

Tinjauan Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Guna Meningkatkan kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit TK II Dustira

Hanifah Mujahidah Kamil¹, Irda Sari²

¹²Program Studi Rekam Medis dan Informasi kesehatan,

Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia

E-mail: hanifahmk145@gmail.com¹, irdasari13@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji alur pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS untuk mengidentifikasi langkah-langkah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, observasi langsung dan wawancara terhadap 10 pasien BPJS dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan dan strategi peningkatan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran sudah baik, namun terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman pasien terhadap prosedur pendaftaran, jaringan sistem elektronik yang tidak stabil, terjadinya gangguan atau eror pada aplikasi VClaim, dan permasalahan verifikasi sidik jari pada saat pendaftaran yang diwakilkan. Strategi perbaikan mencakup edukasi pasien yang lebih jelas mengenai persyaratan pendaftaran BPJS, stabilisasi sistem elektronik, pembaruan aplikasi VClaim, dan peningkatan keterampilan komunikasi dan empati untuk petugas pendaftaran. Kesimpulannya, meskipun pelayanan pendaftaran pasien BPJS di RS TK II Dustira dinilai sangat baik, namun perlu adanya perbaikan untuk mencapai konsistensi dan efisiensi yang lebih tinggi.

Kata kunci: Alur Pendaftaran, Pasien BPJS, Kualitas Pelayanan

Abstract

This study reviewed the outpatient registration process for BPJS participants at TK II Dustira Hospital to enhance healthcare service quality. Using a descriptive qualitative method, direct observation and interviews with 10 BPJS patients were conducted to identify obstacles and strategies for improving service quality. The results indicated that the registration service quality was good, but there were obstacles such as patients' lack of understanding of registration procedures, unstable electronic system networks, issues with the VClaim application, and fingerprint verification problems when registration was delegated. Improvement strategies included clearer patient education, electronic system stabilization, VClaim application updates, and enhanced communication and empathy skills for registration staff. In conclusion, although the BPJS patient registration service at TK II Dustira Hospital was rated very good, improvements were needed to achieve higher consistency and efficiency.

Keyword: Registration Flow, BPJS Patient, Service Quality

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan instalasi gawat darurat. Sebagai suatu institusi publik, rumah sakit harus dapat memberikan informasi yang akurat untuk mendukung informasi kesehatan yang terlengkap serta terus meningkatkan kualitas mutu pelayanan, sesuai dengan harapan pengguna jasa dengan meningkatkan kualitas kerja. Pelayanan yang bermutu tidak hanya di tinjau dalam pelayanan medis saja, tetapi juga dalam pelayanan pendukung yaitu rekam medis.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 tahun 2022. Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan adalah seorang yang telah lulus Pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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.

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 adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang

sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Prapitasari & Jalilah, 2020). Layanan bermutu dalam pengertian yang komprehensif dan luas adalah sejauh mana realistis layanan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar medis.

Menurut Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia No. 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Badan Jaminan Sosial, Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk Perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dari aspek kepesertaan, tahun 2023 jumlah peserta mencapai 267 juta jiwa atau 95,77% dari total populasi Indonesia. Berbagai kemudahan terus dihadirkan. Antara lain kemudahan memperoleh informasi terkait JKN-KIS, kemudahan dan kecepatan mendaftar, kemudahan dan kepastian membayar iuran, kemudahan mendapatkan jaminan di fasilitas kesehatan, serta kemudahan menyampaikan keluhan dan memperoleh solusi.

Alur prosedur pelayanan pendaftaran di setiap rumah sakit berbeda-beda tergantung dari prosedur dan kebijakan masing-masing rumah sakit khususnya pasien BPJS. Pasien BPJS akan dilayani oleh pihak rumah sakit apabila telah memenuhi segala persyaratan yang ditetapkan rumah sakit itu sendiri.

Rumah Sakit TK II Dustira adalah rumah sakit militer yang tidak hanya menerima pasien dari kalangan militer tetapi masyarakat umum. Rumah sakit TK II Dustira menerima pasien umum dan pasien BPJS. Untuk pasien umum di Rumah Sakit TK II Dustira tidak ada faktor penghambat terhadap pelayanan dikarenakan pasien tidak perlu membawa surat pengantar atau rujukan. Namun untuk pasien BPJS masih kurang efektif pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dikarenakan pasien tidak membawa surat pengantar atau rujukan, dan ada beberapa pasien yang membawa rujukan tetapi tidak sesuai dengan jadwal berobat atau kontrolnya, sehingga hal tersebut menghambat pelayanan di rumah sakit.

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 (Wijaya & Irawan, 2021)

Pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan

orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

a. Pendaftaran

Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan di data identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungan ke rumah sakit. Selain mencatat data identitas pasien akan diperlukan juga pendataan lain mengenai penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya. Dalam sistem pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap ataupun pasien gawat darurat. Penerimaan pasien rawat jalan dinamakan TPPRJ (Tempat Penerimaan Pasien Rawat jalan) fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju masing-masing pasien.

b. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dalam Undang - Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011:

- BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.
- BPJS bertugas mengelola dana publik, yaitu dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.

- BPJS berwenang mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajiban.

Setiap peserta BPJS Kesehatan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan (UU No. 82 tahun 2018)

c. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut (Abdullah & Tantri, 2019) Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya,

Ada 5 indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*Reability*), kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpati yang tinggi.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), keinginan para petugas untuk membantu pasien. tidak membiarkan pasien menunggu waktu lama tanpa alasan yang jelas sehingga

menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas.

3. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya yang dimiliki para petugas, terhindar dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Empati (*Emphaty*), para petugas dan perusahaan memahami masalah setiap pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian kepada setiap pasien dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit, serta penampilan para petugas rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

1. Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi terkait dengan

proses pendaftaran pada TPPRJ di Rumah Sakit TK II Dustira.

2. Wawancara

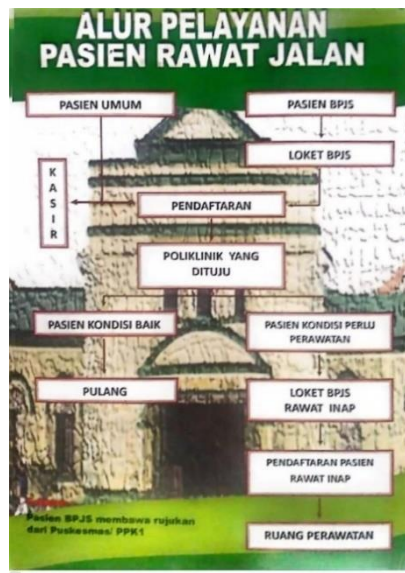
Wawancara merupakan percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara peneliti dan informan dengan tujuan mengumpulkan data berupa informasi. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah 10 orang pasien peserta BPJS yang melakukan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TK II Dustira. Pada penelitian ini yang menjadi objek adalah alur pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit TK II Dustira.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit TK II Dustira merupakan tempat awal pelayanan rumah sakit yang dibuka setiap hari senin s/d sabtu dari jam 07.00 – 14.00 WIB. Tempat pendaftaran di rumah sakit TK II Dustira terdiri dari 12 loket dengan masing-masing 1 petugas. Yang mana loket (1) untuk pendaftaran pasien rawat inap, loket (2) untuk pendaftaran pasien baru, loket (3) untuk pendaftaran pasien umum, loket (4) untuk pendaftaran pasien online, loket (5) (6) dan (7) untuk pendaftaran pasien rawat jalan, loket (8) (9) dan (10) untuk pendaftaran pasien Purwakes, dan loket (11) (12) untuk pendaftaran pasien TNI. Penelitian ini berdasarkan data-data yang mencakup tentang

alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan sebagai berikut:

Gambar 1. Alur Pelayanan



A. Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Peserta BPJS:

- 1) Pasien datang dan dibantu mengambil nomor antrian pada mesin anjungan dan mendaftarkan sidik jari (untuk pasien baru)
- 2) Pasien diarahkan menuju loket pendaftaran
- 3) Pasien menunggu antrian untuk dipanggil
- 4) Setelah dipanggil, pasien diminta persyaratan yang dibawa untuk melakukan pendaftaran, meliputi; KTP, BPJS Aktif, Surat rujukan dari Faskes1.
- 5) Jika pasien lama, petugas pendaftaran hanya meminta menunjukkan kartu berobat dan surat kontrolnya.

- 6) Petugas mendaftarkan pasien melalui SIMRS. Dan memberikan Kartu Berobat Pasien (jika pasien baru).
- 7) Petugas pendaftaran mencetak nomor antrian sesuai poli yang dituju dan SEP (Surat Elegibilitas Pasien).
- 8) Setelah mendapatkan pelayanan pendaftaran dan pendaftaran selesai pasien di arahkan untuk menuju masing-masing poli yang dituju.

Berdasarkan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ada, petugas pendaftaran pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit TK II Dustira sudah sesuai standar.

B. Faktor Penghambat Pendaftaran Pasien BPJS

Pada unit rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit TK II Dustira terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat proses pendaftaran pasien.

- 1) Pasien masih kurang memahami alur pendaftaran rawat jalan bagi pengguna BPJS, dimana pasien masih kurang paham mengenai fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien harus mempunyai surat rujukan dari faskes1 dikarenakan Rumah Sakit TK II Dustira merupakan rumah sakit tipe B maka pasien tidak bisa langsung mendaftarkan diri jika tidak membawa surat rujukan. beberapa pasien sering kali lupa membawa rujukan atau membawa

surat rujukan yang sudah tidak aktif masa berlakunya. pasien juga sering kali datang tidak sesuai dengan jadwal kontrolnya sehingga petugas pendaftaran perlu *update* SKD pasien.

- 2) Pada saat proses pendaftaran setiap pasien wajib melakukan sidik jari, namun beberapa pasien mendaftar diwakilkan oleh anggota keluarga lainnya dengan alasan tertentu sehingga pasien tidak bisa melakukan sidik jari. Hal ini dapat menghambat karena pasien tidak bisa melanjutkan proses pendaftaran.
- 3) Pada sistem elektronik di rumah sakit ini terkadang mengalami beberapa kendala di antara nya sistem eror atau jaringan tidak stabil, sehingga waktu tunggu pasien menjadi lebih lama untuk melakukan proses pendaftaran.
- 4) Pendaftaran pasien BPJS di rawat jalan juga terhambat, dikarenakan aplikasi yang disediakan khusus pendaftaran pasien BPJS yaitu *VClaim* mengalami gangguan. dimana aplikasi tersebut berguna untuk mengetahui bahwa pasien tersebut mendaftar dengan kartu BPJS aktif atau tidak aktif yang dapat memudahkan proses pendaftaran.

C. Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Rumah sakit menyediakan informasi berupa *banner* untuk pasien BPJS tentang syarat dan ketentuan penggunaan surat rujukan BPJS. Upaya yang dilakukan ini berguna untuk mengurangi terjadinya hambatan pendaftaran pasien BPJS, saat terjadi eror pada aplikasi *Vclaim*, petugas akan tetap mendaftarkan pasien dengan BPJS terlebih dahulu. Jika diketahui BPJS pasien sudah tidak aktif, maka pasien akan diubah menjadi pasien umum dan melakukan pembayaran untuk pengobatannya. Untuk Pasien yang diwakilkan anggota keluarga lainnya saat mendaftar, harus mengisi formulir sidik jari, kemudian petugas akan mengirimkan laporan pada aplikasi BPJS.

D. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS

Sesuai dengan fokus permasalahan untuk mengukur kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit TK II Dustira menggunakan 5 dimensi pokok penilaian yang akan dijelaskan sebagai berikut:

I	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	R
K	5	3	4	5	5	3	5	3	5	4	4,2
DT	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4,6
J	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4,6

E	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4,6
BF	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

I = Indikator K = Keandalan

DT= Daya Tanggap J = Jaminan

E = Empati BF = Bukti Fisik

P = pasien. R = Rata-rata

Berdasarkan tabel penilaian kualitas pelayanan dari 10 pasien menggunakan 5 indikator, dapat disimpulkan bahwa:

1) Keandalan (*Reability*)

Keandalan petugas memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan semua masyarakat, seperti halnya loket pendaftaran di Rumah Sakit TK II Dustira memberikan pelayanan petugas yang cepat berdasarkan prosedur yang ditentukan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada pasien BPJS menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan yang diterima andal sesuai yang diharapkan, namun ada beberapa variasi dalam penilaian menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan dalam konsistensi dan ketepatan waktu pendaftaran.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil menunjukkan sebagian pasien merasa bahwa petugas rumah sakit tanggap dalam memberikan bantuan. Respon dan kesigapan petugas loket pendaftaran rumah sakit TK II Dustira untuk mengenali, memahami,

kebutuhan pasien BPJS sangat membantu masyarakat yang ingin berobat. namun ada satu penilaian yang menunjukkan masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal responsivitas.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan bagi pasien BPJS untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman seperti sikap petugas yang ramah, sopan santun serta kepercayaan petugas telah diberikan dengan baik dan diterima oleh masyarakat. Dalam melayani pasien, sikap petugas yang ramah dan sopan telah diterapkan, tanggapan dari pasien BPJS masyarakat yang merasa cukup puas.

4) Empati (*Emphaty*)

Hasil menunjukkan bahwa pasien merasa dipahami dan diperhatikan oleh petugas pendaftaran di rumah sakit. Namun beberapa pasien menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan dalam hal empati dan perhatian dari petugas. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pasien, petugas maupun rumah sakit itu sendiri masih kurang untuk memberikan informasi, karena pasien BPJS tidak seperti pasien umum dimana pasien bisa langsung datang ke loket tanpa membawa persyaratan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dengan membawa kartu identitas

pasien, kartu BPJS aktif milik pasien, dan surat rujukan dari faskes1. dalam hal ini informasi yang didapatkan pasien masih kurang karena masih ada pasien yang datang tanpa membawa kartu BPJS pasien maupun surat rujukan. Selain itu masih ada pasien yang datang namun poli yang dituju tutup atau kuota penuh. Sehingga pasien harus dipulangkan dan disarankan untuk datang esok hari.

5) Bukti Fisik (*Tangible*)

Adanya sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan. Oleh karena itu sarana yang ada di loket pendaftaran rumah sakit TK II Dustira dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS sudah cukup baik, seperti disediakannya mesin anjungan untuk mengambil nomor antrian, sistem yang digunakan sudah berbasis elektronik (e-medrec), disediakan Wifi untuk mengakses pasien BPJS yang terdaftar. Selain itu juga adanya ruang tunggu yang bersih serta adanya sarana penunjang seperti mic pengeras suara untuk memanggil nomor antrian. untuk hasil wawancara yang disampaikan oleh pasien BPJS Kesehatan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan mempermudah proses pelayanan dan sangat membantu, pasien sangat puas dengan fasilitas

fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan petugas rumah sakit. Fasilitas yang bersih dan modern serta penampilan petugas yang profesional memberikan kesan positif bagi pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan kualitas pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Rumah sakit TK II dinilai sangat baik oleh pasien. Terutama dalam hal bukti fisik, empati dan daya tanggap. Namun masih terdapat beberapa indikator kualifikasi dan jaminan yang memerlukan perbaikan untuk mencapai konsistensi yang baik dalam pelayanan. Alur pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Rumah Sakit TK II Dustira telah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ada. Adapun faktor penghambat proses pelayanan pendaftaran pasien BPJS meliputi kurangnya pemahaman pasien tentang alur prosedur pendaftaran, Ketidakstabilan jaringan pada sistem elektronik, gangguan pada aplikasi *vclaim*, dan proses sidik jari yang terhambat saat pasien mendaftar diwakilkan. Meskipun kualitas pelayanan sudah cukup baik secara keseluruhan, hambatan ini berpotensi mengurangi efisiensi dan mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama bagi pasien.

B. Saran

Untuk mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar rumah sakit menyediakan edukasi dan informasi yang lebih jelas kepada pasien BPJS dapat berupa banner atau brosur mengenai persyaratan dan prosedur pendaftaran, termasuk pentingnya surat rujukan dan jadwal kontrol yang tepat. Rumah sakit meningkatkan stabilitas sistem elektronik untuk mengurangi gangguan teknis yang dapat menghambat proses pendaftaran. Aplikasi vclaim di perbarui untuk memastikan keandalan dan kelancaran proses pendaftaran. Petugas pendaftaran ditingkatkan keterampilan dan konsistensi dalam hal komunikasi dan empati untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, & Tantri. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan*.
- Arief. (2009). *Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Kesehatan*. Mojokerto: STIKes Majapahit Mojokerto.
- Arribe, E., Safitri, E., & Tsabitah, N. (2023). Perancangan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pmc Berbasis Web. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 136-145.
- Aulia, A.-Z. R., & Sari, I. (2023). Analisis Rekam medis elektronik Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Di Unit Rekam Medis Di Rumah Sakit Hermina Pasteur. *INFOKES*, 21-31.
- Hasanah, F. N. (2023). Pembuatan Jamu Oralit Sebagai Media Pembelajaran Ipa Di Kelas V Sdn Cipocok Jaya 2. *Website*, 1.
- Indonesia, M. K. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, 1-80.
- Indonesia, M. K. (2022). Permenkes No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 10-17.
- Khotima, F. L., Nugraha, N. A., & Wardhana, F. Z. (2023). Analysis of Outpatient Patient Service Flow of BPJS Kesehatan at Bali Mandara Eye Hospital. *Bali Medika Jurnal*, 43-60.
- Maharani, N. N., & Hidayati, M. (2021). Analisis Prosedur Pendaftaran Pasien Rujukan Dengan Menggunakan P-Care Di Uptd Puskesmas Haurwangi. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 103-111.
- Mulyana, Situmorang, M., & Larasty, G. (2023). Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022. *Warta Dharmawangsa*, 874-881.
- Nengsih, Y. G. (2021). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 51-57.
- OMS, C. (2011). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN JAMINAN PENYELENGGARA SOSIAL.

- International Working Group on the Diabetic Foot. International Consensus on the Diabetic Foot & Practical and Specific Guidelines on the Management and Prevention of the Diabetic Foot. Launched at the 6th International Symposium on the Diabetic Foot, May, 1-38.*
- Poni, S., & I.Sari. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Jalan Ciranjang. *Cerdika*, 1323-1333.
- Prapitasari, R., & Jalilah, N. H. (2020). *KONSEP DASAR MUTU PELAYANAN KESEHATAN*. Sleman: Penerbit Adab.
- Pujilestari, I., Monica, R. D., & Ratiana, W. (2024). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Bandung Kiwari. *Jurnal Tedc*, 83-87.
- R.Indonesia. (2020). Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Perpres no 25 tahun 2020*, 1-15.
- RI, K. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan No. 40 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1-290.
- Sasrohamidjojo. (2004). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 6-37.
- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 10-17.
- Situmorang, M., Farhansyah, F., & Rahmawati. (2023). Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rs Santa Elisabeth Batam Kota. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 45-51.
- Sundra, R. I. (2014). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Rano Indradi Sudra.
- Wijaya, & Irawan. (2021). Prosedur Penjualan Produk Bank. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013-2015.
- Yanmed, d. (2006:34). *Pendaftaran Pasien*.