

# **PENGARUH PROSEDUR PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN REKAM MEDIS DI RSUD AL IHSAN BANDUNG**

**Dicky Ramadhan<sup>1</sup>, Syaikhul Wahab<sup>2</sup>, Matoeari Soelistijaningroem<sup>3</sup>**

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung

E-mai: <sup>1</sup>piksi.dicky.20303303@gmail.com, <sup>2</sup>syaikhulwahab@gmail.com, <sup>3</sup>matoearisoelist@gmail.com

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of outpatient BPJS patient registration procedures on the effectiveness of medical record services at the Regional General Hospital (RSUD) Al Ihsan Bandung. The research method used was a survey with data collection through questionnaires distributed to patients who had used outpatient BPJS services at RSUD Al Ihsan Bandung. The collected data were analyzed using statistical and regression methods to assess the relationship between BPJS patient registration procedures and the effectiveness of medical record services. The results showed that there was a positive relationship between the efficient BPJS patient registration procedure and the effectiveness of medical record services at RSUD Al Ihsan Bandung. Patients who experience a smoother registration procedure tend to get faster and more accurate medical record services. The implication of this finding is the importance of efforts to improve BPJS patient registration procedures to improve the effectiveness of medical record services at RSUD Al Ihsan Bandung. This research provides valuable insights for the management of RSUD Al Ihsan Bandung in improving the quality of medical record services to outpatient BPJS patients. In addition, this study can also be a reference for other researchers who are interested in examining aspects of efficiency and effectiveness of health services in similar hospitals.*

**Keywords:** Registration Procedure, Service Effectiveness, Medical Record, RSUD Al Ihsan Bandung

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh prosedur pendaftaran pasien BPJS rawat jalan terhadap efektivitas pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Al Ihsan Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar kepada pasien yang telah menggunakan layanan BPJS rawat jalan di RSUD Al Ihsan Bandung. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik dan regresi untuk menilai hubungan antara prosedur pendaftaran pasien BPJS dan efektivitas pelayanan rekam medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara prosedur pendaftaran pasien BPJS yang efisien dan efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Al Ihsan Bandung. Pasien yang mengalami prosedur pendaftaran yang lebih lancar cenderung mendapatkan pelayanan rekam medis yang lebih cepat dan akurat. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya upaya perbaikan prosedur pendaftaran pasien BPJS untuk meningkatkan efektivitas pelayanan rekam medis di RSUD Al Ihsan Bandung. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen RSUD Al Ihsan Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis kepada pasien BPJS rawat jalan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji aspek-aspek efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sejenis.

**Kata Kunci:** Prosedur Pendaftaran, Efektivitas Pelayanan, Rekam Medis, RSUD Al Ihsan Bandung

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek

kelembagaan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan harus pula memenuhi kewajiban dalam pelaksanaan penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat (Hendarsah, Amir. 2009).

Salah satu pelayanan publik dari pemerintah pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, seperti pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dalam bentuk instansi rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No.3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit). Tujuan utama kegiatan rumah sakit adalah melayani pasien dan juga keluarganya dalam berbagai bentuk pelayanan termasuk pelayanan rekam medis (Wahyuningrum, 2013).

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Pengaturan Rekam Medis bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data Rekam Medis serta mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi (Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis).

Unit rekam medis mempunyai beberapa bagian salah satunya adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Bagian tersebut merupakan tempat kontak pertama kali antara pasien dan petugas pelayanan kesehatan. TPPRJ bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, akurat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan agar pasien merasa

puas dalam pelayanan rumah sakit. Ada dua jenis tipe pasien yang datang di pendaftaran rawat jalan, salah satunya yaitu pasien BPJS (Tena, 2017).

Kesadaran tentang pentingnya Jaminan kesehatan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan Undang Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Di masukkannya Sistem Jaminan Sosial dalam perubahan UUD 1945, dan terbitnya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yakni bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju masyarakat indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Dan untuk memberikan jaminan sosial yang menyeluruh, negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pujiono (2015) Pelayanan kesehatan memiliki alur dan prosedur yang harus diketahui dan ditaati oleh pasien khususnya pasien BPJS rawat jalan. Kelengkapan persyaratan administrasi akan mempengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan kesehatan. Berdasarkan survei awal melalui pendekatan personal terhadap pasien BPJS (PBI dan NON PBI) yang dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, didapatkan bahwa dari 20 pasien terdapat 5 pasien (25%) yang tidak mengetahui alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan BPJS, baik mengenai alur pelayanan maupun kelengkapan persyaratan administrasi pasien BPJS. Ketidaktahuan pasien BPJS terhadap alur dan prosedur pelayanan di RSUD Al Ihsan Bandung secara langsung maupun tidak langsung berdampak pada proses pendaftaran pasien menjadi terhambat dan waktu antrian pasien menjadi lebih lama.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Puput Melati (2019) menjelaskan bahwa banyak masyarakat tidak memenuhi persyaratan

pendaftaran pasien BPJS dan adanya pasien yang belum mengetahui alur pendaftaran di Rumah Sakit Sari Mutiara Lubuk Pakam.

Berdasarkan hasil observasi selama praktik kerja lapangan di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung. Dalam melaksanakan pelayanan ditemukan adanya faktor-faktor yang menunjukkan bahwa pasien BPJS rawat jalan mengalami beberapa hambatan di tempat pendaftaran misalnya, pasien tidak membawa berkas yang dibutuhkan untuk mendaftar seperti kartu identitas berobat (KIB), kartu identitas diri (KTP/KK), kartu peserta BPJS kesehatan, dan surat rujukan atau surat kontrol sehingga menyulitkan petugas untuk melakukan penginputan data sosial pasien. Hambatan lain yang sering terjadi yaitu pasien datang dengan membawa surat rujukan yang sudah habis atau melebihi masa berlaku surat tersebut. Pendaftaran pasien rawat jalan sudah menggunakan RME (Rekam Medis Elektronik) dimana penginputan data pasien dilakukan dengan menggunakan komputer sehingga pernah terjadi hambatan saat menginput data pasien yaitu komputer mengalami *error* dari BPJS karena sedang perbaikan aplikasi sehingga proses pelayanan pendaftaran sempat terhenti selama 15 - 20 menit.

Hambatan-hambatan tersebut tentu berdampak langsung dalam proses pelayanan pendaftaran pasien seperti waktu tunggu pasien menjadi lebih lama yaitu kurang lebih 5 – 10 menit karena petugas kesulitan menginput data pasien yang tidak membawa berkas secara lengkap maupun karena sistem komputer yang *error*, hal tersebut tentu akan menurunkan tingkat kepuasan pasien.

#### A. Pokok Permasalahan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menetapkan pokok permasalahan tentang bagaimana pengaruh prosedur pendaftaran pasien bpjs rawat jalan terhadap efektivitas pelayanan Rekam Medis di RSUD Al Ihsan Bandung.

#### B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh prosedur pendaftaran pasien BPJS rawat jalan terhadap efektivitas pelayanan Rekam Medis di RSUD Al Ihsan Bandung.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk di amnil kesimpulannya, artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka).

### A. Populasi

Untuk setiap penelitian tentu ada yang dijadikan objek untuk diteliti, dimana objek itu dapat diambil dari populasi. Populasi itu sendiri Menurut Sugiyono (2016:80) mendefinisikan bahwa "populasi adalah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Jumlah kunjungan pasien BPJS di instalasi rawat jalan periode Januari 31660, Februari 30700, Maret 34340, di tahun 2023.

### B. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81) yang dimaksud dengan sampel adalah "sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Penentuan jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin dalam (Sugiyono, 2013:40) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{96700}{1 + 96700 \cdot (0,1)^2}$$
$$n = \frac{96700}{1 + 96700 \cdot (0,01)}$$
$$n = \frac{96700}{1 + 96,700}$$
$$n = \frac{96700}{96,701}$$
$$= 99,89 = 100$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas didapatkan sampel sebanyak 100 pasien sebagai sampel pada penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil menentukan sampel penelitian ini adalah rata-rata pasien selama 3 bulan yaitu 96.700 pasien

## A. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pernyataan Kuesioner

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Kuesioner dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil  $r_{tabel}$  dapat dilihat dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Df &= N-2 \\ &= 100-2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas hasil df yaitu 17 dengan tingkat signifikan uji dua arah  $\alpha$  0,05 dan tingkat kepercayaan 95% maka  $r_{tabel} = 0.1966$ . Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berdasarkan uji signifikan 0,05 artinya semua item-item pertanyaan kuesioner **valid**.

### 2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas data, kemudian dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas data. Pengujian ini dilakukan untuk menganalisa data atau instrument penelitian berupa butir-butir pertanyaan (kuesioner), apakah reliabel atau tidak reliabel. Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas data ini adalah Cronbach Alpha. Instrumen penelitian yang reliabel berarti bahwa instrument tersebut dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama. Pengujian reliabilitas ini dilakukan terhadap butir-butir pertanyaan (kuesioner) dengan melihat nilai r (alpha) pada tabel reliabilitas data. Uji reliabilitas instrument ini menggunakan rumus alpha. Yaitu rumus yang digunakan untuk instrument yang skornya bukan 0 dan 1. Adapun rumusnya sebagai berikut: (Arikunto, 2006:178).

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.973	20

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (SPSS 27, 2023)

Dari Tabel 1 didapat hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh dari *Cronbach's Alpha* menunjukkan *Alpha* adalah 0,973 dan N of items atau item pernyataan adalah 20 yang berarti data tersebut **Reliabel**, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$

### 3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Komogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.89198413
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.081
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.230
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan dari Tabel 2 hasil dari uji Normalitas di atas dapat Nilai 0,097 > 0,05 dan dapat dinyatakan kuesioner tersebut **Normal**.

### 4. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:87), hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal yang sering dituntut untuk melakukan pengecekan. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima ( $H_1$  ditolak) dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$

ditolak ( $H_a$  diterima)  $\alpha = 0,5$  dalam mencari  $t_{tabel}$ .

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Model	Coefficientsa			T	Sig.
	Unstandardized Coefficient	Standardized Coefficient			
(Constant)	6.831	2.089		3.270	.001
PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN	.820	.821		14.241	.000

a. Dependent Variable: EFEKTIVITAS PELAYANAN REKAM MEDIS  
 Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (SPSS 27, 2023)

**Mencari t Tabe:**

$$\begin{aligned}
 T \text{ tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= (0,05/2 ; 100-1-1) \\
 &= (0,025 ; 98) \\
 &= 1.98447
 \end{aligned}$$

Maka  $4.241 > .98447$  (**Dapat Diterima**)

Maka dapat disimpulkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10.026 dengan  $t_{tabel}$  1.98447 . Bahwa pendaftaran pasien bpjs rawat jalan berpengaruh teradap efektivitas pelayanan rekam medis. karena nilai  $t_{hitung}$  14.241 > nilai  $t_{tabel}$  1.98447 . Hipotesis penelitian ( $h_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $h_1$ ) dapat diterima apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  . Berdasarkan pengujian diatas adalah dapat disimpulkan bahwa pernyataan hipotesi alternatif ( $h_1$ ) **Dapat Diterima.**

**5. Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Coefficientsa			T	Sig.
	Unstandardized Coefficient	Standardized Coefficient			
(Constant)	6.831	2.089		3.270	.001
PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN	.820	.821		14.241	.000

a. Dependent Variable: EFEKTIVITAS PELAYANAN REKAM MEDIS

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (SPSS 27, 2023)

Untuk melihat hubungan antara variabel X (pendaftaran pasien BPJS rawat jalan) dengan variabel Y (efektivitas pelayanan rekam medis) di RSUD Al Ihsan Bandung, maka peneliti melakukan uji regresi linear sederhana. Menurut sugiyono (2017), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Maka dapat disimpulkan uji regresi linear sederhana, dapat dilihat dari *constant* (a) sebesar 6.831 dan pendaftaran pasien bpjs rawat jalan (b) sebesar 0,820. Sehingga rumus persamaan regresi linear sederhana dari hasil tersebut adalah  $y = 6.831 + 0,820 X$ , yang berarti bahwa dalam setiap penambahan 1% nilai analisis pendaftaran pasien bpjs rawat jalan maka efektivitas pelayanan rekam medis bertambah sebesar 0,820 nilai koefisiensi regresi linear bernilai positif sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X dan variabel Y adalah **Positif.**

**6. Uji Koefisien Determinasi**

Menurut (Bahri, 2018, hal. 192) koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel independen erhadap

variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh nilai R-Square. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai R<sup>2</sup> yang mendekati 1 menunjukkan variabel-variabel independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dengan model semakin tepat.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Mode Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 <sup>a</sup>	.674	.671	3.912

a. Predictors: (Constant), PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (SPSS 27, 2023)

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,674 yang berarti bahwa Pendaftaran Pasien Bpjs Rawat Jalan Berpengaruh Terhadap Efektivitas Pelayanan Rekam Medis sebesar 67,4%, sedangkan sisanya sebesar 32,6% dipengaruhi oleh variabel lain atau *error*. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel X dan Variabel Y dilihat dari interval nilai koefisien korelasi dengan nilai koefisien korelasi pada kolom R 0,60 - 0,799 yang menunjukkan tingkat hubungan yang **Kuat**.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan sampel yang diambil dari populasi dengan menggunakan perhitungan slovin didapatkan hasil sampel sebanyak 100 pasien dari seluruh populasi.
2. Berdasarkan dari uji validitas peneliti mendapatkan hasil r tabel sebesar 0.1966 dan dapat disimpulkan bahwa semua item yang terdapat pada kuesioner adalah valid.

3. Berdasarkan dari uji reliabilitas peneliti mendapatkan hasil Alpha dari cronbach's Alpha sebesar 0,973 dan N item pertanyaan sebesar 20 yang dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliable.
4. Berdasarkan dari uji normalitas peneliti mendapatkan nilai uji normalitas sebesar 0,097 yang dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut normal.
5. Berdasarkan dari uji hipotesis peneliti mendapatkan nilai uji hipotesis dimana  $t = 14.241$ .
6. Berdasarkan dari uji regresi linear sederhana, peneliti mendapatkan hasil constant sebesar 6.831 dan nilai pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan sebesar 0,820 dan dinyatakan positif
7. Berdasarkan dari uji koefisien determinasi didapatkan hasil dari uji koefisien determinasi dengan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,674.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahri, Syaiful. 2018. Metode Penelitian Bisnis – Lengkap Dengan Teknik.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendarsah, Amir. 2008. Undang-undang Kesehatan dan Praktik Kedokteran. Yogyakarta : Best Publisher.
- Pengolahan Data SPSS. ANDI: Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Pujiono, Agus dan Eti Rimawati. 2015. Jurnal Pengetahuan Peserta BPJS tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUP Dr Kariadi Semarang.

- Puput Melati Hutauruk, Meha Marito Br. Gurning, *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda. Tentang Faktor - Faktor Penghambat Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sari Mutiara, Lubuk Pakam Tahun 2019*
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Tena, I. S. (2017). *Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu di Bagian Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.
- Wahyuningrum, T. A. (2013). *Perbedaan Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Pasien Persalinan Antara Metode Pembiayaan Jampersal Dan Langsung Di Rsud Kota Surakarta.*