

**ROOT CAUSE ANALYSIS PENGHAMBAT PENDAFTARAN ONLINE PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**

**ROOT CAUSE ANALYSIS INHIBITS ONLINE REGISTRATION OF OUTPATIENTS
AT NUR HIDAYAH BANTUL HOSPITAL**

Novia Ayuningtyas¹, R. Haryo Nugroho², Aglita Janis Rupita³

^{1,2}Program Studi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

³Program Studi D-3 Administrasi Rumah Sakit

Poltekkes Permata Indonesia Yogyakarta

Email : haryo@permataindonesia.ac.id

Abstrak

Latar Belakang : Pendaftaran online merupakan penerapan teknologi yang diharapkan mampu membuat pekerjaan perekam medis semakin mudah, cepat, tepat, dan tentu dapat meminimalisir masalah yang ada, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di pendaftaran. Meskipun begitu tidak menutup kemungkinan bahwa pendaftaran online masih memiliki hambatan dalam pengaplikasiannya, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. **Tujuan :** Mengetahui faktor-faktor penghambat pendaftaran online pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. **Metode Penelitian :** Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan rancangan penelitian studi kasus dan observasi. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumen. **Hasil :** Faktor penghambat yang terjadi di pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul antara lain human error yang masih dilakukan petugas pendaftaran maupun pasien yang salah mengisi format pendaftaran, server down dan koneksi internet yang kurang stabil membuat waktu tunggu pasien semakin lama dan berdampak pada penumpukkan pasien di loket pendaftaran, dan faktor yang terakhir yaitu loket pendaftaran yang masih menjadi satu tempat dan pembagian kerja yang kurang terstruktur membuat petugas kurang maksimal dalam melaksanakan kewajibannya. **Kesimpulan :** Faktor penghambat pendaftaran online pasien rawat jalan yang terjadi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul antara lain, masih terjadi human error, server down serta koneksi internet yang kurang stabil, dan loket pendaftaran yang masih menjadi satu tempat serta pembagian kerja yang kurang terstruktur dimana hal ini berdampak pada penumpukkan pasien di loket pendaftaran yang menjadikan waktu tunggu pasien menjadi semakin lama. Hal tersebut juga dapat mempengaruhi mutu pelayanan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Kata kunci : Root Cause Analysis, Pendaftaran Online, Mutu Pelayanan

Abstrack

Background : online registration is a means of technology that is expected to be able to make the work of medical recorders easier, faster, more precise, and of course can minimize existing problems, so as to improve the quality of service in registration. Even so, it is possible that online registration still has obstacles in its application, therefore it is necessary to conduct research to find out the factors inhibiting online registration of outpatient admission services at Nur Hidayah Bantul Hospital. **Purpose :** Knowing the factors inhibiting online of outpatient admission services at Nur Hidayah Bantul Hospital. **Research Methods:** This type of research is descriptive qualitative with case study research design and observation. Data collection uses interview techniques, observation, and document studies. **Results :** Inhibiting factors that occur in online registration at Nur Hidayah Bantul Hospital include human error that is still carried out by registration officers and patients who fill in the wrong registration format, servers down and unstable internet connections make patient waiting times longer and have an impact on the accumulation of patients at the registration counter, and the last factor is the registration counter which is still only one and the distribution of jobdesc which is not structured making the officer is less than optimal in carrying out their obligations. **Conclusion :** Factors inhibiting the online registration of outpatients that occur at Nur Hidayah Bantul Hospital, there is still human error, down servers and unstable internet connections, and registration counters that are still one place and a less structured division of labor which has an impact on the accumulation of patients at the registration counter which makes patient waiting times longer. This problem can affect the quality of outpatient admission services at Nur Hidayah Bantul Hospital.

Keywords: Root Cause Analysis, Online Registration, Quality of Service

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang tetap harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu serta terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Dalam rumah sakit terdapat sistem pendaftaran pasien yang merupakan awal dari keseluruhan proses rekaman medis atau disinilah pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit. Tata cara penerimaan pasien yang akan dirawat dan petugas penerimaan pasien rawat jalan merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit, jadi baik buruknya pelayanan di rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan bagian pendaftarann pasien (Depkes, 2006).

Pada umumnya persoalan pelayanan pendaftaran di rumah sakit adalah antrian yang panjang dan membutuhkan waktu tunggu yang lama, berangkat dari persoalan tersebut maka diwujudkan pelaksanaan e-government melalui inovasi pelayanan pendaftaran dalam jaringan online berbasis web atau aplikasi yang dapat diakses melalui komputer maupun telepon seluler yang terhubung dengan internet. Kehadiran

aplikasi pendaftaran berbasis online diharapkan dapat membantu masyarakat umum dan pasien khususnya untuk mendaftarkan diri ke layanan kesehatan yang diinginkan, sehingga dengan mudah mereka mendaftarkan diri untuk mendapatkan penanganan medis tanpa harus membuang waktu yang lama (Masniah, 2015:9).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 10 Maret 2022 di Rumah Sakit Nur Hidayah, peneliti menemui penanggungjawab rekam medis untuk dimintai informasi terkait sistem pendaftaran online. Dari studi pendahuluan tersebut mendapatkan hasil bahwa sistem pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah menerapkan pendaftaran secara online, meski begitu sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah masih saja mengalami kendala, hal ini sangat berdampak pada penurunan mutu pelayanan, dimana pendaftaran merupakan layanan pertama yang diberikan petugas ketika pasien berkunjung ke rumah sakit guna mendapatkan pelayanan Kesehatan

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis yang digunakan untuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan rancangan penelitian studi kasus dan observasi yang terjadi di lapangan. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode *root cause analysis* yang merupakan alat untuk menemukan akar masalah dari

faktor-faktor penghambat pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Adapun langkah – langkah menentukan *root cause analysis* menurut Max Ammerman (1998) dalam bukunya yang berjudul *Root Cause Analysis* ialah :

- 1) Mengidentifikasi masalah
- 2) Menjelaskan apa yang terjadi
- 3) Mengidentifikasi faktor penyebab
- 4) Mengidentifikasi akar penyebab
- 5) Merancang dan menentukan rencana perbaikan
- 6) Mengukur hasil evaluasi perbaikan

b. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di unit rekam medis bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, dan dilaksanakan pada bulan Mei- Juli 2022.

c. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan data

Menurut Suharsimin Arikunto (2010) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini merupakan peneliti sendiri dan menggunakan berbagai alat bantu, yaitu perekam suara berupa *handphone*, Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara,

observasi, dan studi dokumen.

HASIL

a. Mengetahui aplikasi apa saja yang digunakan untuk mendaftar secara *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi, dan ditemukan data bahwa Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul menggunakan aplikasi *WhatsApp* dan *web* rumah sakit untuk membantu proses pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut.

b. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan sebuah dampak atau kerugian terkait hambatan dalam pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi, dan ditemukan data bahwa pasien yang mendaftar *online* masih perlu verifikasi berkas khususnya pasien BPJS di loket pendaftaran sehingga menimbulkan antrian yang cukup panjang di loket pendaftaran, sedangkan untuk *web* rumah sakit masih sangat jarang digunakan oleh pasien.

c. Mengetahui apa yang terjadi terkait dengan hambatan dalam pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dalam penelitian ini, peneliti

melakukan wawancara dan observasi, dan ditemukan data bahwa pasien umum yang sudah mendaftarkan diri melalui aplikasi *WhatsApp* maupun *web* rumah sakit bisa langsung menunggu di poli yang dituju, sedangkan pasien BPJS harus menuju ke loket pendaftaran untuk melakukan verifikasi berkas dan mencetak SEP dan untuk *web* rumah sakit jarang digunakan pasien karena mayoritas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah berasal dari desa dan sudah berusia lanjut.

d. Mengetahui faktor penyebab terjadinya hambatan dalam pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi, dan ditemukan data bahwa masih sering terjadi *human error*, *server down* serta koneksi internet yang kurang stabil, dan loket pendaftaran yang masih menjadi satu tempat serta pembagian kerja yang kurang terstruktur.

e. Mengetahui akar penyebab faktor penghambat pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi, dan ditemukan data bahwa akar penyebab faktor penghambat pendaftaran *online* pasien rawat jalan yaitu kurangnya ketelitian dalam pengisian format pendaftaran sesuai SOP baik dari petugas

maupun pasien, koneksi internet yang kurang stabil menjadikan waktu tunggu menjadi semakin lama, dan loket pendaftaran yang masih menjadi satu tempat serta pembagian tugas yang kurang terstruktur.

PEMBASAHAN

a. Mengetahui aplikasi apa saja yang digunakan untuk mendaftar secara *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah menerapkan pendaftaran *online* sejak awal tahun 2021 dimana aplikasi yang digunakan untuk membantu pendaftaran *online* di rumah sakit tersebut adalah aplikasi *WhatsApp* dan *web* rumah sakit.

Pada pendaftaran *online* melalui aplikasi *WhatsApp* dilayani oleh petugas *customer service* untuk pendaftaran *online* melalui *web* rumah sakit dilayani oleh pihak ketiga yang telah dipercaya rumah sakit sedangkan untuk petugas pendaftaran sendiri hanya melayani pasien yang mendaftarkan secara *offline* serta bertugas untuk verifikasi berkas dan mencetak SEP untuk pasien BPJS.

Hal ini sejalan dengan jurnal yang dibuat oleh Muhammad Idris, Sobar, dan Catur Septiawan Gunarto (2020) dimana jurnal ini menyebutkan bahwa pengembangan yang dilakukan dengan menambahkan fitur-fitur terbaru yang berguna untuk percepatan terhadap akses

pelayanan pasien harus sudah mendukung semua hal yang dibutuhkan oleh *stakeholder* dan standar yang ditetapkan rumah sakit sudah sesuai dengan fungsi kerja dari sistem, penyajian, penyimpanan, serta keamanan laporan atau *ouput* yang dihasilkan dalam sistem pendaftaran berbasis aplikasi android dan web sudah konsisten.

b. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan sebuah dampak atau kerugian terkait hambatan dalam pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Permasalahan yang timbul adalah di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul adalah antrian pasien *online* BPJS yang panjang yang dikarenakan masih harus verifikasi berkas dan mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) oleh petugas pendaftaran serta web rumah sakit yang jarang digunakan oleh pasien rawat jalan untuk mendaftar.

Hal ini sejalan dengan jurnal yang dibuat oleh Suhartoyo (2018) dimana didalam jurnal tersebut menyatakan bahwa segala yang berkaitan dengan penjaminan termasuk dengan Surat Eligibilitas Peserta seharusnya dikeluarkan dan diurus oleh tim casemix.

c. Mengetahui apa yang terjadi terkait dengan adanya hambatan dalam pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dari hasil observasi, wawancara

mendalam, serta studi dokumen, peneliti mendapatkan hasil bahwa pasien *online* BPJS masih harus menuju loket pendaftaran guna verifikasi berkas dan cetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dimana hal ini akan dilayani oleh petugas pendaftaran. Sedangkan pendaftaran melalui *web* rumah sakit masih sangat jarang digunakan oleh pasien, karena mayoritas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah berasal dari desa dan sudah berusia lanjut.

Hal ini sejalan dengan jurnal yang dibuat oleh Lailaturahmi Ahza dan Hendra Nusa Putra (2021) dimana dalam jurnal tersebut menyatakan bahwa sistem ini belum bisa beradaptasi di kalangan masyarakat sepenuhnya, karena banyak pengguna aplikasi adalah berusia lanjut dan kurang paham dengan penggunaan sistem sehingga mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran.

d. Mengetahui faktor penyebab terjadinya hambatan dalam pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Rumah Sakit Nur Hidayah di bagian pendaftaran masih terjadi *server down* serta koneksi internet yang kurang stabil. Hal ini menjadikan waktu tunggu pasien menjadi semakin lama. Hal ini sejalan dengan jurnal yang dibuat oleh Arif Sofianto (2020) yang menyatakan bahwa beberapa kendala utama terkait dengan ketersediaan perangkat keras seperti

server yang sering *down*.

Pembagian kerja yang kurang terstruktur juga masih terjadi, dimana pendaftaran *online* melalui *WhatsApp* ditangani oleh petugas *customer service*, pendaftaran *online* melalui web rumah sakit ditangani oleh pihak ketiga, dan justru petugas pendaftaran melayani pencetakan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) serta verifikasi berkas pasien BPJS, dimana hal ini seharusnya dilakukan oleh tim *casemix*.

Loket pendaftaran masih berada di satu tempat berdampak pada pelayanan yang tidak optimal, karena antara pasien pendaftar *online* dengan pasien pendaftar *offline* mengantri pada satu loket yang sama, hal ini berdampak pada antrian pasien menjadi panjang dan memerlukan waktu tunggu yang lama. Hal ini sejalan dengan jurnal yang dibuat oleh Havivah Milaenia Fitri (2021), dimana jurnal tersebut menyebutkan bahwa antrian di loket pendaftaran yang panjang dan lama menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pasien secara keseluruhan dan membuat pasien tidak nyaman, pada akhirnya kepuasan pasien akan rendah.

Human error yang biasa terjadi di Rumah Sakit Nur Hidayah adalah kesalahan atau ketidaktepatan petugas dalam mendaftarkan pasien. Hal ini juga tidak terlepas dari ketidaklengkapan data yang dikirimkan oleh pasien itu sendiri. Hal ini sejalan dengan jurnal yang dibuat

oleh Wimmie Handiwidjojo (2009), dimana dalam jurnal menyatakan bahwa *human error* kelelahan, keletihan, dan kejenuhan berakibat sering terjadinya kesalahan dalam proses pencatatan dan pengolahan data.

e. Mengetahui akar penyebab faktor penghambat pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Pengisian format pendaftaran tidak sesuai oleh pasien akan menjadi permasalahan di waktu yang akan datang, hal ini tentu sering dirasakan oleh petugas pendaftaran *online*, dan salah satu faktor ini sejalan dengan jurnal yang dibuat oleh Joko Widhi (2015), dimana dalam jurnal ini menyatakan bahwa identifikasi pasien rendah terjadi karena petugas tidak mengisikan data diriseseuai alur dan SOP.

Server down dan koneksi internet yang kurang stabil menjadikan pendaftaran *online* terhenti, Pada saat hal ini terjadi yang bisa dilakukan petugas hanya menunggu petugas IT melakukan perbaikan apabila terjadi *serverdown*, dan menunggu koneksi internet kembali normal apabila koneksi internet kurang stabil. Petugas yang melayani pendaftaran tidak semuanya dilakukan oleh petugas pendaftaran, melainkan dibantu oleh petugas yang lain merupakan bukti nyata bahwa di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul di bagian pendaftaran, pembagian kerjanya masih kurang terstruktur.

KESIMPULAN

Aplikasi yang digunakan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul untuk membantu pendaftaran *online* yaitu melalui aplikasi WhatsApp dan web rumah sakit, dimana dalam penggunaan kedua aplikasi ini masih saja mengalami hambatan yang berdampak pada penumpukan pasien, dimana hal ini mempengaruhi mutu pelayanan penerimaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Penumpukan pasien terjadi karena pasien BPJS yang mendaftar *online* masih harus menuju loket pendaftaran untuk melakukan verifikasi berkas dan mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP), sedangkan untuk pasien umum yang mendaftar *online* dapat langsung menuju poli untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Faktor penyebab terjadinya hambatan pendaftaran *online* yaitu terkait dengan *human error*, *server down*, serta koneksi internet yang kurang stabil, dan loket pendaftaran yang masih menjadi satu tempat serta pembagian kerja yang kurang terstruktur, sedangkan untuk akar penyebab terjadinya hambatan pendaftaran *online* akibat *human error* antara lain ketidaktepatan petugas dan pasien dalam mengisi format pendaftaran.

Server down dikarenakan kabel di pendaftaran yang tidak tersambung dengan sempurna serta koneksi internet yang kurang stabil. Loket pendaftaran *online*, *offline*, dan tempat verifikasi berkas pasien BPJS serta mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) yang masih menjadi satu tempat.

Pembagian kerja yang kurang terstruktur

antara petugas *customer service* yang menangani pendaftaran melalui WhatsApp, pihak ketiga yang menangani pendaftaran melalui web rumah sakit, verifikasi berkas pasien BPJS serta pencetakan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) yang masih ditangani oleh tim casemix.

SARAN

1) Bagi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

- a) Sebagai bahan masukan dan evaluasi sistem pendaftaran *online* guna meningkatkan pelayanan pendaftaran *online* terhadap mutu pelayanan penerimaan pasien rawat jalan.
- b) Menciptakan sistem pada web rumah sakit yang lebih mudah digunakan oleh masyarakat sekitar.
- c) Membagi loket antara pendaftaran *online* dan *offline* agar lebih bisa digunakan secara optimal.
- d) Verifikasi berkas dan cetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dilakukan oleh tim casemix dan petugas pendaftaran fokus dengan tugas pokoknya.

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan untuk dijadikan referensi, untuk membuat penelitian serupa, dan dapat digunakan untuk bahan penelitian terkait evaluasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

3) Bagi Instansi Pendidikan

Sebagai bahan literatur serta proses pembelajaran penelitian mengenai *Root*

Cause Analysis penghambat pendaftaran *online* pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammerman, M. 1998. A Simplified Approach to Identifying, Correcting, and Reporting Workplace Errors. United State of America Productivity Press. Park Avenue South. Suite 604.
- Arif Sofianto, 2020. Inovasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi Pada Rumah Sakit Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi. Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah, Volume 18 Nomor 1.
- Azwar, A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Azwar, S. 2013. Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bungin, B. 2007. Pengertian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.
- Corcoran, P. B., & Wals, A. 2004. Higher Education and the Challenge of Sustainability. Amsterdam : Kluwer Academic Publishers.
- Departemen Kesehatan, R.I. 2006. Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik.
- Havivah Milaenia Fitri, Meira Hidayati, 2021. Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, Desember 2021, 1 (12), 1789-1795.
- Handayuni, L., Yenni, R. A., Mardawati, D., Hamilina, T., Dharma, S., & Padang, L. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 9(2), 2337–2585.
- Lailaturahmi Ahza; Hendra Nusa Putra, 2021. Literatur Review Analisis Penerapan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Dengan Model HOT-FIT. Lembaga Penelitian dan Pengabdian STIKES Dharma Landbouw Padang e-ISSN: 2715-5250.
- Latino, R.J., & Kenneth, C.L. 2006. Root Cause Analysis : Improving Performance for Bottom – Line Results. Florida : CRC Press.
- Masniah. 2015. An Implementation of Out patient Online Registration Information System of Mutiara Bunda Hospital. International Journal of Advanced Research in Artificial Intelligence, 4(12) : 9-16.
- Muhammad Idris., Sobar., Catur Septiawan Gunarto, 2020. Kajian Pengembangan Sistem Aplikasi Berbasis Android dan Web di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. : Tunas Riset Kesehatan Vol 10 No.4.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 312

- tahun 2020 tentang Standar Profesi Perakam Medis dan Informasi Kesehatan.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Septian, E. 2021. Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1): 53-64.
- Solihah, A. A., & Budi, S. C. 2018. Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 6(1), 1-6.
- Sudiro, A. (2020). Identifikasi Potensi Modus Kegagalan Yang Dapat Menghambat Kelancaran Proses Pelayanan Rawat Jalan Menggunakan Failure Mode Effect Analysis (FMEA) Di Rumah Sakit BM Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(2), 105–113.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- S. Suhartoyo, 2018. Klaim Rumah Sakit Kepada BPJS Kesehatan Berkaitan Dengan Rawat Inap Dengan Sistem INA– CBGs. *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 1, no. 2, pp. 182-195.
- UU RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit.
- Widhi, Joko. 2013. Kelengkapan Entry Data Sosial Pasien Baru Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo: Apikes Bumi Husada.
- Wimmie Handiwidjojo, 2009. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal EKSIS Vol 02 No 02 November 2009*.
- Yusuf, A. M. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.