juga perlu dikaji ulang agar dapat menjadi acuan bagi petugas dalam melakukan pendaftaran pasien.

3.2 Identifikasi penyelenggaraan pendaftaran pasien di Klinik X Kabupaten Malang berdasarkan aspek proses

Berdasarkan hasil wawancara terkait aspek proses dapat diketahui bahwa pelaksanaan proses pendaftaran pasien belum berjalan dengan baik. Informan menyatakan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pendaftaran pasien dan harus diperbaiki agar pelayanan yang diberikan cepat, efisien dan lengkap. Salah satu hambatan yang terjadi dalam pendaftaran pasien yaitu ketika pencarian nomor rekam medis apabila pasien yang bersangkutan lupa membawa identitas. Petugas melakukan pengejaan perkata untuk menghindari kesalahan penulisan serta membutuhkan waktu yang lama lebih dari 15 menit karena data yang terdapat dalam file excel berjumlah lebih 15.000 pasien. Jadi petugas mencari satu persatu sampai ditemukan. Dalam menyikapi permasalahan yang terjadi di bagian pendaftaran, petugas sudah menyampaikan kepada pimpinan klinik terhadap keluhan yang terjadi.

Selama ini upaya yang dilakukan petugas jika nomor RM tidak ditemukan atau menyebabkan pasien lama menunggu maka dibuatkan nomor rekam medis dan formulir sementara sampai dokumen rekam medisnya ditemukan. Sejalan dengan penelitian lain dimana pasien yang tidak membawa kartu berobat mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lama karena petugas terlebih dahulu mencari identitas mereka [4]. Berdasarkan standar pelayanan rekam medis waktu tunggu pasien maksimal adalah 10 menit. Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan yaitu waktu tunggu pasien sampai 15 menit atau lebih.

Tempat administrasi pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik, puskesmas dan rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus mencakup informasi penting mengenai data pasien. Selain itu mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi), menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder dokumen rekam medis, memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang sesuai dengan keinginan masyarakat [14].

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti berasumsi bahwa pelaksanaan sistem pendaftaran pasien di Klinik X masih belum optimal karena ada beberapa hal yang belum sesuai seperti waktu tunggu pelayanan, tidak tersedianya aplikasi sistem pencarian nomor sehingga menyulitkan petugas pendaftaran dalam melakukan pencarian data pasien. Perlu dilakukan perencanaan yang matang terkait penerapan rekam medis elektronik untuk mempermudah kegiatan pelayanan pendaftaran pasien di Klinik X sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 24 Tahun 2022 disebutkan bahwa seluruh fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik [7]. Selain itu Klinik X juga dapat melakukan

pembuatan KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien) untuk mempermudah petugas mencari dokumen rekam medis pasien.

3.3 Identifikasi penyelenggaraan pendaftaran pasien di Klinik X Kabupaten Malang berdasarkan aspek output

Berdasarkan hasil wawancara pada aspek output yang dilakukan dengan informan yaitu pimpinan Klinik X diketahui bahwa informan mengetahui pelaksanaan pendaftaran pasien masih belum sesuai dengan SOP yang ada yaitu pada poin nomor antrian. Terkait perencanaan kedepan supaya pelayanan pendaftaran pasien dapat berjalan dengan baik yaitu pihak klinik masih mencari vendor untuk menerapkan rekam medis elektronik sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Selanjutnya dalam hal formulir, pihak klinik sudah mengupayakan untuk penambahan formulir di beberapa bagian pelayanan seperti formulir *triage* yang digunakan di Unit Gawat Darurat (UGD) dan juga menambahkan map rekam medis karena berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, Klinik X belum menggunakan map rekam medis per pasiennya. Penggunaan map atau folder dilakukan untuk memelihara formulir rekam medis yang ada di dalamnya agar terhindar dari kerusakan seperti robek, terlipat atau hilang [15].

Terkait kebijakan terbaru dalam Permenkes No 24 Tahun 2022 yang mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk menerapkan rekam medis elektronik sudah menjadi keputusan yang tepat untuk perbaikan klinik kedepannya. Sesuai penelitian Kristanto (2018) bahwa beberapa sistem pelayanan administrasi di rumah sakit lebih sering ditemui adalah sistem manual yaitu didalam proses pendaftaran pasien masih menggunakan cara manual dalam bentuk format kertas, dan proses pencarian data pasien masih kurang efektif [16]. Sistem manual juga melibatkan banyak faktor seperti keterlambatan pelayanan serta kurang efisien baik dari segi dana maupun waktu. Selain mengurus banyak hal, kemungkinan terjadinya kesalahan-kesalahan yang dibuat cukup tinggi seperti hilangnya arsip data pasien. Oleh karena itu diperlukan pembaharuan dalam bidang pelayanan administrasi rawat inap, sehingga pelayanan administrasi rawat inap dapat terkordinir dengan rapi guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan salah satunya dengan menerapkan EMR (*Electronic Medical Record*).

Perencanaan yang dilakukan oleh Klinik X terkait perubahan dari sistem manual menjadi elektronik merupakan hal yang tepat dilakukan, namun sebaiknya tidak perlu adanya penambahan map dan formulir karena rekam medis elektronik menganut sistem paperless jadi tidak membuang biaya banyak dan dapat dialihkan dengan hal lain seperti pembelian sistem rekam medis elektronik. Terkait penerapan rekam medis elektronik, pihak klinik harus melakukan koordinasi dengan petugas yang ada untuk menganalisis kebutuhan apa saja yang diperlukan dalam perancangan rekam medis elektronik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait evaluasi penyelenggaraan rekam medis bagian pendaftaran menunjukkan bahwa sistem pendaftaran pasien belum tercapai karena ada beberapa hal (input) yang belum sesuai yaitu sumber daya manusia, sarana prasarana, dan prosedur sehingga menyebabkan kegiatan (proses) pendaftaran rekam medis belum optimal. Adapun hasil (output) kegiatan yaitu dilakukan upaya perbaikan dalam sistem pendaftaran pasien agar dapat berjalan dengan cepat, lengkap serta efektif dan efisien. Adapun saran bagi Klinik X yaitu melakukan upaya perbaikan terhadap kendala yang terjadi dalam pendaftaran pasien salah satunya memperbaiki sarana prasarana yang ada termasuk beralih ke rekam medis elektronik. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat lebih mengeksplor penelitian terkait dengan sistem pendaftaran pasien berdasarkan kebijakan terbaru (EMR) atau dengan metode yang berbeda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian ini khususnya STIKes Panti Waluya Malang yang telah mendanai kegiatan penelitian ini hingga selesai dan Pimpinan Klinik X Kabupaten Malang yang sudah memberikan ijin atas terlaksananya kegiatan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] D. Udariansyah and H. Syaputra, "Implementasi Metode End User Development Pada Aplikasi Rekam Medik Pasien," *J. Informanika*, vol. 5, no. 2, pp. 10–14, 2019.
- [2] W. Maryati and Y. T. Utami, "Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Dengan Implementasi Sistem Informasi Rekam Medik Berbasis Web," *J. LINK*, vol. 19, no. 1, pp. 14–18, 2023.
- [3] R. Nugraheni and Y. I. Kumalasari, "Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah

- Sakit X Kota Kediri,” *J. Kesehat.*, vol. 8, no. 2, pp. 96–105, Oct. 2020, doi: 10.25047/j-kes.v8i2.105.
- [4] T. Maulidah, “Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan,” *Higeia J. Public Heal. Res. Dev.*, vol. 3, no. 4, pp. 601–611, 2019.
- [5] D. Astuti, “Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas,” *Higeia J. Public Heal. Res. Dev.*, vol. 1, no. 3, pp. 65–72, 2017.
- [6] N. Mawaddah, P. Fannya, L. Indawati, and N. A. Rumana, “Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022,” *Klin. J. Ilm. Kedokt. dan Kesehat.*, vol. 1, no. 3, pp. 89–94, 2022.
- [7] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022.
- [8] O. Y. Pratama, “Evaluasi Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2022,” *STIK Bina Husada Palembang*, 2022.
- [9] P. Wardani, “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Klinik Bintang Meditama,” *Cerdika J. Ilm. Indones.*, vol. 1, no. 11, pp. 1551–1558, 2021.
- [10] T. R. Gitasari and A. Rudi, “Faktor Penghambat Petugas Rekam Medis Dalam Memberikan pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap RSUD Ade Muhammadiyah Sintang,” *JUPERMIK (Jurnal Perkam Medis dan Inf. Kesehatan)*, vol. 4, no. 1, pp. 38–43, 2021.
- [11] N. U. Mahmuda and Y. Priwahyuni, “Tinjauan Pelaksanaan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pelayanan Rawat Jalan Pasien Baru di Rumah Sakit PMC Pekanbaru Tahun 2021,” *JOM J. Online Mhs.*, vol. 2, no. 3, pp. 265–277, 2022.
- [12] P. Y. Rilotomo, “Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan,” *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*, 2018.
- [13] W. Rahayu, Sudalhar, and T. W. Y. Pratama, “Gambaran Proses Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien,” *J. Hosp. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 27–32, 2018.
- [14] D. S. Setiarini and S. Nurseto, “The Effect Of Service Quality And Customer Value To Customer Satisfaction (Case Study on Simpedes Savings Products Customer of BRI Unit Tugu Semarang),” *J. Adm. Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 110–116, 2017.
- [15] D. M. Rani and O. Sumarno, “Pengembangan Desain Map Rekam Medis di Klinik PMI Kota Semarang,” *JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manaj. Inf. Kesehatan)*, vol. 1, no. 2, pp. 24–30, 2021.
- [16] A. Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.