



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 11509-11517

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Implementasi Prosedur Pasien untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSAU dr. M. Munir

Retno Dewi Priskusanti¹, Febrisari Putri², Enggal Pratama Gumilang^{3✉}

(1,3) ITSK RS dr Soepraoen, (2) RSAU dr. M. Munir

Email: epgpratama@gmail.com^{3✉}

Abstrak

Penelitian ini mengkaji penurunan jumlah pasien yang signifikan di RSAU dr. M. Munir dalam beberapa waktu terakhir. Berdasarkan analisis yang dilakukan, beberapa faktor utama yang berkontribusi terhadap penurunan ini telah diidentifikasi. Pertama, keterlambatan (lagging) pada komputer saat proses pendaftaran pasien menyebabkan ketidakefektifan dan ketidaknyamanan bagi petugas dan pasien. Kedua, sikap kurang ramah dan tidak mendukung dari petugas pendaftaran mengakibatkan pasien merasa kurang dihargai dan tidak nyaman. Ketiga, faktor-faktor ini secara signifikan mempengaruhi pengalaman pasien, yang berujung pada penurunan jumlah kunjungan. Untuk mengatasi masalah ini, direkomendasikan adanya perbaikan pada komponen komputer, pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan sikap dan pelayanan, serta penyederhanaan proses antrean dan pemanggilan pasien agar lebih efisien dan ramah. Pengembangan prosedur pelayanan yang standar dengan memperhatikan kesederhanaan dalam proses layanan juga sangat diperlukan. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kembali menarik minat pasien untuk berkunjung ke RSAU dr. M. Munir.

Kata Kunci: *Prosedur Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, RSAU dr. M. Munir*

Abstract

This research examines the significant reduction in the number of patients at RSAU dr. M. Munir in recent times. Based on the analysis carried out, several main factors contributing to this decline have been identified. First, delays (lagging) on the computer during the patient registration process cause ineffectiveness and inconvenience for staff and patients. Second, the unfriendly and unsupportive attitude of the registration staff results in patients feeling underappreciated and uncomfortable. Third, these factors significantly influence the patient experience, leading to a decrease in the number of visits. To overcome this problem, it is recommended that there be improvements to computer components, training for officers to improve attitudes and services, as well as simplifying the queuing and patient calling process to make it more efficient and friendly. The development of standard service procedures by paying attention to simplicity in the service process is also very necessary. It is hoped that the implementation of these steps can improve the quality of services and attract patients' interest in visiting RSAU dr. M. Munir.

Keywords: *Patient Procedures, Quality of Health Services, RSAU dr. M. Munir*

PENDAHULUAN

Pelayanan pendaftaran pasien merupakan tempat utama dimana pasien pertama kali mendapatkan layanan di rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang baik dan profesional di bagian ini. Pelayanan yang memuaskan dari sebuah rumah sakit mencerminkan bahwa rumah sakit memiliki mutu yang tinggi. Kepuasan pasien dalam proses pendaftaran sangat penting karena ini merupakan kesan pertama yang akan mempengaruhi pandangan pasien terhadap seluruh layanan rumah sakit.

Untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan perlu adanya penguatan standar dari segi input, proses, dan output, hal yang penting yakni dukungan berupa ketersediaan sumber daya seperti sarana prasarana, tenaga kerja, dan anggaran (Fachrurrozi et al., 2023). Sehingga pelayanan dalam rumah sakit harus terlaksana dengan baik. Rumah sakit sendiri merupakan tempat pelayanan kesehatan yang intensif dalam keahlian tenaga kerja dan juga aspek pelayanannya (Ikawati, 2024). Salah satu fungsi bagian pendaftaran sebagai pengumpulan identitas pasien yang nantinya digunakan sebagai verifikasi berupa data administrasi dalam rekam medis baik tertulis secara manual maupun elektronik (Praja, 2022).

Pelayanan pendaftaran merupakan unit layanan pertama yang diterima oleh pasien pada saat memasuki rumah sakit, hal ini yang menjadi tolak ukur pasien dalam menilai kualitas layanan suatu rumah sakit (Alvionita dan Marselina, 2023). Selain itu pemberi pelayanan juga harus memiliki kemampuan komunikasi efektif saat berinteraksi dengan pasien dan juga berpenampilan rapi sebagai pendukung kualitas pelayanan. Untuk mewujudkan dan menjaga mutu pelayanan agar sesuai dengan apa yang diinginkan

masyarakat maka pihak rumah sakit memerlukan umpan balik dari pihak pasien. Umpan balik yang dimaksud yakni berupa tanggapan dan penilaian dari pasien tentang bagaimana pelayanan dalam rumah sakit tersebut. Hal ini yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan juga gambaran apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pasien.

Pelayanan yang baik dan bermutu tampak dari seberapa lama pasien menunggu untuk mendapatkan kartu berobat hingga pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (Prisusanti, 2021). Semakin lama pasien mendapatkan pelayanan maka semakin berkurang juga mutu pelayanan tersebut, sebaliknya semakin cepat pasien mendapatkan pelayanan maka semakin bagus pula mutu pelayanan tersebut. Tak hanya itu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien akan dinilai melalui indikator mutu pelayanan kesehatan (Astuti, 2018).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan pokok dalam penelitian ini di sebabkan masih adanya kendala pada saat pelayanan dari segi input, proses dan juga output di RSAU dr. M. Munir yang tentunya berpengaruh pada mutu rumah sakit. Hal tersebut didukung dengan adanya data penurunan jumlah pasien dalam kurun waktu 3 tahun belakangan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan terwujud apabila proses penyampaian kepada masyarakat dilakukan dengan sepenuh hati (Agustina et al., 2023). Hal ini yang menjadi alasan peneliti dalam mengangkat permasalahan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Prosedur Pendaftaran Pasien dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSAU dr. M. Munir. Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan terhadap pihak rumah sakit dalam pengelolaan mutu pelayanan kesehatan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien di RSAU dr. M. Munir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana pelaksanaan prosedur pendaftaran pasien yang baik yang berpengaruh dengan mutu di RSAU dr. M. Munir . Penelitian ini dilakukan di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Angkatan Udara dr. M. Munir pada bulan April 2024. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder secara dalam bentuk kualitatif. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara secara langsung pada petugas. Data sekunder didapatkan dari studi pustaka dengan data penunjang lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan rekam medis merupakan kegiatan dinamis berupa membantu, menyiapkan, menyediakan, serta memproses berkas rekam medis pasien. Di RSAU dr. M. Munir selama tiga tahun belakangan mengalami penurunan yaitu dari tahun 2021 ke tahun 2022 menurun sebesar 4,18% dari jumlah 4.227 pasien menjadi 3.809 pasien, sedangkan tahun 2022 ke tahun 2023 menurun sebesar 1,18% dari jumlah 3.809 pasien menjadi 3.691 pasien.

Dari data diatas menunjukkan bahwa beberapa tahun terakhir pasien di RSAU dr. M. Munir mengalami penurunan jumlah pasien sehingga perlu adanya peningkatan pada sistem pelayanan pendaftaran pasien untuk memenuhi kebutuhan standar pelayanan yang baik. Hal ini yang menjadi alasan perlu adanya evaluasi pelaksanaan standar tetap pendaftaran pasien karna hal ini mempengaruhi mutu pelayanan dirumah sakit.

Tabel 1. Karakteristik Informan Unit Rekam Medis

Posisi	Pendidikan Akhir	Lama Bekerja	Kode
Kepala Unit RM	D3 RMIK	5 tahun	KU
Pelaksana Pendaftaran	S1 Elektronika	2,5 tahun	P1
Pelaksana Pendaftaran	D3 RMIK	4,5 tahun	P2

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan sarana dan prasarana dibagian pendaftaran sebenarnya sudah cukup memadai akan tetapi masih didapati adanya kendala. Di bagian pendaftaran di RSAU dr. M. Munir pada bagian sarana dan prasana Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara P1 yaitu :

"Fasilitas disini sudah lengkap hanya saja perlu diupgrade dan dikembangkan lagi".

Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai proses kerjasama dalam memanfaatkan semua fasilitas kesehatan secara efektif dan efisien serta memastikan proses pelayanan kesehatan berjalan dengan efisien (Syelviani, 2019). Selain itu, petugas lainya mengungkapkan bahwa beberapa komputer di loket pendaftaran sering mengalami keterlambatan dalam proses pelayanan (Lag). Tak hanya itu pada saat observasi peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait sumber daya manusia (SDM) dimana adanya petugas yang berbicara dengan nada tinggi saat berkomunikasi dengan pasien. hal ini mengakibatkan pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diterima di rumah sakit, sehingga memberikan kesan bahwa rumah sakit tersebut kurang ramah. Berdasarkan permasalahan yang didapatlan hal itu terjadi akibat kurangnya kemampuan dalam melakukan komunikasi efektif. Komunikasi efektif terjadi apabila pesan yang disampaikan komunikator dapat diterima dengan baik oleh pasien agar tidak terjadi salah persepsi (Marhaeni dan Murni, 2020).

Secara umum alur pendaftaran pasien di RSAU dr. M. Munir sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi terkait proses pemanggilan pasien dan penginputan data pasien ke dalam SIMRS. Hal ini diperkuat dengan adanya hasil wawancara KU yaitu :

"Beberapa petugas disini masih kurang dalam hal komunikasi efektifnya, alhasil masih sering terjadinya missskomunikasi antara petugas dengan pasien"

Peneliti menemukan bahwa dalam proses pemanggilan antrean pasien, beberapa kali pasien langsung didaftarkan ke SIMRS tanpa terlebih dahulu memverifikasi apakah rujukan masih berlaku. Ketika pasien sudah menuju ke poli tujuan, petugas langsung segera mencetak SEP satu per satu. Namun, setelah dilakukan pengecekan, ternyata rujukan pasien sudah tidak berlaku. Hal ini membuat pasien yang sudah menunggu di poli tidak bisa berobat karena rujukannya habis, dan terpaksa menggunakan layanan swasta. Situasi ini membuat pasien merasa tidak nyaman dan menurunkan penilaian terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik apabila didukung dengan suatu sistem yang sesuai dengan standar pelayanan prima yang berbasis kecepatan dan ketepatan.

Identifikasi Pelaksanaan Pendaftaran Pasien di RSAU dr. M. Munir dari segi input

Material atau biasa disebut dengan sarana dan prasarana merupakan suatu komponen penting dalam melakukan suatu pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, sarana dan prasarana dibagian pendaftaran sebenarnya sudah cukup memadai akan tetapi masih didapati adanya kendala. Di bagian pendaftaran di RSAU dr. M. Munir terdapat tiga loket dengan fasilitas yang sama. Namun hanya satu loket yang digunakan untuk melayani pasien, sementara dua loket lainnya hanya digunakan untuk mencetak SEP.

Hal ini disebabkan oleh beberapa komputer yang masih kekurangan fitur-fitur tertentu, sehingga pelayanan hanya dapat dilakukan di satu loket saja. Akibatnya, hal tersebut berdampak pada efektivitas dan kecepatan saat pelayanan di rumah sakit. Untuk memaksimalkan penggunaan semua loket, seharusnya setiap loket dapat melayani pasien dan mencetak SEP, sehingga lebih efektif dan dapat mempercepat waktu pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan elemen penting yang menjadi penunjang keberhasilan upaya pelayanan publik, tanpa adanya dua hal ini semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan yang telah direncanakan (Hermawan, 2021). Selain itu, beberapa petugas disana mengungkapkan bahwa beberapa komputer di loket pendaftaran sering mengalami keterlambatan dalam proses pelayanan (Lag) dan pencetakan SEP, Salah satu faktor yang menjadi penghambat pelayanan yaitu komputer

yang mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan mengganggu proses pelayanan (El Kariema et al., 2020).

Menurut asumsi peneliti, dengan pertumbuhan jumlah pasien yang terus meningkat di RSAU dr. M. Munir dari waktu ke waktu, perlu adanya peningkatan fitur komponen pada komputer. Hal ini bertujuan untuk menghindari kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam sistem (Lagging) yang dapat mempengaruhi Efisiensi dan kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Dengan memastikan bahwa Komputer memiliki fitur memadai, diharapkan pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik Meskipun terjadi lonjakan jumlah pasien. langkah ini merupakan upaya proaktif untuk mengantisipasi dan mengatasi masalah yang mungkin timbul akibat peningkatan beban kerja yang terus menerus.

Identifikasi Pelaksanaan Pendaftaran Pasien di RSAU dr. M. Munir dari segi proses

Sumber daya manusia merupakan komponen penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu sistem (Handayuni, 2021). Peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait sumber daya manusia (SDM) salah satunya yakni adanya petugas yang berbicara dengan nada tinggi saat berkomunikasi dengan pasien . Hal ini mengakibatkan pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diterima, sehingga memberikan kesan pelayanan yang kurang baik. Ketidaknyamanan ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien yang nantinya akan berdampak pada mutu rumah sakit.

Melihat permasalahan diatas penting bagi rumah sakit untuk memperbaiki aspek komunikasi dan memastikan petugas mampu berinteraksi dengan sopan dan empati. Komunikasi merupakan kunci penting bagi petugas dalam upaya memastikan keselamatan pasien dan juga membantu membangun kepercayaan antara petugas dan pasien (Suryam Dora, 2017). Selain itu pemberi pelayanan pendaftaran pada pasien sebaiknya berpenampilan dengan rapi dan wangi serta memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik untuk mendukung pelayanan pada sarana pelayanan kesehatan. Agar mutu pelayanan sesuai dengan harapan pasien, rumah sakit maka pihak rumah sakit perlu memberikan suatu umpan balik yaitu dengan memberikan tanggapan sebagai bentuk evaluasi apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan oleh petugas secara cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab untuk memberikan kenyamanan kepada pasien.

Identifikasi Pelaksanaan Pendaftaran Pasien di RSAU dr. M. Munir dari segi output

Penerapan langkah-langkah dalam pelayanan pendaftaran pasien membutuhkan standar yang disediakan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit sebagai pedoman. Setelah

melakukan pengamatan dan wawancara dengan petugas, peneliti mendapati bahwa pelaksanaan proses pendaftaran pasien di lokasi tersebut masih belum mencapai standar yang diharapkan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan yaitu pada point Tata laksana keselamatan pasien yakni tentang mengembangkan cara-cara komunikasi yang terbuka dengan pasien.

Secara keseluruhan, proses pendaftaran pasien RSAU dr. M. Munir belum mencakup alur yang jelas mengenai perjalanan berkas sejak awal pelayanan hingga sampai ke Poli. Namun ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi terkait proses pemanggilan pasien dan penginputan data pasien ke dalam SIMRS. Peneliti menemukan bahwa dalam proses pemanggilan antrian pasien, beberapa kali pasien langsung didaftarkan ke SIMRS tanpa terlebih dahulu memverifikasi apakah rujukan masih berlaku. Ketika pasien sudah menuju ke poli tujuan, petugas langsung segera mencetak SEP satu per satu. Namun, setelah dilakukan pengecekan, ternyata rujukan pasien sudah tidak berlaku. Hal ini membuat pasien yang sudah menunggu di poli tidak bisa berobat karena rujuannya habis, dan terpaksa menggunakan layanan swasta. Situasi ini membuat pasien merasa tidak nyaman dan menurunkan penilaian terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik apabila didukung dengan suatu sistem yang sesuai dengan standar pelayanan prima yang berbasis kecepatan dan ketepatan

Melihat permasalahan di atas, sangat penting bagi rumah sakit untuk memperbaiki alur pendaftaran pasien agar kejadian-kejadian yang tidak diinginkan dapat dihindari. Salah satu langkah yang bisa diambil yaitu dengan meningkatkan komunikasi yang terbuka, sopan, dan penuh empati antara petugas dan pasien. ketika petugas berinteraksi dengan pasien secara efektif, mereka dapat memastikan bahwa semua Informasi yang diberikan oleh pasien merupakan informasi yang akurat dan lengkap. Hal ini tidak hanya membantu dalam meminimalisir kesalahan dalam penginputan data, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit. Selain itu, pelatihan tambahan bagi petugas mengenai pentingnya validasi data dan prosedur pendaftaran yang lebih ketat juga dapat diterapkan untuk memastikan alur pendaftaran berjalan dengan lebih lancar dan efisien. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanannya secara keseluruhan dan mencegah terjadinya insiden serupa di masa yang akan datang.

SIMPULAN

RSAU dr. M. Munir mengalami penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan dalam beberapa waktu terakhir. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, beberapa faktor utama yang berkontribusi terhadap penurunan jumlah pasien ini telah diidentifikasi.

Pertama, saat proses pendaftaran pasien, komputer sering mengalami keterlambatan (lagging), sehingga mengakibatkan ketidakefektifan dan ketidaknyamanan bagi petugas dan pasien. Kedua, petugas yang bertugas dalam proses pendaftaran kurang menunjukkan keramahan dan sikap yang mendukung, yang dapat membuat pasien merasa kurang dihargai dan tidak nyaman. Ketiga, proses antrian dan pemanggilan pasien dianggap rumit dan tidak efisien, yang menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan pasien. Evaluasi kinerja organisasi publik atau rumah sakit dimata masyarakat, yaitu meliputi responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas akan mengarah pada pencapaian akuntabilitas kinerja rumah sakit (Taufiq, 2019).

Ketiga faktor diatas secara signifikan mempengaruhi pengalaman pasien di RSUD dr. M. Munir, yang pada gilirannya menyebabkan penurunan jumlah kunjungan. Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya perbaikan komponen pada komputer, pelatihan untuk meningkatkan sikap dan pelayanan petugas, serta menyederhanakan proses antrian dan pemanggilan pasien agar lebih efisien dan ramah pasien. Diperlukan pengembangan prosedur pelayanan yang standar dengan memperhatikan kesederhanaan dalam proses layanan. Hal ini sangat penting agar dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat keseluruhan proses pelayanan agar dapat memberikan proses yang lebih cepat dan efektif (Yulian dan Yeni, 2017). Dengan isu-isu ini, diharapkan RSAU dr. M. Munir dapat meningkatkan kembali jumlah pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fachrurrozi, Dimas Ageng Prayogo, and Dety Mulyanti, "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review," *J. Ris. Rumpun Ilmu Kedokt.*, vol. 2, no. 1, pp. 123–134, 2023, doi: 10.55606/jurrike.v2i1.1045.
- F. R. Ikawati, "Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit," *Ranah Res. J. Multidiscip. Res. Dev.*, vol. 6, no. 3, pp. 282–292, 2024, doi: 10.38035/rrj.v6i3.819.
- A. N. PRAJA, "Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pendaftaran Dan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Singaparna Medika Citrautama (Smc) Kabupaten Tasikmalaya," *NBER Work. Pap.*, p. 89, 2022, [Online]. Available: <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- C. Vicky Alvionita and E. Vidia Marselina, "Evaluasi Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Pasien diRS X Malang," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 03, no. 02, pp. 103–110, 2023.

- R. D. Prisusanti, "KINERJA PETUGAS DALAM PENYEDIAAN BERKAS REKAM MEDIS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TK.II dr.SOEPRAOEN MALANG," *J. Kesehat. Hesti Wira Sakti*, vol. 9, no. 1, pp. 5–9, 2021, doi: 10.47794/jkhws.v9i1.302.
- N. P. Astuti, "Hubungan Waktu Tunggu..., Neli Puji Astuti, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP, 2018," *Kesmas*, pp. 11–26, 2018.
- D. Agustina, A. P. Solin, and S. A. Khairunnisa, "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Padang Sidempuan," *J. Kesehat. Tambusai*, vol. 2, no. 1, pp. 123–134, 2023.
- M. Syelviani, "Pentingnya Sarana Dan Prasarana Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Puskesmas Teluk Pinang," *J. Anal. Manaj.*, vol. 5, no. 2, pp. 2598–7364, 2019.
- T. Marhaeni and T. Murni, "Pelaksanaan Komunikasi Efektif Perekam Medis dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pragaan Kabupaten Sumenep," *J. Med. Rec. Heal. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 9–14, 2020, [Online]. Available: <https://e-jrmik.stia-malang.ac.id/index.php/1/article/view/13>.
- D. Hermawan, *Majemen Sarana dan Prasarana*. 2021.
- I. H. El Kariema, S. Siyoto, and R. Wardani, *Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Sistem Online Di Pusat Pelayanan Kesehatan*. 2020.
- L. Handayuni, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 2, p. 129, 2021, doi: 10.33560/jmiki.v9i2.326.
- D. Suryam Dora, "No Title افراد سالم," *Stud. Var. MILK Prod. IT'S Const. Dur. Differ. Seas. STAGE Lact. Parit. GIR COWS M.V.Sc D SURYAM DORA Livest.*, pp. 6–18, 2017.
- A. R. Taufiq, "Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit," *J. Profita*, vol. 12, no. 1, p. 56, 2019, doi: 10.22441/profita.2019.v12.01.005.
- R. Yulian and Yeni, "Optimalisasi Pelayanan (Service) Puskesmas Dalam Peningkatan Raya Provinsi Kalimantan Barat," *J. Fak. Ekon. dan Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 850–867, 2017, [Online]. Available: https://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jm_motivasi/article/view/760