

## IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ELEKTRONIK PASIEN LAMA DI TPPRJ RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK III HOEGENG IMAN SANTOSO BANJARMASIN

*(Implementation Of The Electronic Registration System For Existing Patients In The TPPRJ Of Bhayangkara Hospital Tk III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin)*

Nor Latifah<sup>1</sup>, Muhammad Rashif Anshari<sup>2</sup>

Program Studi D3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Unggulan Kalimantan

(\* asip1988loud@gmail.com)

\*official@polanka.ac.id

### ABSTRACT

*The administration of medical records in the patient reception (registration) section has now developed. The development that can be seen in health services, especially in hospitals, such as the patient reception or registration section. The purpose of this study is to find out the implementation of the Electronic Registration System for Existing Patients at TPPRJ Bhayangkara Hospital in Banjarmasin. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques using interviews with 5 informants and observation. The results of the study for the man aspect found that the quantity of human resources was sufficient and the quality of human resources was also in accordance with the specified standards. For the machines aspect, the facilities and infrastructure (hardware) used at TPPRJ are very good and the amount of hardware provided is very sufficient for the current implementation of electronic registration. The software used is SIMRS Isena. In the methods aspect, there are Standard Operating Procedures (SOP) available for electronic patient registration. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of the electronic registration system for the man aspect, in terms of quantity and quality, has been fulfilled and is appropriate. For the machines aspect, related hardware and software are available, and in the methods aspect, there are already SOPs.*

**Keywords: System Implementation, Electronic Registration, Existing Patients**

## ABSTRAK

Penyelenggaraan unit rekam medis pada bagian penerimaan pasien (pendaftaran) kini telah berkembang. Perkembangan yang dapat dilihat pada pelayanan kesehatan khususnya pada rumah sakit seperti bagian penerimaan pasien atau pendaftaran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi sistem Pendaftaran Elektronik Pasien Lama di TPPRJ Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data menggunakan wawancara terhadap 5 informan dan observasi. Hasil penelitian untuk aspek *man* diketahui untuk kuantitas SDM telah tercukupi dan juga untuk kualitas SDM sudah sesuai dengan yang telah ditentukan. Untuk aspek *machines* sarana dan prasarana *Hardware* yang digunakan di TPPRJ sudah sangat baik dan jumlah *Hardware* yang disediakan sudah sangat cukup untuk implementasi pendaftaran elektronik sekarang, untuk *software* yang digunakan yaitu SIMRS Isena. Pada aspek *methods* telah tersedianya SOP untuk pendaftaran elektronik pasien. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pendaftaran elektronik pada aspek *man* dari segi kuantitas dan kualitas sudah terpenuhi dan sesuai, pada aspek *machines* terkait *hardware* dan *software* telah tersedia dan pada aspek *methods* sudah terdapat SOP.

**Kata Kunci: Implementasi Sitem, Pendaftaran Elektronik, Pasien Lama**

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI dalam SmartPlus, 2013). Dalam standart pelayanan Rumah sakit, Pelayanan rawat jalan sendiri mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan dan pengobatan pasien oleh dokter ahli dibidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan (dede, 2014).

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, beberapa kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Pasal 6 ayat (1) yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik. Perkembangan pesat pelayanan kesehatan mengharuskan tiap institusi rumah sakit untuk berbenah diri memperbaiki pelayanan demi kenyamanan pasien dan juga efektifitas kerja tenaga medis, salah satunya adalah membenahi sistem rumah sakit menuju elektronik.

Pelayanan Kesehatan merupakan dasar dari pengembangan Rumah Sakit dalam mencapai keberhasilan pembangunan dibidang kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan perlu menyelenggarakan unit kerja rekam medis untuk membantu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seorang pasien dan informasi tentang pelayanan kesehatan (Fitrah and Ibrahim n.d.). Pengembangan Rumah Sakit atau peningkatan pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan

kesehatan apabila produktivitas dan efisiensi kerja cukup tinggi dengan didukung oleh sarana dan prasarana yang sesuai dan memadai untuk membantu petugas dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan rekam medis di Rumah Sakit. Terkadang sarana kerja tidak sesuai dan menimbulkan masalah ketidaknyamanan bagi petugas pelayanan rekam medis.

Sekarang ini sudah banyak rumah sakit atau pelayanan kesehatan menggunakan rekam medis elektronik dikarenakan aspek kecepatan, kemudahan, dan tidak memerlukan ruangan yg luas seperti menyimpan rekam medis berbasis kertas. Walaupun harus menyiapkan infrastruktur yang tidaklah murah, namun banyak kelebihan yang didapat. Sehingga, perlu adanya dasar hukum rekam medis elektronik untuk pelaksanaannya. Dasar hukum rekam medis elektronik yang digunakan saat ini memang belum spesifik khusus mengatur tentang rekam medis elektronik. Walaupun sudah ada rencana dari pemerintah, dalam hal ini Kementerian Kesehatan membuat dasar hukum yang spesifik mengatur rekam medis elektronik di Indonesia (Permenkes dalam Hakayuci, 2021).

Tersedianya SDM yang cukup dengan kualitas yang tinggi, professional, sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personel menjadi salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam pengelolaan rekam medis yang efektif dan efisien. Masalah yang sering terjadi dalam organisasi yaitu kurangnya jumlah dan jenis tenaga yang dibutuhkan, kurangnya kompetensi (pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai) serta keterbatasan dana dari Rumah Sakit sehingga tidak dapat menambah dan merawat SDM yang mereka butuhkan. Ketidakesesuaian ini dapat disebabkan oleh jumlah keahlian staf yang belum proporsional, ataupun karena pendistribusian staf yang masih belum mengacu pada kebutuhan nyata atau beban kerja di lapangan. Menumpuknya staf pada salah satu unit tanpa pekerjaan jelas, dan kurangnya staf pada unit lain merupakan permasalahan. Salah satu solusi untuk mengatasinya adalah dengan menghitung jumlah optimal kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja nyata. Selain terkait dengan masalah SDM, masalah sistem yang digunakan juga akan mempengaruhi pengelolaan data dan keefektifan penyelenggaraan rekam medis elektronik (Ilyas dalam Nur, 2019).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 9 desember 2022 melalui wawancara kepada salah satu Petugas Pendaftaran diketahui bahwa sebelumnya untuk pendataan terkait pendaftaran pasien rawat jalan pasien lama di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin masih berbentuk desktop dan proses pengunjung yang ingin berobat harus registrasi ke Petugas Pendaftaran terlebih dahulu membuat pasien menjadi menumpuk dan tentunya hal ini membuat pengunjung menunggu lama, maka dari itu Rumah Sakit Bhayangkara mengadakan pembaharuan dengan beralih pada pendaftaran elektronik yang sudah berjalan dari awal bulan November 2022 di unit pendaftaran rawat jalan khusus untuk pasien lama. Sedangkan untuk pasien baru tetap harus melakukan registrasi kepada petugas dibagian TPRJ untuk dilakukan pendataan.

Penyelenggaraan unit rekam medis pada bagian penerimaan pasien (pendaftaran) kini telah berkembang. Perkembangan yang dapat dilihat pada pelayanan kesehatan khususnya pada rumah sakit seperti bagian penerimaan pasien atau pendaftaran. Dengan adanya pendaftaran elektronik Pasien Lama di TPRJ dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada sebelumnya dan dapat meningkatkan kinerja petugas serta meningkatkan pelayanan kesehatan. Maka sebab itu, penulis ingin mengetahui bagaimana gambaran Implementasi Sistem Pendaftaran Elektronik Pasien Lama di TPRJ Rumah Sakit Bhayangkara TK III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran atau deskripsi tentang suatu masalah kesehatan, baik yang berupa faktor risiko maupun faktor efek (Riyanto, 2019). Dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem pendaftaran elektronik pasien lama di TPPRJ.

Pada penelitian ini karakteristik responden yang akan di wawancarai mengenai Pendaftaran Elektronik Pasien Lama di TPPRJ Rumah Sakit Bhayangkara TK III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Karakteristik Responden

No	Responden	Jabatan	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir
1	Informan kunci	Kepala Unit IT	Laki-laki	31	S1 Teknik Informatika
2	Informan utama	Kepala Unit TPPRJ	Perempuan	23	SMA
3	Informan Pendukung 1	Petugas IT	Perempuan	28	S1 Sistem Komputer
4	Informan Pendukung 2	Petugas Pendaftaran	Laki-laki	32	S1 KesMes
5	Informan Pendukung 3	Petugas Pendaftaran	Perempuan	28	SMA

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya ada satu bisa juga disebut dengan variabel tunggal yaitu pendaftaran elektronik pasien lama di TPPRJ, adapun sub variabel penelitian ini yaitu:

1. Aspek *Man* (Sumber Daya Manusia)
2. Aspek *Machines* (Sarana)
3. Aspek *Methods* (Standar Operasional Prosedur)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL

#### 1. *Man* (Sumber Daya Manusia)

Aspek *Man* yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) secara umum dalam Implementasi sistem Pendaftaran Elektronik Pasien Lama di TPPRJ Rumah Sakit Bhayangkara TK III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin.

##### a. Kuantitas

Berdasarkan hasil wawancara di Rumah Sakit Bhayangkara pada implementasi sistem pendaftaran elektronik dari segi kuantitas sumber daya manusia diketahui seluruh petugas TPPRJ berjumlah 12 orang dan telah mencukupi kebutuhan sumber daya manusia untuk menerapkan pendaftaran elektronik. Dari hal di atas tersebut diperoleh jawaban dari Informan Utama (Kepala Unit TPPRJ) sebagai berikut:

“Ada dua belas orang” (Informan Kunci : Kepala Unit TPPRJ)

“Iya sesuai kebutuhan” (Informan Kunci : Kepala Unit TPPRJ)



Hal ini juga disebutkan oleh kepala unit TPPRJ terkait jumlah petugas TPPRJ yang jaga pada pelaksanaan pendaftaran elektronik:

*“Satu aja, satu per shift, shiftnya ada dua tuh kalo di rawat jalan ada shift pagi ada shift siang, jadi satu-satu, bergantian”* (Informan Utama : Kepala Unit TPPRJ)

## **b. Kualitas**

### **1) Pendidikan**

Berdasarkan hasil wawancara di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin diketahui satu orang petugas IT memiliki latar belakang pendidikan S1 teknik komputer, tiga orang petugas dengan latar pendidikan S1 teknik informatika, dan 1 orang petugas D3 teknik komputer. Dari hal di atas tersebut diperoleh jawaban dari Informan kunci sebagai berikut:

*“Rata-rata S1 teknik komputer, ada juga yang teknik informatika, ada juga yang D3 teknik komputer”.* (Informan Kunci : Kepala Unit IT)

Pada petugas Pendaftaran memiliki latar belakang pendidikan SMA berjumlah empat orang, S1 Hukum dan S1 Kesmes dengan jumlah masing-masing satu orang. Untuk latar pendidikan Diploma Tiga terdapat satu orang D3 Keperawatan, satu orang D3 Kebidanan dan satu orang D3 TLM.

Sedangkan hanya terdapat satu orang dengan latar pendidikan Diploma Tiga Rekam Medis dengan dua orang petugas lainnya yang masih belum menyelesaikan pendidikan D3 Rekam Medis. Hal tersebut disampaikan oleh informan utama dan informan pendukung 2 mengenai latar belakang pendidikan petugas pendaftaran sebagai berikut:

*“SMA, D3, S1”.* (Informan Utama : Kepala Unit TPPRJ)

*“Rata-rata rekam medis, rekam medis ada tiga orang, dua orang yang on proses rekam medis...”* (Informan Pendukung 2 : Petugas TPPRJ)

### **2) Pelatihan**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada informan kunci, informan utama dan 3 orang informan pendukung mengenai pelatihan terkait implementasi sistem pendaftaran elektronik seluruh petugas TPPRJ belum mengikuti pelatihan. Akan tetapi untuk kepala unit IT diberikan pelatihan oleh tenaga pelatihan eksternal yang dilakukan secara daring. Dari hal tersebut di jawab oleh informan kunci sebagai berikut:

*“Kalo pelatihan yang sudah dilakukan itu kayak pembuatan aplikasi, seperti itu sih yang sudah dilakukan kemaren, secara online pelatihannya, pelatihan dilakukan oleh pihak ke tiga, dari tenaga pelatihan, eksternal”* (Informan Kunci: Kepala Unit IT)

Diketahui pelatihan pendaftaran elektronik petugas terhadap pelaksanaan pendaftaran elektronik tidak dilakukan, akan tetapi dilakukan studi banding ke rumah sakit yang telah menggunakan pendaftaran elektronik. Hal tersebut berdasarkan pernyataan dari Informan Pendukung 1 sebagai berikut:

*“Tidak ada pelatihan, dulu sempat studi banding ke rumah sakit yg sudah menggunakan pendaftaran elektronik sehingga sebelum analisis sistem sudah mendapat gambaran best practice anjungan”* (Informan Pendukung 1 : Petugas IT)

Selanjutnya juga dinyatakan berdasarkan wawancara kepada kepala unit TPPRJ dan Petugas Pendaftaran diketahui adanya sosialisasi terkait

penggunaan pada pendaftaran elektronik oleh pihak IT kepada petugas sebagai berikut:

*"Kalo untuk pelatihan itu tidak ada, cuman sosialisasi cara pemakaian dari tim IT atau komputer rumah sakit gitu aja adanya, tapi kalo misalnya untuk pelatihan itu tidak ada"* (Informan Utama : Kepala Unit TPPRJ)

*"Ada, sebelum ada pendaftaran elektronik pihak IT berlatih dulu, ada pelatihannya dulu di barabai, nanti dari IT mengevaluasi ke kami caranya gimana"* (Informan Pendukung 2 : Petugas TPPRJ)

*"Tidak ada pelatihan khusus cuman diajari aja oleh kepala ruangan oleh pihak IT"* (Informan Pendukung 3 : Petugas TPPRJ)

### 3) Masa Kerja

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin diketahui tidak adanya ketentuan mengenai berapa lama masa kerja untuk menjadi Petugas IT dan Petugas Pendaftaran. Hal tersebut diperoleh jawaban dari informan kunci dan informan utama sebagai berikut:

*"Kalo itu kalo kami sih nggak ada yang penting sih dia menguasai bahasa pemrograman, bekerja sama dalam tim sama mau belajar"* (Informan Kunci : Kepala Unit IT)

*"Tidak ada, bebas aja, rekrutmen"* (Informan Utama : Kepala Unit TPPRJ)

Selanjutnya juga disampaikan oleh Informan kunci, informan utama dan 3 informan pendukung mengenai berapa lama masa kerja di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin sebagai berikut:

*"Baru empat tahun"* (Informan Kunci : Kepala Unit IT)

*"Kurang lebih 5 tahun"* (Informan Utama : Kepala Unit TPPRJ)

*"Aku jalan empat tahun"* (Informan Pendukung 1 : Petugas IT)

*"Ini hampir jalan sembilan tahun"* (Informan Pendukung 2 : Petugas TPPRJ)

*"Aku tiga tahunan lebih sudah"* (Informan Pendukung 3 : Petugas TPPRJ)

Maka diketahui untuk ketentuan dengan berapa lama masa kerja untuk menjadi Petugas IT dan Petugas Pendaftaran tidak ada dan untuk masa kerja sumber daya manusia dalam menunjang pendaftaran elektronik sudah siap, karena masa kerja petugas pendaftaran sudah melebihi 3 tahun.

## 2. Machine (Sarana)

Aspek *Machine* yaitu fasilitas atau sarana dalam penerapan Pendaftaran Elektronik Pasien Lama di TPPRJ Rumah Sakit Bhayangkara TK III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin.

### a. Hardware

Berdasarkan hasil wawancara di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin diketahui mengenai sarana *hardware* yang digunakan dalam pelaksanaan pendaftaran elektronik diketahui terdapat komputer yang andal diperlukan untuk menyimpan dan mengelola data rekam medis dengan AIO layar sentuh dengan *hardware* pendukung lainnya seperti printer dan *fingerprint*. Pernyataan tersebut berdasarkan dari informan kunci dan informan utama sebagai berikut:

*"Hardware yang digunakan ada komputer AIO layar sentuh, printer dan fingerprint. Aplikasi diupload di server Rumah Sakit, kemudian setting domain untuk dapat diakses pengguna secara online"* (Informan Kunci : Kepala Unit IT)

“Komputer, habis itu printer, finger print, nggak ada komputer khusus cuman layar sentuh aja” (Informan Utama : Kepala Unit TPPRJ)

Selanjutnya juga dinyatakan oleh Petugas IT dan Petugas Pendaftaran terkait kecukupan jumlah *hardware* yang digunakan sudah sudah cukup untuk kebutuhan pendaftaran elektronik sekarang, sehingga tidak ada yang perlu ditambah dalam menunjang pelaksanaan pendaftaran elektronik. Hal tersebut berdasarkan pernyataan dari informan pendukung 1, 2 dan 3 sebagai berikut:

“sudah cukup menunjang” (Informan Pendukung 1 : Petugas IT)

“Cukup banget, kalo misalkan kurang tidak ada yang perlu ditambahkan” (Informan Pendukung 2 : Petugas TPPRJ)

“Cukup, kan banyak pendaftaran elektroniknya” (Informan Pendukung 3 : Petugas TPPRJ)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada pendaftaran elektronik didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Observasi

No	Nama Alat	Jumlah	Kondisi
1	Rak Pendaftaran Elektronik	5	Baik. Sangat kokoh
2	Komputer	5	Komputer dengan kondisi baru
3	Printer	5	Baik tetapi kadang masih ada kendala disaat petugas lupa menambahkan kertas HVS jadi pada saat pencetakan SEP menjadi <i>error</i> .
4	Finger print	5	Baik. Tidak ada kendala dengan alatnya dan bisa digunakan dengan baik.
5	Poster alur penggunaan pendaftaran elektronik	5	Kondisi masih bagus dan bisa dibaca
6	Kursi	11	Baik. kursi yang digunakan ada dua macam kursi yang pertama berbahan besi yang bisa dilipat. Yang kedua kursi panjang berbahan besi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap sarana untuk *Hardware* yaitu terdapat rak pendaftaran elektronik sebanyak 5 unit, komputer dapat digunakan oleh petugas medis untuk mengakses dan memasukkan data sebanyak 5 unit, printer digunakan pada situasi di mana cetakan fisik diperlukan. printer memainkan peran penting dalam mencetak hasil tes atau laporan medis seperti mencetak SEP pasien yang mempunyai jumlah sebanyak 5 unit, penggunaan *fingerprint* (sidik jari) memiliki beberapa tujuan dan manfaat, terutama dalam mengidentifikasi dan mengautentikasi pasien saat menerima layanan kesehatan sebanyak 5 unit, Poster Alur penggunaan pendaftaran elektronik memiliki peran yang penting dalam mengatur dan memfasilitasi proses pendaftaran pasien secara efisien dan akurat dalam sistem informasi kesehatan elektronik sebanyak 5 poster, dan kursi pasien sebanyak 11 kursi. secara keseluruhan kondisi *Hardware* yang digunakan di TPPRJ sudah sangat baik dan jumlah *Hardware* yang disediakan sudah sangat cukup untuk implementasi pendaftaran elektronik sekarang.

## b. Software

Berdasarkan hasil wawancara di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin diketahui bahwa untuk aplikasi yang digunakan yaitu menggunakan software pendukung dari pihak penyedia (*vendor*) SIMRS Isena berbasis web. Hal tersebut berdasarkan pernyataan dari informan kunci dan informan utama sebagai berikut:

*“Software yang digunakan yaitu SIMRS Isena berbasis WEB, aplikasi sudah terintegrasi langsung dengan SIMRS utama dan sudah ter bridging ke aplikasi BPJS untuk cetak SEP langsung”* (Informan Kunci : Kepala Unit IT)  
*“Aplikasinya ISENA, daftar online bisa, jadi kalo pasiennya sudah daftar online tinggal ke pendaftaran elektronik aja lagi untuk check-in, bisa datang langsung ke rumah sakit bisa lewat online, aplikasi dirancang oleh IT, tapi kalo IT itu rasanya dari pihak ketiga pakai vendor bukan dari IT langsung”* (Informan Utama : Kepala Unit TPRJ)

Selanjutnya juga dinyatakan oleh Petugas Pendaftaran terkait kemudahan penggunaan basis data atau *software* untuk petugas dan pasien pada penggunaan pendaftaran diketahui aplikasi juga sudah terintegrasi langsung dengan SIMRS dan aplikasi cukup mudah digunakan. Hal tersebut berdasarkan pernyataan dari informan pendukung 3 yaitu sebagai berikut:

*“Mudah tinggal memasukkan RM pasien pokoknya tahapnya mudah tidak banyak prosesnya asal assesment nya sesuai, kalo assesment nya tidak sesuai susah”*

(Informan Pendukung 3 : Petugas Pendaftaran)

Kemudian Kendala yang didapatkan dari penggunaan basis data atau *software* selama penggunaan pendaftaran melalui wawancara kepada informan 3 diketahui sebagai berikut:

*“Paling kendalanya bisa gangguan aplikasi dari pusatnya, tidak sering kadang-kadang aja, tapi yang sering itu jaringan”* (Informan Pendukung 3 : Petugas Pendaftaran)

## c. Methods (Standar Operasional Prosedur)

Aspek *Methods* atau SOP (Standar Operasional Prosedur) pelaksanaan pendaftaran elektronik Pasien Lama di TPRJ Rumah Sakit Bhayangkara TK III Hoegeng Iman Santoso Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada informan kunci mengenai SOP dalam pendaftaran elektronik yaitu regulasi (SOP) terkait metode penginputan pendaftaran elektronik secara aplikasi diperuntukan untuk pasien BPJS, untuk pembuatan SOP berdasarkan dari standar BPJS.

Dari hal di atas tersebut diperoleh jawaban dari Informan kunci sebagai berikut:

*“Itu secara aplikasi diperuntukan untuk pasien-pasien BPJS, jadi pasien BPJS yang sudah didaftarkan sebelumnya nanti mereka tinggal datang kesini mereka check-in lah ibaratnya langsung cetak SEP habis itu sudah dapat nomor antrian tinggal ke poli”* (Informan Kunci : Kepala Unit IT)

*“Untuk pedomannya sih standar dari BPJS yang pertama, maksudnya tuh sebelum melakukan kegiatan pemeriksaan di poliklinik mereka diwajibkan untuk melakukan pencetakan SEP sebagai syarat bukti administrasi pengklaiman”* (Informan Kunci : Kepala Unit IT)



Kemudian pernyataan dari Informan Utama bahwa Petugas Pendaftaran sudah melakukan pelaksanaan pendaftaran elektronik sesuai SOP yang ada, hal ini didapatkan peneliti melalui wawancara kepada kepala unit TPPRJ sebagai berikut:

*"Iya benar, sudah sesuai SOP"* (Informan Utama : Kepala Unit TPPRJ)

## B. PEMBAHASAN

### 1. Man (Sumber Daya Manusia)

#### a. Kuantitas

Hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin kuantitas sumber daya manusia berjumlah 6 orang Petugas IT dan 12 orang Petugas TPPRJ, pada pembagian jadwal shift yang telah ditentukan dari 12 orang petugas TPPRJ hanya satu orang yang akan bertugas di pendaftaran elektronik sesuai shift kerja petugas yaitu shift petugas pada pagi dan siang hari untuk melayani dan membantu jika ada pasien yang merasa kesulitan saat melakukan pendaftaran mandiri dipendaftaran elektronik. Penggunaan pendaftaran elektronik terbilang cukup mudah karena hanya melakukan beberapa tahap sehingga pasien juga tidak merasa kesulitan saat melakukan pendaftaran mandiri dan tidak memerlukan banyak petugas TPPRJ yang menjaga di pendaftaran elektronik. Untuk petugas TPPRJ yang lainnya bertugas di loket pendaftaran untuk melayani dan melakukan registrasi untuk pasien baru sesuai shift kerja petugas. Kuantitas sumber daya manusia di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin sudah memadai untuk melakukan pelaksanaan pendaftaran elektronik karena jumlah petugas pendaftaran yang ada sudah cukup untuk menangani jumlah kunjungan pasien dengan perkiraan jumlah 200 pasien perhari.

Pendaftaran elektronik dilakukan oleh pasien secara mandiri, bisa dilakukan secara *online* bisa juga dilakukan secara *onsite*. Untuk pendaftaran online pasien umum, pasien melakukan pendaftaran via aplikasi H-1 berobat, kemudian petugas TPPRJ melakukan verifikasi data pasien dan di hari H pasien datang ke TPPRJ untuk *check-in* nomor antrian, setelah itu pasien langsung ke poli yang ingin dituju untuk dilayani. Untuk pendaftaran online pasien BPJS sama seperti pasien umum, hanya saja saat petugas TPPRJ ingin melakukan verifikasi data pasien, petugas TPPRJ memeriksa terlebih dahulu apakah nomor kartu pasien aktif, rujukan pasien masih hidup atau tidak, kalau tidak maka akan ditolak dan di aplikasi akan muncul notifikasinya. Kalau semuanya sudah aman, petugas TPPRJ akan melakukan verifikasi data pasien dan di hari H pasien datang ke TPPRJ tinggal melakukan *finger print* dan cetak SEP di pendaftaran elektronik. Untuk penanggung jawab pelaksanaan pendaftaran elektronik dilapangan dilakukan oleh unit TPPRJ dan untuk penanggung jawab secara basis data atau *software* yang digunakan dilakukan oleh unit IT. Kuantitas sumber daya manusia sangat berpengaruh untuk kegiatan pelaksanaan pendaftaran elektronik karena untuk penggunaan pendaftaran elektronik ini bergantung ke SDM dan dengan memadai kuantitas SDM ini mampu untuk bisa mencapai tujuan penerapan pendaftaran elektronik.

Hasil ini sudah sejalan dengan Marlina (2015), menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dalam

organisasi, termasuk rumah sakit. Keberadaan sumber daya manusia harus direncanakan dan dikelola dengan baik. Proses perencanaan sumber daya manusia adalah suatu cara yang digunakan untuk menetapkan tujuan dan pedoman dalam pelaksanaan organisasi. Jumlah pegawai yang melebihi kapasitas atau kurang dari kebutuhan organisasi menunjukkan bahwa organisasi kurang baik dalam mengelola sumber daya manusia.

Kuantitas sumber daya manusia untuk menunjang pelaksanaan pendaftaran elektronik pasien lama di TPRJ Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin sudah sesuai menurut ketentuan yang ada, yang menyebutkan jumlah petugas yang dibutuhkan hanya satu orang, dan sudah sejalan dengan penelitian Marlina (2015) keberadaan SDM harus direncanakan dan dikelola dengan baik, sehingga kuantitas sumber daya manusia untuk menunjang pelaksanaan pendaftaran elektronik pasien lama di TPRJ Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin sudah siap dengan jumlah petugas yang jaga satu orang sesuai shift kerja pagi dan siang.

## **b. Kualitas**

### **1) Pendidikan**

Hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin mengenai latar belakang pendidikan petugas pendaftaran belum memenuhi syarat karena belum semua dari tenaga PMIK. Latar belakang pendidikan ini tidak berpengaruh besar untuk kegiatan pelaksanaan pendaftaran elektronik karena masih diperbolehkan dari tenaga kesehatan lainnya untuk ikut serta dalam melaksanakan pendaftaran elektronik dengan syarat sudah mendapatkan pelatihan atau sosialisasi dari unit IT terkait pelaksanaan pendaftaran elektronik dan juga memiliki komunikasi yang baik dengan pasien.

Dalam hal ini disebutkan oleh peraturan menteri kesehatan Bab II pasal 13 Nomor 24 tahun 2022, bahwa terdapat keterbatasan tenaga perekam medis dan informasi kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan, kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan lain yang mendapatkan pelatihan pelayanan rekam medis elektronik.

Pendidikan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin tidak sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.55 Tahun 2013 tentang penyelenggara pekerjaan perekam medis yang mewajibkan penyelenggara rekam medis harus minimal pendidikan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, tetapi untuk latar belakang pendidikan petugas rekam medis Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin sudah sesuai menurut ketentuan yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin sehingga tidak berpengaruh besar untuk kegiatan pelaksanaan pendaftaran elektronik, maka dari itu Rumah Sakit Bhayangkara dikatakan sudah siap untuk melaksanakan pendaftaran elektronik.

### **2) Pelatihan**

Hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin pelatihan mengenai pendaftaran elektronik untuk petugas pendaftaran tidak mendapatkan pelatihan khusus terkait pendaftaran elektronik pasien. Akan tetapi petugas IT melakukan sosialisasi kepada petugas pendaftaran mengenai bagaimana cara penggunaan khususnya pada penggunaan SIMRS

atau basis data pendaftaran elektronik. Pelatihan hanya dilakukan oleh kepala unit IT yang dilakukan oleh pihak ke tiga tenaga pelatihan eksternal, dan untuk petugas IT yang lain melakukan studi banding dengan rumah sakit lain. Sosialisasi perlu dilaksanakan atau diikuti karena petugas pendaftaran belum memenuhi syarat untuk menjadi tenaga PMIK dalam penerapan pendaftaran elektronik. Dengan adanya kegiatan sosialisasi ini bisa menambah pengetahuan terkait penerapan pendaftaran elektronik.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Fadillah A. R, Deharja A., dan Pandiangan J., 2020 bahwa walaupun masih ada petugas rekam medis yang berpendidikan SMA tetapi dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan kinerja petugas agar dapat bekerja dengan baik sesuai dengan standar atau prosedur yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja petugas dalam melaksanakan tugasnya adalah usia. Usia tenaga kerja yang lebih dari usia produktif, biasanya kemampuan bekerjanya kurang dan menghasilkan kualitas kerja yang rendah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No.55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan perekam medis yang menyatakan bahwa perekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan harus sesuai dengan kompetensi, berdasarkan pendidikan dan pelatihan serta berkewajiban mematuhi standar profesi perekam medis dan juga belum sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan RI yang disebutkan bahwa 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 kualifikasi jabatan atau pekerjaan.

### 3) Masa Kerja

Hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin mengenai masa kerja petugas IT dan Petugas pendaftaran yaitu tidak ada syarat minimal kerja untuk menjadi petugas IT maupun petugas pendaftaran untuk melakukan perancangan maupun pelaksanaan pendaftaran elektronik, yang terpenting untuk petugas IT menguasai bahasa pemrograman dan untuk petugas pendaftaran mampu berkomunikasi baik dengan pasien. Diketahui untuk seluruh petugas IT dan petugas pendaftaran masa kerjanya > 3 tahun (lama).

Penelitian lain yang telah dilakukan oleh Masni dkk (2010) bahwa masa kerja tidak berhubungan dengan kinerja. penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sudiar (2013) bahwa tidak ada hubungan antara masa kerja dengan kinerja responden karena baik responden yang sudah bekerja dalam jangka waktu yang baru maupun lama responden tetap memiliki kinerja yang tinggi.

Maka dapat disimpulkan bahwa masa kerja petugas IT dan petugas TPRJ di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin tidak memiliki hubungan dengan implementasi sistem pendaftaran elektronik Pasien Lama di TPRJ.

## 2. Machine (Sarana)

### a. Hardware

Hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin *hardware* yang digunakan dalam pelaksanaan pendaftaran elektronik sudah terpenuhi, sudah

terdapatnya 5 rak pendaftaran elektronik, komputer dapat digunakan oleh pasien untuk mengakses dan memasukkan data sebanyak 5 unit, printer digunakan pada situasi di mana cetakan fisik diperlukan, printer memainkan peran penting dalam mencetak hasil tes atau laporan medis seperti mencetak SEP pasien yang mempunyai jumlah sebanyak 5 unit, penggunaan *finger print* (sidik jari) memiliki beberapa tujuan dan manfaat, terutama dalam mengidentifikasi dan mengautentikasi pasien saat menerima layanan kesehatan sebanyak 5 unit, Poster Alur penggunaan pendaftaran elektronik memiliki peran yang penting dalam mengatur dan memfasilitasi proses pendaftaran pasien secara efisien dan akurat dalam sistem informasi kesehatan elektronik sebanyak 5 poster, dan kursi pasien sebanyak 11 kursi yang terletak di pendaftaran pasien rawat jalan dengan kondisi masih baik. Jumlah *hardware* yang disediakan sudah sangat cukup untuk pelaksanaan pendaftaran elektronik dan tidak ada *hardware* yang perlu ditambahkan karena sudah cukup atau sesuai dengan jumlah kunjungan pasien tiap hari.

Hasil penelitian ini sudah sejalan dengan penelitian Bunga, firna dan wahyu, 2022 yang berjudul *Literature Review: Implementasi Rekam Medis Elektronik di Institusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia*, menyatakan *machine* yang dimaksud berupa jaringan komputer, konektivitas, suplai listrik, laptop, alat scanner, ruangan pelaksanaan digitalisasi RME, dan aplikasi SIMRS. Pada rumah sakit Bhayangkara Banjarmasin terdapat komputer, printer dan *finger print*.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Sudirahayu dan Harjoko (2017) menyebutkan komponen fisik yang harus disiapkan diantaranya server, laptop (netbook) dan personal computer, *dial-up modems*, *wireless hardware*, *printer*, *scanner* dan mesin fix, kabel modem, *digital subscribe line*. *Hardware* yang dipilih dicocokkan dengan alur kerja tenaga medis.

Penting untuk memilih perangkat keras yang handal dan sesuai dengan kebutuhan fasilitas kesehatan serta memastikan bahwa sistem pendaftaran elektronik dapat diakses dengan mudah oleh pasien dan petugas administrasi.

#### **b. Software**

Hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin basis data atau *software* yang digunakan yaitu SIMRS ISENA berbasis web, aplikasi sudah terintegrasi langsung dengan SIMRS utama dan sudah terbridging ke aplikasi BPJS untuk cetak SEP langsung, untuk aplikasi pendukung menggunakan SIMRS Khanza yang merupakan SIMRS *opensource* yang dapat dikembangkan secara mandiri oleh seluruh rumah sakit. Untuk pasien yang ingin melakukan pendaftaran online bisa menggunakan browser di perangkatnya masing-masing dengan versi 114.0 atau lebih tanpa menginstal aplikasi karena bersifat *webbase*. Walaupun penggunaan *software* sangat mudah dilakukan oleh petugas maupun pasien, akan tetapi kadang terdapat kendala dari jaringan pusat yang menghambat dalam pelaksanaan pendaftaran elektronik pasien. Dan perlu dilakukannya perkembangan perihal keamanan dan terintegrasi oleh JKN mobile.

Penelitian ini juga sejalan dengan teori Roger S. Pressman (2002), Pressman menyebutkan bahwa perangkat lunak atau *software* merupakan suatu perintah program yang terdapat di dalam sebuah komputer. Ketika dieksekusi oleh user-nya akan memberikan sejumlah fungsi sekaligus menampilkan



informasi yang diinginkan oleh user-nya. Hal ini menjelaskan jika software atau perangkat lunak ini memiliki fungsi untuk memberikan perintah komputer.

### 3. **Methods (Standar Operasional Prosedur)**

Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pendaftaran rekam medis adalah panduan tertulis yang menguraikan langkah-langkah dan prosedur yang harus diikuti oleh petugas administrasi atau petugas pendaftaran dalam mengelola proses pendaftaran pasien dan pembuatan rekam medis di fasilitas kesehatan. SOP ini membantu memastikan konsistensi, akurasi, dan efisiensi dalam proses pendaftaran (Ummah, D.M 2021).

Hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin diketahui telah terdapat standar operasional prosedur dalam penerapan pendaftaran elektronik dengan Nomor Dokumen ADM.93.2022 Terkait Pelayanan Anjungan Pendaftaran Pasien Mandiri Pada Pelayanan Poliklinik Spesialis. Untuk regulasi standar operasional prosedur diperuntukan untuk pasien lama BPJS dan umum, untuk pembuatan standar operasional prosedur sendiri berpedoman pada alur aplikasi yang ada, sebelum pembuatan standar operasional prosedur petugas IT meminta pendapat kepada semua petugas rekam medis, bagaimana aplikasi yang bagus untuk kedepannya, setelah itu petugas IT juga mengkomunikasikan kepada vendor bagaimana aplikasinya. Setelah aplikasi sudah jadi baru petugas IT menyusun alur-alur dan standar operasional prosedur kemudian dilakukan penerapan dilapangan. Petugas TPPRJ telah mengikuti langkah-langkah prosedur pada SOP yang tersedia dalam penerapan pendaftaran elektronik pasien dan SOP sudah dijalankan dengan baik dilapangan.

Penelitian ini sejalan dengan peraturan menteri kesehatan Bab II pasal 7 nomor 24 tahun 2022, menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan harus menyusun standar prosedur operasional penyelenggaraan rekam medis elektronik disesuaikan dengan kebutuhan sumber daya masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan dengan mengacu pedoman rekam medis elektronik.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Hamdani et al (2022) Menyatakan Rumah sakit yang menyediakan SOP sebelum RME diterapkan, akan memberikan kemudahan bagi SDM dalam mengetahui peran dan fungsinya dan bisa menjadi pedoman bagi SDM pada saat penerapan RME. Peneliti menyarankan bagi setiap rumah sakit yang akan menerapkan RME agar membuat SOP terlebih dahulu agar memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab setiap unit kerja yang memiliki peran dalam menerapkan RME.

SOP pendaftaran rekam medis sangat penting untuk menjaga integritas data pasien dan mengoptimalkan efisiensi proses pendaftaran di fasilitas kesehatan. Hal ini juga membantu dalam pelatihan petugas baru dan memberikan pedoman yang jelas dalam menghadapi situasi yang mungkin timbul selama proses pendaftaran.

## KESIMPULAN

1. Pada aspek *Man* yaitu Sumber Daya Manusia dalam Pelaksanaan Pendaftaran Elektronik Pasien Lama di TPPRJ pada segi kuantitas sumber daya manusia untuk menunjang pelaksanaan pendaftaran elektronik pasien lama di TPPRJ Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin sudah terpenuhi dengan total petugas sebanyak 12 orang. Dan dari segi kualitas pada pendidikan petugas diketahui terdapat satu orang dengan latar pendidikan Diploma Tiga Rekam Medis, pelatihan kepada petugas terkait pelaksanaan pendaftaran elektronik pasien belum dilaksanakan dan tidak adanya ketentuan lama masa kerja petugas IT dan petugas pendaftaran.
2. Aspek *Machine* yaitu fasilitas atau sarana dalam pelaksanaan Pendaftaran Elektronik Pasien Lama di TPPRJ pada jumlah *hardware* yang disediakan sudah sangat cukup untuk pelaksanaan pendaftaran elektronik karena sudah cukup atau sesuai dengan jumlah kunjungan pasien tiap hari. Untuk software atau aplikasi yang digunakan yaitu menggunakan *software* pendukung dari pihak penyedia (*vendor*) SIMRS Isena berbasis web. Akan tetapi kadang terdapat kendala pada jaringan pusat yang bisa menghambat proses pada pelaksanaan pendaftaran elektronik pasien.
3. Aspek *Methods* atau SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pelaksanaan pendaftaran elektronik Pasien Lama di TPPRJ, petugas pendaftaran telah mengikuti langkah-langkah prosedur pada SOP yang tersedia dalam penerapan pendaftaran elektronik pasien dan SOP sudah dijalankan dengan baik diapangan

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Noor Rini, Nova Wahyuni, and Najah Syamiyah. 2022. "Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Banteng." *Jurnal Joubahs* 2(2):102–9
- Ali. (2021). Analisis Kesiapan Implementasi rekam medis elektronik dengan pendekatan DOQ-IT. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 61.
- Almasri, M. N. (n.d.). *manajemen sumber daya manusia*. Retrieved from manajemen sumber daya manusia.
- dede. (2014, June 04). *Prosedur Pelayanan Rawat Jalan Yang Baik*. Retrieved December 10, 2022 from dede133.blogspot.com: <https://dede133.blogspot.com/2016/06/prosedur-pelayanan-rawat-jalan-yang.html>
- Fitrah, Yuridka, and Ibrahim Ibrahim. n.d. "Sistem Informasi Pelayanan Rawat Inap Berbasis Web Pada Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin."
- Fajar, H. (2020, Juli 10). *Rekam Medis Elektronik (Elektronic Medical Record)*. Retrieved December 11, 2022 from hajriahfajar.com: <https://www.hajriahfajar.com/2020/07/rekam-medis-elektronik-electronic.html>
- Gempur, Santoso. 2013. *Ergonomi Terapan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

- Hakayuci. (2021, April). *Dasar Hukum Rekam Medis Elektronik di Indonesia*. Retrieved December 05, 2022 from hakayuci.com: <https://www.hakayuci.com/2021/04/dasar-hukum-rekam-medis-elektronik-di-indonesia.html>
- Ryan, Cooper, and Tauer. 2013. "Pelayanan Medis Psien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Pekanbaru." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 12–26.
- Saifullah, *Buku Panduan Metodologi Penelitian*, (Malang: Fakultas Syariah UIN, 2006), h. 59.
- Saifullah, *Panduan Metodologi*, h. 245.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 245.
- Suheni. (2015). Mekanisme Pelayanan Pasien Kelas Vip Di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *123dok.com*, 30.
- Siswati. (2018). *Manajemen Unit Kerja II Perencanaan SDM Unit Kerja RMIK*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sudirahayu (2017). Analisis Kesiapan Penerapan Rekam Medis Elektronik Menggunakan DOQ-IT di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung. *Journal Of Information Systems For Public Health*
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Moloeng, L.J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Manajemen Rumah Sakit. (2019, May 14). *Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit*. Retrieved December 05, 2022 from manajemenrumahsakit.net: <https://manajemenrumahsakit.net/2019/05/implementasi-rekam-medis-elektronik-di-rumah-sakit/>
- Mfta, R. (2020, april 22). Pengertian Perangkat Lunak Menurut Para Ahli. Diambil kembali dari <https://www.brilio.net/wow/ini-dia-pengertian-perangkat-lunak-menurut-para-ahli-2004228.html>
- Nur, F. A. (2019, November 18). *Analisis Kebutuhan Tenaga Dengan Metode Workload Indicator Staffing Need (Wisn) Pada Instalasi Rekam Medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun*. Retrieved December 05, 2022 from <http://eprints.ums.ac.id/>: <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/45688>
- Putri, D. A. (2016, March). *Rawat Jalan – Prosedur, Fungsi, Layanan, dan Perkiraan Biaya*. Retrieved December 11, 2022 from [duitpintar.com](https://duitpintar.com): <https://duitpintar.com/rawat-jalan/>
- publichealth. (2013, April 8). *Kinerja Pelayanan Kesehatan*. Retrieved Maret 14, 2023 from [publichealth.com](http://publichealth.com): [www.indonesian-publichealth.com](http://www.indonesian-publichealth.com)
- susanti, T. (2013). Studi Tentang Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Persatuan Djamaah Haji Indonesia Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan*, 12-13.