



Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Elisabeth Medan

Theresia Elen Novia Ziraluo¹, Agnes Louise Lasmaida², Febrina Sembiring³

^{1,2,3*}Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Santa Elisabeth Medan, Indonesia

Email: ¹theresiaelennziraluo@gmail.com, ²louiselasmaidaagnes@gmail.com,

^{3*}ffebrinasembring@gmail.com

Abstract

Abstract Hospital outpatient registration services are a phenomenon that refers to the actions or activities of a system within a hospital or health service facility which aims to maintain and improve health, prevent and cure disease and restore health. Outpatient care is a medical service provided to patients not in the form of inpatient care. This study aims to see an overview of outpatient registration services at Santa Elisabeth Hospital, Medan. This research uses a descriptive design with a quantitative approach. The sample in this study consisted of 30 patients. In this research, researchers collected data using a questionnaire. This research was conducted in June 2024. The data was analyzed univariably. The research results showed that there were 15 patients who received good and good service (50%), 10 patients received adequate service (33.33%) and 5 patients received poor service (16.66%). In this case, Santa Elisabeth Hospital Medan must continue to maintain good and friendly services and improve poor services.

Keywords: Services, Patients, Hospitals

Abstrak

Abstrak pelayanan pendaftaran rawat jalan rumah sakit adalah fenomena yang mengacu pada tindakan atau kegiatan suatu sistem didalam sebuah rumah sakit atau sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 pasien. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2024. Data dianalisis secara univariable. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 15 pasien yang mendapatkan pelayanan dengan baik dan bagus (50%), 10 pasien mendapatkan pelayanan yang cukup (33,33%) dan 5 pasien mendapatkan pelayanan kurang baik (16,66%). Dalam hal ini, Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan harus terus menjaga pelayanannya dengan baik dan ramah dan memperbaiki pelayanan yang kurang baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Pasien, Rumah Sakit

Penulis Korespondensi:

Febrina Sembiring | ffebrinasembring@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Ilyas, 2017)

Manusia dalam kehidupannya akan selalu berusaha melakukan apa saja demi memenuhi kebutuhannya. Secara naluri mereka akan menjaga kesehatan mereka dengan melakukan berbagai cara. Salah satu cara untuk dapat terus menjaga kesehatan adalah mendatangi Rumah Sakit yang memang dibangun dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Sejalan dengan amanat Pasal 28 H, ayat 1 perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan Kesehatan. (Ilyas, 2017)

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan berkembang lebih pesat. Peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit adalah dua sampai tiga kali lebih tinggi dari angka utilisasi pelayanan rawat inap. (Ilyas, 2017)

Proses registrasi pasien merupakan sumber data yang penting, karena disinilah pasien pertama kali mengungkapkan data diri atau status sosialnya. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan menjalankan fungsi utama registrasi pasien. Informasi tentang layanan rumah sakit dan informasi penting lain dapat dilayani di registrasi (Ilyas, 2017)

Pengertian dari pelayanan kesehatan adalah suatu sistem didalam sebuah rumah sakit atau sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengamatan dan analisis terhadap bagaimana pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi tentang implementasinya dan faktor apa saja yang mempengaruhinya. (Reny Nugraheni1, 2020)

Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau pada seluruh masyarakat baik secara geografis maupun ekonomi. Salah satu indikator dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien, seperti yang tercantum dalam Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit². Pelayanan pendaftaran ini merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan. Dari bagian pendaftaran ini juga pasien akan menentukan apakah ia akan kembali lagi berobat atau tidak karena di banyak kasus yang terjadi berdasarkan observasi peneliti sendiri bahwa pasien akan kembali lagi apabila pelayanan dinilainya baik, dengan indikator sebagai berikut: waktu tunggu tidak terlalu lama, petugas ramah, biaya terjangkau, informasi yang didapat jelas, dan tempat tunggu nyaman. Menurut Sulistyorini (2008) bahwa lama waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien baru dan mengisi identitas pasien baru adalah 7 menit 4 detik dan lama waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien lama 6 menit 16 detik.² Ahmad, dkk dalam penelitiannya

menyatakan bahwa terdapat pasien yang menyatakan puas sebanyak 53 orang atau (81,5%), dan menyatakan kurang baik sebanyak 12 orang atau (18,5%). (Ilyas, 2017)

METODE

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini terkait dengan pendaftaran pasien rawat jalan dirumah sakit. Instrument pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang. Data dianalisis secara univariat.

HASIL

Data penelitian diambil pada bulan juni 2024 dari 30 pasien dirumah sakit Santa Elisabeth Medan yang terdiri dari 5 pasien (16,66%), 10 pasien (33,33) dan 15 pasien (50%). Data diisi secara online melalui google form. Penelitian ini membahas tentang pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit Santa Elisabeth Medan. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1

No	Pertanyaan	Frekuensi ya	Frekuensi tidak	Persentase
1.	Apakah pendaftaran rawat jalan di RS Elisabeth melayani dengan cepat?	30	0	100
2.	Apakah petugas pendaftaran melayani dengan ramah?	30	0	100
3.	Apakah prosedur di RS Elisabeth mudah dipahami?	25	5	16,66
4.	Apakah anda mendapatkan informasi yang cukup tentang persyaratan dan prosedur pendaftaran sebelumnya?	20	10	33,33

No	Pendaftaran	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	15	50
2.	Cukup	10	33,33
3.	Kurang	5	16,66
	Total	30	100

PEMBAHASAN

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan dengan baik ada 15 pasien (50%), karena responden tersebut sudah mengetahui prosedur pendaftaran dirumah sakit Santa Elisabeth Medan. Indikator sikap pelayanan di Rumah Sakit yang sudah diterapkan dengan baik yakni {1} Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan disiplin, {2} Mengikuti peraturan yang sudah ada di Rumah Sakit, dan {3} Melayani pasien dengan baik, ramah dan sopan santun. (Reny Nugraheni¹, 2020)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, kedisiplinan petugas pelayanan adalah petugas yang memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan

jadwal yang berlaku. Unsur kedisiplinan petugas meliputi petugas datang tepat waktu sesuai jadwal, kehadiran petugas yang memberikan pelayanan tepat waktu, keberadaan petugas saat jam pelayanan selalu ada. Keadilan mendapatkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Unsur keadilan mendapatkan pelayanan meliputi petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. (Reny Nugraheni1, 2020)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima jasa. Unsur kenyamanan meliputi ruang pelayanan yang bersih, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, toilet bersih dan area parkir yang luas. Kenyamanan lingkungan merupakan suatu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas suatu jasa. Keamanan pelayanan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. (Reny Nugraheni1, 2020)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, kecepatan pelayanan adalah pelayanan yang diberikan terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Unsur kecepatan pelayanan meliputi petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat, sistem antrian yang ada berjalan dengan cepat dan lancar. Ketepatan jadwal pelayanan adalah kepastian pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Unsur ketepatan jadwal pelayanan yaitu pelayanan selalu tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan. Kecepatan pelayanan tergantung dari waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dan turut mempengaruhi pengambilan keputusan (Reny Nugraheni1, 2020)

Dalam pendaftaran pasien dirumah sakit terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan ini seperti: pasien yang datang tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk pasien rujukan, belum paham prosedur pendaftaran pasien rawat jalan karena baru pertama kali datang, pengisian data pasien yang cukup memerlukan waktu sekitar 3 menit. Pasien lama rata-rata ≤ 7 Menit karena data identitas sudah ada di data base rumah sakit, hanya mencocokkan saja data pasien dengan data yang ada di data base, dan pencetakan berkas pasien. Selain hal tersebut diatas juga terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan ini seperti: pasien yang lupa membawa kartu berobat sehingga harus dicarikan dulu datanya di kartu indeks, pasien yang terlewat nomor antrian. Dari data-data diatas waktu pelayanan pendaftaran di RS X sudah sesuai standar yaitu dibawah waktu standar paling lama 10 menit. (Reny Nugraheni1, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian pendaftaran, petugas pendaftaran, beberapa orang pasien dan observasi adalah:

- 1) Waktu pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan dan hasilnya adalah bahwa waktu yang dibutuhkan petugas untuk melakukan pendaftaran pasien baru mulai dari input data sampai pencetakan kartu rata-rata membutuhkan waktu 8,5 menit, (Nirma Yunita1*, 2022)
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran pasien baru adalah sebagai berikut: pasien yang datang tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit. Faktor-faktor yang mempengaruhi aspek ini adalah pasien yang datang tidak membawa dokumen yang dibutuhkan seperti kartu identitas, tidak membawa surat rujukan untuk pasien

rujukan, belum paham prosedur pendaftaran pasien rawat jalan karena baru pertama kali, pengisian data pasien yang cukup memerlukan waktu sekitar 3 menit, pasien yang lupa membawa kartu berobat sehingga harus dicarikan dulu datanya di kartu indeks, tidak membawa surat rujukan. (Nirma Yunita1*, 2022)

Aspek berikutnya adalah hubungan/interaksi antara pasien dengan pemberi pelayanan di rumah sakit seperti:

- 1) Kesigapan petugas pelayanan pendaftaran, hasilnya adalah bahwa petugas sigap dalam menjalankan tugasnya, (Lia Farihul Mubin, 2018)
- 2) Sikap petugas terhadap pasien, hasil analisisnya bahwa petugas kadang ramah, terkadang tidak ramah, memberikan informasi cukup jelas, tegas, sesuai prosedur, (Lia Farihul Mubin, 2018)
- 3) Sikap pasien terhadap petugas, hasilnya adalah pasien terkadang kurang sabar tapi ada juga yang sabar, terkadang kurang mengerti prosedur, ada yang pemarah tapi ada juga yang ramah, faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan/interaksi antara pasien dengan pemberi pelayanan adalah sebagai berikut: usia, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup. Hasil analisis diatas berdasarkan data hasil wawancara dengan kepala bagian pendaftaran, petugas pendaftaran, beberapa orang pasien dan observasi. Aspek ini dilihat dari indikator hubungan/interaksi antara pasien dengan pemberi pelayanan di rumah sakit karena sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien RS. Orientasi kepuasan sangat bersifat individual dan bergantung pada latar belakang individu serta bersifat subjektif. (Lia Farihul Mubin, 2018)

Dari data diatas bahwa pelayanan pendaftaran pasien dilihat dari aspek ini sudah dapat dikatakan cukup baik karena petugas sigap dalam menjalankan tugasnya, sikap petugas terhadap pasien Kadang ramah, terkadang tidak ramah, memberikan informasi cukup jelas, tegas, sesuai prosedur, sedangkan sikap pasien terhadap petugas terkadang kurang sabar tapi ada juga yang sabar, terkadang kurang mengerti prosedur, ada yang pemarah tapi ada juga yang ramah. Faktor-faktor yang mempengaruhi aspek ini adalah usia, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup. Aspek berikutnya dilihat dari indikator fasilitas yang ada dan kepuasan pasien terhadap hasil pelayanan (Fatkhudin1, 2017)

- 1) Sarana dan prasarana, berdasarkan hasil analisis bahwa sarana dan prasarana yang ada adalah sebagai berikut: 6 loket dengan tugasnya masing-masing, komputer untuk pendaftaran pasien dan pencetakan kartu dan ruang kartu, ruang tunggu pendaftaran, panel nomor antrian, kipas angin, tempat informasi dan toilet, (Tanwir Djafar1, 2019)
- 2) Kepuasan terhadap layanan, hasil analisisnya adalah rata-rata pasien puas dengan pelayanan pendaftaran ini dengan indikator: prosedur jelas, persyaratan jelas, waktu tunggu pendaftaran tidak terlalu lama, petugas cukup sigap dan ramah walaupun terkadang ada juga yang tidak ramah, (Astuti, 2017)
- 3) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan adalah sebagai berikut: waktu tunggu pelayanan, sikap pemberi layanan, kejelasan informasi yang diberikan, sarana dan prasarana, dan keterjangkauan biaya. (Matusea1), 2021)

Responden yang memiliki pendaftaran pasien rawat jalan dirumah sakit yang cukup ada 10 (33,33). hal ini menunjukkan responden tersebut sudah mengetahui dan menerapkan sikap dan perilaku dan pelayanan dirumah sakit .namun penerapannya masih dalam kategori cukup atau sedang. Indikator dalam pelayaan dirumah sakit pada bagian pendaftaran yg cukup diterapkan dan dilaksanakan yakni, responden melakukan tugas dan kewajibanya yg masih cukup. (Afdoli1, 2019)

Suryawan dalam dalam Yunevy (2013) menyimpulkan bahwa baik buruknya pelayanan bagi pasien juga tergantung dari waktu yang diperlukan untuk mendapat pelayanan. Pelayanan kesehatan dipandang baik sebab mereka dapat dilayani dengan cepat tanpa menunggu lama. Hasil penelitian ini sesuai bahwa suatu pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan mutu yang baik dan akan menjadikan tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri. Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesahatan maka akan mempengaruhi kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut. Semakin baik pelayanan kesehatan akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan (Afdoli1, 2019)

Responden yang memiliki indikator yang kurang ada 5 (16.66), hal ini menunjukkan bahwa responden masih kurang menerapkan dan melaksanakan pendaftaran pasien rawat jalan dirumah sakit.indikator pendaftaran pasien responden yg masih kurang diterapkan atau dilaksanakan dengan baik dan teliti yakni, responden masih kurang melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya

Tidak baik dalam Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Sulistyorini, 2008). Waktu tunggu yang berbeda-beda disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Pasien JKN yang akan mendaftar harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu antara lain Kartu JKN, Surat Rujukan / perintah kontrol, dan fotokopi KK. Oleh karena itu, pasien JKN yang akan mendaftar dicek dahulu kelengkapan administrasi tersebut oleh petugas pendaftaran. Hal ini membutuhkan waktu beberapa menit dan menyebabkan waktu tunggu pasien JKN lebih lama jika dibanding dengan pasien umum yang tidak memerlukan persyaratan kelengkapan administrasi tersebut. (Afdoli1, 2019)

Untuk pasien lama dan pasien baru, pasien baru membutuhkan waktu yang cenderung lebih cepat daripada pasien lama karena pada pasien baru tidak diperlukan waktu pencarian DRM di bagian filling. Waktu tunggu pendaftaran yang lama disebabkan karena terjadinya antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Antrian sering terjadi karena waktu antar kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan. (Puput Melati Hutaaruk, 2019)

Dalam layanan yg masih kurang baaik diterapkan dirumah sakit dan tanggungjawab yg telah diberikan kepadanya sebagai layanan kesehatan.dalam layanan ini juga bisa menular, apalagi kalau dilakukan oleh seorang pemimpin. Yang dimana pemimpin tidak melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dirumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian yg dilakukan dirumah sakit, dapat dilihat dari tingkat layanan yg baik diresponden yg dimana responden tersebut memiliki kategori baik ada 15 responden (50 %), kategori cukup 10 responden (33,33%), kategori kurang sebanyak 5 responden

(16,66%).hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan kesehatan. (Puput Melati Hutauruk, 2019)

Dalam layanan pendaftaran pasien rawat jalan dirumah sakit yang dimana harus bisa merapkan dan melatih kebiasaan dalam layanan yang sudah diterapkan dalam layanan,dan sebangainya dalam menjalankan kewajiban dan tanggungjawab, dan selalu menerapkan salam cuaca dalam pelayanan.bagi pelayanan dirumah sakit diharapkan agar mampu bisa melaksanakan tanggungjawabnya dalam bidang layanan kesehatan. Dengan sikap yg baik dan bertanggungjawab para pasien pun bakal senang dan puas dalam layanan kita tersebut (Puput Melati Hutauruk, 2019)

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit santa elisabeth medan sudah baik. Hal ini terlihat dari hasilpenelitian yang menunjukkan dalam pelayanan yang baik ada 15 responden (50%), pelayanan yang cukup 10 responden (33,33%), dan pelayanan kurang sebanyak 5 responden (16,66%). Beberapa indikator yang masih kurang terpenuhi diantaranya adalah 1)informasi yang kurang tentang persyaratan dan prosedur pendaftaran, 2)prosedur di RS Elisabeth mudah dipahami. Jadi perlu ditingkatkan pelayanan yang baik dirumah sakir tersebut.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah pelayanan dirumah sakit sebaiknya tetap mempertahankan pelayanan yang baik seperti yang sudah dilakukan dan diterapkan.

Dalam pelayanan dirumah sakit yang tidak baik yang masih dilakukan seperti 1)informasi yang kurang tentang persyaratan dan prosedur pendaftaran, 2)prosedur di RS Elisabeth yang masih belum dipahami. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberlakukan dirumah sakit. Bagi para pemimpin rumah sakit agara selalu memperhatikan pelayanan dirumah sakit yang masih kurang baik agar mereka menjalankan tugas dan kewajiban. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan teguran apabila pelayanan masih kurang bai

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli1, A. A. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT. *jurnal of multidisciplinary research and development*, 359-366.
- Astuti, D. (2017). PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT. *HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH*, 65-72.
- Fatkhudin1, A. (2017). SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN PADA KLINIK dr. *Jurnal Ilmiah Edutic*, 51-58.
- Ilyas, M. M. (2017). PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DIRUMAH SAKIT. *SEMNAS IIB DARMA JAYA*, 477-486.
- Lia Farihul Mubin, W. A. (2018). Prediksi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan. *URNAL TEKNIK ITS*, 482-487.
- Matusea1), A. A. (2021). RANCANG BANGUN APLIKASI PENDAFTARAN PASIEN ONLINE DAN. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 136-149.

- Nirma Yunita^{1*}, R. G. (2022). HUBUNGAN KEPUASAN KELUARGA PADA PELAYANAN PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT SAKIT DAERAH IDAMAN BANJARHARU . *JURNAL KESEHATAN INDONESIA* , 148-152.
- Puput Melati Hutauruk, M. M. (2019). FAKTOR – FAKTOR PENGHAMBAT PELAYANAN DI TEMPAT. *JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA*, 668-674.
- Reny Nugraheni¹, Y. I. (2020). EVALUASI SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X KOTA KEDIRI. *JURNAL KESEHATAN* , 96-106.
- Tanwir Djafar¹, *. A. (2019). Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan 'Aisyiyah*, 167-176.