

Original Article^{*)}

Gambaran Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jakarta Tahun 2021

(An overview of the administration of outpatient registration services at the Jakarta General Hospital in 2021)

Ranali Waruwu¹

¹Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

Email correspondent: ratnawaruwu98@gmail.com

Abstract

Introduction: In the outpatient registration service at Tarakan Regional General Hospital Jakarta, there are still problems, namely errors in entering patient data and patients using BPJS inactive.

Methods: The purpose of this study was to find out the description of the administration of outpatient registration services at the Tarakan Regional General Hospital Jakarta in 2021 this type of research is to use a qualitative research method with a descriptive design which was carried out in October 2021 at the registration service section at the Tarakan Regional General Hospital Jakarta in 2021.

Results: Based on the results of research from interviews, observations, and document review, it was found that the implementation of outpatient registration services still had deficiencies in the input, process, and output components, namely education that was still not in accordance with qualifications, lack of human resources in the department registration services, and registration service officers who are less thorough in entering patient data, as well as computers that often have errors. The output of this study is the outpatient flow when problems occur in the registration service section.

Discussion: It is recommended that registration service officers be more thorough in entering patient data, especially in writing names, and improving services in the registration.

Keywords: administration, outpatient services

Artikel

Disubmit (Received) : 03 July 2022

Diterima (Accepted) : 30 March 2023

Diterbitkan (Published) : 30 March 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Dalam pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit sering ditemukan masalah yaitu kekurangan dalam penginputan data pasien. Kekurangan dalam menginput data pasien dapat disebabkan karena ruang pendaftaran masih belum memadai dan pendidikan masih belum sesuai dengan kualifikasi tenaga kesehatan. Kekurangan dalam penginputan data pasien mengakibatkan pasien baru dan pasien lama tercampur.¹ Hal ini menyebabkan pelayanan kesehatan dibagian pendaftaran rawat jalan dikatakan tidak efektif dan efisien dalam memenuhi kepuasan pasien. Dengan pengalaman yang saya temukan ketidakpuasannya pasien yang sering terjadi adalah sikap dan perilaku petugas terhadap pelayanan yaitu: pelayanan dokter dan perawat tidak sesuai dengan jam yang sudah ditentukan dokter yang sulit ditemui, dan dokter yang kurang komunikatif dan informatif dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, lamanya proses masuk rawat serta aspek pelayanan.² Dengan demikian Rumah Sakit dituntut lebih memperhatikan gambaran pelayanan pendaftaran pasien di unit rawat jalan agar sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang ditetapkan.

Tempat penerimaan pasien adalah unit pertama yang dikunjungi oleh akan berobat di Rumah Sakit dengan mencatat pendaftaran pasien (registrasi) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tempat penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit sering mengalami permasalahan adalah terjadinya penumpukan antrian sehingga pasien complain karena terlalu lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan computer yang sering error yang mengakibatkan proses pada pendataan pasien yang dilakukan petugas pendaftaran dapat terhambat sehinggakan mengurangi pengunjung yang akan berobat di Rumah Sakit Septiani et al.³ Pendaftaran pasien merupakan pelayanan pertama yang dilakukan di instalasi rawat jalan. Pada pelayanan pendaftaran pasien terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu ketanggapan, kecepatan, dan ketepatan waktu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien berdasarkan standar mutu pelayanan Rumah Sakit.

Jika pelayanan pendaftaran pasien tidak dilakukan secara optimal akan terjadinya antrian panjang yang menyebabkan pasien akan menunggu terlalu lama dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kurang puas Putri.⁴ Antrian terjadi pada umumnya ketika kita sedang menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Jika terjadi antrian yang panjang maka akan menimbulkan waktu tunggu yang lama sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pada pasien. Dalam suatu pelayanan rawat jalan pasien baru maupun pasien lama tetap menjalani proses antrian yaitu pada saat menunggu panggilan di loket pendaftaran administrasi, panggilan menuju poli klinik tujuan atau pada saat melakukan penebusan obat dan pembayaran di tempat loket kasir Septiani et al.³ Instalasi rawat jalan merupakan salah satu tempat dimana antara pasien dengan petugas Rumah Sakit melakukan kontak yang pertama kali dengan jumlah pasien yang cukup banyak dan berasal dari berbagai tempat dengan budaya yang beragam. Instalasi rawat jalan juga merupakan instalasi yang melayani pasien dalam jumlah yang besar sehingga keberhasilan instalasi rawat jalan dalam melayani pelayanan kesehatan yang dilaksanakan. Kelengkapan administrasi dalam pendataan pasien dapat mempengaruhi kecepatan atau lambatnya proses pelayanan kesehatan. Untuk itu dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat menuntut kinerja sumber daya manusia dalam melakukan pendaftaran rawat jalan SOP yang sudah ditetapkan di Rumahh Sakit Suryani.⁵

Dalam pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta sudah masuk ke dalam struktur organisasi rekam media. Dimana di bawah Kepala Instalasi Rekam Media dan terdapat staff-staff dengan bagian serta tugasnya masing-masing, antara lain: *staff admission*, *staff assembling*, *staff coding indexing*, *staff analizing*, dan *staff filling*. Untuk pelayanan pendaftaran di bagian admission, karena bagian pendaftaran berkaitan langsung dengan bagian rekam medis. Dengan demikian Rumah Sakit Tarakan Jakarta memiliki proses alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yaitu mulai dari datangnya pasien ke bagian pelayanan pendaftaran hingga pembayaran, poli yang di tuju, apotik yang akan dilalui oleh dalam proses pelayanan rawat jalan yang akan diterima hingga pasien pulang (Profile RSUD Tarakan).⁶

Dengan demikian berdasarkan hasil dari pengamatan penulis, di RSUD Tarakan Jakarta, ditemukan bahwa masih terdapat masalah yaitu petugas pendaftaran yang kurang teliti dalam menginput

data pasien, dan kekurangannya tenaga kesehatan (SDM) dibagian pendaftaran, serta pendidikan yang masih belum sesuai dengan kualifikasi, dan computer yang sering error atau bermasalah sehingga dapat mengakibatkan proses pelayanan di bagian pendaftaran, serta pendidikan yang masih belum sesuai dengan kualifikasi, dan computer yang sering error atau bermasalah sehingga dapat mengakibatkan proses pelayanan di bagian pendaftaran tidak berjalan dengan baik. Dalam pelayanan administrasi pasien rawat inap di instalasi Administrasi Pasien RSUD Tarakan Jakarta diketahui bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan pasien yang sangat efektif mulai dari pasien datang hingga pasien pulang dari Rumah Sakit sangat diperlukan. Untuk itu berdasarkan latar belakang yang penulis dapatkan tentang permasalahan dan hasil studi pendahuluan yang dilakukan maka penulis tertarik untuk membahas topik mengenai pelayanan pendaftaran rawat jalan yang kemudian dituangkan dalam karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tarakan Jakarta Tahun 2021.”

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Dengan data yang dilakukan berupa data primer yang diperoleh dengan menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan data sekunder berupa observasi dan telaah dokumen. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif Notoatmodjo dan Saputra.^{3,8} penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan deskriptif melalui pengamatan langsung pada system yang sedang berjalan disertai dengan wawancara mendalam dengan informasi yang terlibat dalam pelaksanaan manajemen pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta.

1. Langkah-Langkah Penelitian

a. Persiapan Penelitian

Dalam tahap proses persiapan penelitian ini diawali dengan mengurus perizinan penelitian untuk melakukan penelitian dalam studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta tahun 2021.

b. Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap proses pelaksanaan penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan melakukan wawancara. Responden yang akan di wawancara akan memberikan informasi yang terkait dengan administrasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Setelah seluruh data sudah terkumpul, langkah selanjutnya yaitu melakukan triangulasi. Triangulasi adalah menggabungkan informasi dan sumber data yang didapat dari wawancara dan observasi.

c. Akhir Penelitian

Dalam tahapan akhir penelitian ini yaitu akan melakukan analisis data berdasarkan permasalahan yang ada yang bertujuan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

d. Metode pengumpulan Data

Menurut Sugiyono^{3,9} penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut⁴ data adalah bahan keterangan tentang suatu objek, penelitian. Metode atau teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Data merupakan segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta, dan fakta tersebut ditemui oleh peneliti di daerah penelitian. Data dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder.

A. Data Primer

Menurut Notoatmodjo dalam Saputra^{3,8} wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari sasaran penelitian (responden), atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (*face to face*). Pada penelitian ini dilakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan

kepada tiga orang informan secara (*face to face*) kepada sumber penelitian.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data yang bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh.

2. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pemilihan pada pertimbangan kesesuaian dan kecukupan.^{4,3} Informan penelitian ini berjumlah 2 orang. Kepala Instalasi Rekam Medis sebagai informan kunci. Penanggung Jawab Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta untuk mengetahui lebih banyak tentang informasi yang diperlukan yang diperlukan peneliti.

Kesesuaian (*Appriatness*)

Dalam prinsip kesesuaian, informan dipilih dengan berdasarkan kesesuaian pengetahuan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian. Keterangan tentang suatu fakta, dan fakta tersebut ditemui oleh peneliti di daerah penelitian. Data dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan sumbernya, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Notoatmodjo dalam Saputra^{3,8} wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari sasaran penelitian (responden), atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (*face to face*). Pada penelitian ini dilakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan kepada tiga orang informan secara (*face to face*) kepada sumber penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh mulai dari telaah dokumen, observasi, dan catatan-catatan yang bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh.

3. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pemilihan pada pertimbangan kesesuaian dan kecukupan.^{4,3} Informan penelitian ini berjumlah 2 orang. Kepala Instalasi Rekam Medis sebagai informan kunci. Penanggung jawab pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta untuk mengetahui lebih banyak tentang informasinya diperlukan peneliti.

- **Kesesuaian (*Appriatness*)**

Dalam prinsip kesesuaian, informan dipilih dengan berdasarkan kesesuaian pengetahuan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian.

- **Kecukupan (*Adequancy*)**

Data yang berasal dari sampel atau informan seharusnya dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penulis.

- **Validasi Data**

Dalam menjaga validasi data serta hasil penelitian secara kualitatif ini tetap terjaga kevalidannya, penelitian melakukan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Menurut Moleong⁴⁴ dan Fauziah⁴³ triangulasi merupakan suatu pendekatan yang dilakukan pada saat mengumpulkan dan menganalisis data.

a. Triangulasi Sumber Data

Menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber data yang di peroleh untuk menghasilkan bukti atau data yang berbeda.

b. Triangulasi Metode

Melakukan wawancara mendalam dan observasi telaah dokumen untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data primer yakni dilakukan dengan cara wawancara yang bersifat terstruktur dengan pedoman wawancara yang telah disiapkan dan alat perekam suara serta alat tulis untuk mencatat poin-poin yang dibutuhkan oleh penulis, data sekunder, diperoleh dari observasi dibagian unit administrasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Tarakan Daerah Jakarta.

Analisis Data

Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh hasil data yang tersedia dari sumber antara lain hasil dari wawancara, telaah dokumen, observasi. Data-data yang telah diperoleh selama penelitian kemudian dikumpulkan, dikelompokkan, dan disajikan dalam bentuk narasi. Analisis yang dilakukan oleh penulis adalah analisa isi (*content analysis*) yaitu dengan cara melakukan analisa data dibuat matriks, kemudian dibuat *content analysis* atau kegiatan Analisa sesuai dengan permasalahan yang ada dan bertujuan untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti.

Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpul informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan data. Penyajian secara textular biasanya digunakan untuk penelitian atau data kualitatif. Data yang telah diperoleh disajikan dalam bentuk matriks kemudian diterangkan secara naratif sehingga dapat mempermudah dan mengerti dalam memahami data-data tentang gambaran administrasi pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta tahun 2021.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Input

Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan diketahui bahwa sumber daya manusia di Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta berjumlah 49 orang yang terdiri dari Kepala Instalasi Rekam Medis 1 orang, dan petugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berjumlah 9 orang dibagian atas 3 orang, bagian bawah 3 orang, umum 1 orang, MKU 1 orang, dan 1 orang cadangan. Petugas di Instalasi Rekam Medis untuk saat ini sudah mencukupin dalam menangani tugas sehari-hari. Sedangkan sumber daya manusia di bagian pelayanan pendaftaran pasien berjumlah 9 orang dan dinilai masih kurang. Setiap hari petugas melayani sekitar dua puluh sampai tiga puluh orang pasien dan selebihnya melayani pasien yang mendaftar lewat kuota yang sudah ditetapkan.

Sarana Dan Prasarana

Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan dua orang informan bahwa diketahui sudah mencukupi dan terpenuhi sesuai dengan SOP yang ada jenis sarana dan prasarana di pelayanan pendaftaran sudah memenuhi dengan ketersediaan yang cukup dalam mendukung pelayanan pendaftaran dan juga dalam situasi pandemi COVID-19 untuk saat ini. Dan petugas pelayanan pendaftaran juga dilengkapi dengan APD seperti *masker*, *face shield*, serta kaca pembatas antara petugas dengan pasien. Karena dalam pelayanan pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta merupakan salah satu pintu yang paling terdepan sehingga sarana dan prasarananya harus terpenuhi.

SOP Dan Kebijakan

SOP dan kebijakan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta yang melandasi pelaksanaan kegiatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Hasl ini sesuai dengan wawancara kepada Instalasi Rekam Medis dan petugas pelayanan pendaftaran rawat pelayanan kepada pasien terutama dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan semua petugas, melakukan sesuai dengan SOP dan Kebijakan

serta mengikuti kebijakan yang berlaku yang sudah ditetapkan.

Proses

Proses pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta dapat dilihat Digambar dibawah ini serta alur pasien rawat jalan.

Jika pasien baru:

- a. Petugas pendaftaran meminta identitas pasien (KTP, SIM, KK, Paspor, KITAS dll) dan mewawancarai pasien dan untuk melengkapi formulir data administrasi pasien.
- b. Membuat rekam medis baru dan memberi nomor rekam medis.
- c. Membuat kartu berobat dan menyerahkan kepada pasien/keluarga pasien.

Jika pasien lama:

- a. Petugas pelayanan pendaftaran meminta kartu berobat pasien atau identitas, pasien bila pasien tidak membawa kartu maka akan dilakukan pencarian database IUP pada SIMRS.
- b. Petugas pelayanan pendaftaran menghubungi petugas rekam medis bagian *filing* untuk meminta rekam medis di distribusikan ke rawat jalan.
- c. Setelah itu, petugas pelayanan pendaftaran *mengantri data* pasien ke SIMRS kemudian petugas pendaftaran mencetak SKP, setelah itu petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke kasir untuk pembayaran. Setelah selesai dari pembayaran baru ke poli yang dituju untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya, kemudian petugas rekam medis bagian distribusi menyerahkan rekam medis pasien kepada petugas pendaftaran untuk di registrar perawat rawat jalan.

Output

Hasil akhir atau output dari pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan adalah proses alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang telah sesuai dengan SOP di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. Dalam hal ini didapatkan bahwa dari hasil observasi telaah dokumen serta wawancara mendalam mengenai proses alur pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan yang sudah sesuai dengan SOP dalam setiap tahapan yang dilalui oleh pasien rawat jalan dalam proses alur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tarakan Jakarta sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dalam hal ini di dukung oleh kecocokkan telaah dokumen SOP serta studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di bagian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dimana alur pelayanan pendaftaran sudah sesuai dengan SOP yang ada di RSUD Tarakan Jakarta tahun 2021.

Pembahasan

Kebutuhan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan pasien. Berdasarkan pengamatan penelitian dan hasil wawancara dengan informan, sarana dan prasarana di pelayanan pendaftaran sudah memadai. Sarana dalam pelayanan pendaftaran pasien adalah dengan tersedianya seperti computer, print, formulir pendaftaran, telepon dan ATK dll. Dengan penelitian ini sejalan dengan penelitian Alfifah⁴⁶ dengan judul “Tinjauan Kelengkapan Formular Pasien Baru Di Unit TPRPJ Di Rumah Sakit Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita” mengatakan dimana, pelaksanaan sarana dan fasilitas di unit tempat penerimaan pasien rawat jalan sudah sangat memadai, dan tempat penerimaan pasien sarana dan fasilitas sudah memenuhi dan mencukupkan dalam menjalankan pelayanan pendaftaran pasien.¹⁴ Apabila sarana dan prasarana memadai maka akan menghambat kegiatan pelayanan.¹³

Menurut pengamatan peneliti dan hasil observasi dan wawancara dari informan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta sudah sangat memadai dalam memberikan pelayanan pendaftaran dan melayani pasien pada saat pandemi COVID-19, serta petugas pelayanan pendaftaran juga dilengkapi dengan APD seperti *masker*, *faceshield*, serta kaca pembatas antara petugas dengan pasien. Karena dalam pelayanan pendaftaran pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta merupakan salah satu pintu yang paling terdepan sehingga sarana dan prasarana harus terpenuhi.¹⁵ Namun, Adapun masalah/hambatan

terkait dengan sarana dan prasarana dipelayanan pendaftaran adalah dengan computer yang sering error jadi maka waktu yang cukup lama dan jaringan yang kadang bermasalah, dan juga pasien yang menggunakan BPJS tidak aktif sehingga proses dalam memberikan pelayanan kepada pasien terhambat dan maka waktu yang panjang dan pasien menunggalama.

Makna Singkatan (Abbreviations)

SOP	: Standar Operasional Perusahaan
APD	: Alat Pelindung Diri
ATK	: Alat Tulis Kantor
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Konflik Kepentingan

Penelitian ini independent dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Pendanaan

Sumber dana dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendanaan pribadi.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh Ranali Waruwu sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini

References

1. Hidayat R. Hak Atas Derajat Pelayanan Kesehatan Yang Optimal. *Syariah J Hukum Dan Pemikir*. 2017; 16(2): 127-34.
2. Sakey CJ., Hamel R. Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Irina Dengan Irina C. *RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. J Keperawatan*. 2014; 2(2).
3. Septiani AS., Wigati PA., Fatmasari EY. Gambaran Sistem Antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loket Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *J Kesehatan Masyarakat*. 2017; 5(4): 1-14.
4. M. Putri. Hubungan Kecepatan Pelaynan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Sukarto. Universitas Muhammadiyah Surakarta: 2013.
5. Suryani I. Gambaran Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit 2021.
6. Profile RSUD Tarakan. Profile RSUD Tarakan Jakarta 2020. Profil Rumah Sakit Tarakan Jakarta Tahun 2020. Jakarta: RSUD Jakarta. 2020.
7. Rikomah SE. *Farmasi Rumah Sakit*. Deepublish: 2017.
8. Hidayati AN., Suryawati C., Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasiendengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *J Kesehatan Masyarakat*. 2014; 2(1): 9-14.
9. Permana A. Fungsi Sosial Rumah Sakit Berdasarkan Ketentuan Pasal 29 Ayat 1 Huruf F Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Fakultas Hukum (UNISBA)*: 2016.
10. Dr. Hj. Mu'ah, SEM. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. 2014.
11. Fajriati A., Harris S., Widyawati K. Perencanaan Rumah Sakit Umum Kelas B Berkonsep Healing Environment Di Kecamatan Cileungsi. *J Desain*. 2018; 5(03): 145-53.
12. Kuzairi U., Yuswadi H., Budiharjo A., Patriadi HB. Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Dr. H. Koesnadi).
13. Rukayat, Yayat. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu." *Journal Ilmiah Magister Administrasi* 11.2 (2017).
14. Wattimena L. (2022). Analisis Kelengkapan Resume Medis Pasien Rawat Inap COVID-19 Dengan Ketepatan Waktu Klaim Di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah Depok Tahun 2021 (Doctoral

- dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju).
15. Aslan, Aslan, Baso Madiung, and Almusawir Almusawir. "Pembentukan Daerah Otonom Pulau Sebatik Dalam Perspektif Keadilan." *Journal Paradigma Administrasi Negara* 3.2 (2021): 138-143.

*) Original Article

--- ISJMHS ---