

TINJAUAN ASPEK ERGONOMI LOKET PENDAFTARAN BPJS 1 GUNA MENUNJANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD CIBABAT CIMAHI

Neni Rohaeni¹⁾, Ayu Hendrati²⁾, Intan Pujilestari³⁾

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik TEDC Bandung^{1),2),3)}

Email: nenirohaeni22@gmail.com¹⁾, ayuhendrati@poltektedc.ac.id²⁾, intanpujilestari@poltektedc.ac.id³⁾

Abstrak

Ruangan yang ergonomis atau tata ruang yang baik serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai akan menciptakan rasa aman dan nyaman untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Cibabat Cimahi. Adapun permasalahan yang ditemukan peneliti di lapangan yaitu ruangan yang belum ergonomis, jarak antar petugas yang terlalu berdekatan sehingga membatasi ruang gerak petugas, serta sarana dan prasarana yang belum memadai yakni kurang jumlah kursi yang tersedia saat ini dengan jumlah sebanyak 30 kursi dan area ruang tunggu pasien yang kurang luas mengingat banyaknya pasien yang datang setiap harinya sekitar 380 pasien. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu sekumpulan objek bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi didalam populasi tertentu yang berhubungan dengan angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ruang loket pendaftaran BPJS 1 rawat jalan di RSUD Cibabat Cimahi belum ergonomis dengan luas keseluruhan adalah 42,38 m², hal ini terlihat jelas dari jarak antar petugas yang berdekatan dengan rata-rata jarak yaitu 21,2 cm, suhu udara ruangan berkisar 32°C serta sarana dan prasarana belum memadai yang menjadi pendukung dalam peningkatan mutu pelayanan bagi rumah sakit. Saran dari penulis : mengajukan surat permohonan, merapikan berkas pengklaiman pasien BPJS yang bertumpuk, penyortiran petugas, penambahan sarana dan prasarana, serta efisiensi penggunaan ruangan.

Kata kunci: Ergonomi, Loket Pendaftaran BPJS 1, Mutu Pelayanan

Abstract

A room or space ergonomic and equipped with adequate facilities and infrastructure will create a sense of security and comfort to improve the quality of medical services in hospitals Cibabat Cimahi. As for the problems that researchers found in a field that is of a room the ergonomic, yet the distance between the officers too close thus limiting the space motion of the officers, as well as the facilities and infrastructure are not yet adequate such as the lack of number of seats currently available with the number of as many as 30 seats and a patient waiting room area that is less extensive given the large number of patients coming in each day approximately 380 patients. The research method used is descriptive research methods with quantitative approach that is a bunch of objects aims to see the description of the phenomena that occur in a specific population dealing with numbers and analysis using statistics. From the results it can be concluded that the registration counters BPJS 1 outpatient in hospital Cibabat Cimahi in ergonomic yet with broad the children are 42.38 m², it is clearly visible from a distance of between attendant adjacent to the average distance such as 21.2 cm, room temperature range 32°C aircraft as well as the facilities and infrastructure are not yet sufficient to become supporters in the improved quality of service for the hospital. Suggestions from the author : petition for filing, smoothing files patients claim BPJS piled, sorting clerk, the addition of facilities and infrastructure, as well as the efficiency of the use of the room.

Keywords: Ergonomics, Registration Counters BPJS 1, Quality of Service

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu wujud kesejahteraan nasional untuk membangun sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut Undang-undang No. 36 tahun 2009 kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Rumah sakit sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan upaya untuk penyembuhan, peningkatan kesehatan, dan semua pelayanan yang diberikan dibidang kesehatan, sehingga akan terwujud suatu derajat kesehatan yang optimal. Rumah sakit adalah bagian dari integral dari keseluruhan sistem pelayanan

kesehatan, dimana salah satunya yaitu penyelenggaraan rekam medis.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2008 rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis juga berguna sebagai bukti tertulis atas tindakan – tindakan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu peningkatan mutu faktor-faktor tersebut termasuk kepuasan pelanggan atau pasien, sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan

kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu definisi menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasien. Demi menciptakan mutu pelayanan yang baik harus ditunjang dengan ruangan yang ergonomis ataupun tata ruang yang baik yaitu tata ruang yang aman dan nyaman serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Pelayanan rekam medis di rumah sakit yang memberikan dampak kepuasan dalam peningkatan mutu pelayanan yang baik ataupun buruk adalah dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis kepada pasien apakah telah memenuhi standar pelayanan di rumah sakit. Hal tersebut dapat di dukung salah satunya yaitu dengan meningkatkan ketersediaan dari sarana dan prasarana yang cukup memadai.

Loket pendaftaran selalu didatangi pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan, dan loket pendaftaran juga merupakan tempat penerimaan pasien pertama kali. Maka berdasarkan ilmu ergonomi yang dapat didefinisikan sebagai studi tentang aspek-aspek manusia dalam lingkungan kerja yang ditinjau secara anatomi, fisiologi, psikologi, engineering, manajemen dan desain/perancangan, seharusnya tempat pendaftaran dapat didesain secara baik dan benar, seperti menempatkannya dekat pintu utama rumah sakit, dengan suasana yang cukup nyaman dan harus dapat dengan mudah dijangkau oleh semua pegawai rumah sakit. Dibagian pendaftaran juga harus ada ruang tunggu yang terpisah.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Cibabat Cimahi tempat pendaftaran pasien BPJS 1 terletak di lantai 2 gedung C yang berada dekat tangga darurat dan lift, serta menyatu dengan ruang poliklinik. Didalam ruang pendaftaran tersebut terdapat 2 loket pendaftaran dan 7 orang petugas. Dalam melakukan pelayanan, petugas merasa bahwa area kerja dan sarana kerja kurang mendukung atau dapat dikatakan belum memadai.

Pada loket pendaftaran rawat jalan BPJS 1 buka pada hari senin-kamis pukul 07.00-11.00 dan jumat-sabtu pukul 07.00-10.00. Pasien datang setiap harinya rata-rata mencapai 380 orang. Pada ruang petugas pendaftaran masih belum ergonomis disebabkan ruangan yang sempit, sehingga jarak antara petugas satu dengan yang lainnya saling berdekatan, petugaspun merasa tidak nyaman dalam melayani pasien, berkas-berkas pengklaiman pasien BPJS dibiarkan bertumpuk di dalam ruang sehingga menghalangi petugas untuk berjalan, selain itu sarana dan prasarana di ruang tunggu pasien belum memadai seperti jumlah kursi yang sedikit yaitu sekitar 30 kursi dan area ruang tunggu pasien yang kurang luas mengingat banyaknya pasien yang datang setiap harinya untuk berobat, dan banyak

pasien yang menunggu antrian sambil berdiri dan berdesak-desakan. Apabila hal ini terus menerus dilakukan akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit itu sendiri

seperti ketidakpuasan dan ketidaknyamanan pasien serta produktifitas kerja petugas di loket pendaftaran. Maka dari itu seharusnya pihak rumah sakit dapat memanfaatkan/menggunakan ilmu ergonomi dalam merancang loket ruang pendaftaran rawat jalan khususnya di pendaftaran BPJS 1.

II. LANDASAN TEORI

Ergonomi adalah ilmu dan pelaksanaannya yang berupaya untuk menyeraskan pekerjaan dan zona terhadap orang maupun sebaliknya dengan tujuan tercapainya produktivitas dan efisiensi yang setinggi tingginya melalui pemanfaatan manusia seoptimal-optimalnya (Hutabarat, 2017).

Upaya antara lain berbentuk membiasakan dimensi tempat kerja dengan ukuran badan supaya tidak melelahkan. Pengaturan suhu, cahaya, bertujuan agar sesuai dengan kebutuhan tubuh manusia (RI, 2006).

Beberapa perbaikan ergonomi yang telah dilakukan oleh para ahli di luar negeri, terbukti bahwa dengan penerapan ergonomi mampu memberikan keuntungan secara ekonomi, meningkatkan keselamatan dan kenyamanan kerja. Pengendalian ergonomi digunakan untuk menyesuaikan tempat kerja dengan pekerja supaya badan pekerja terletak di posisi yang baik dan mengurangi efek kerja (Jepisah, 2020).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial kesehatan atau yang dikenal dengan BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Sebagaimana disebutkan dalam peraturan BPJS nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan pasal 4, peserta BPJS kesehatan terdiri atas peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan dan peserta bukan PBI jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

III. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2015: 3) menyatakan bahwa Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan tidak cukup satu teknik saja. Dalam penelitian ini penulis mencoba menggunakan teknik gabungan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Observasi / pengamatan adalah suatu prosedur yang berencana, yang antara lain meliputi melihat, mendokumentasi dan mencatat sejumlah data dan taraf aktivitas tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Penulis melakukan observasi langsung di bagian loket pendaftaran pasien Rekam Medis Rawat Jalan BPJS 1, Notoatmodjo (2012:131)

- b) Wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan jika peneliti ingin mengetahui hal responden yang lebih mendalam dalam jumlah respondennya sedikit / kecil. Penulis melakukan wawancara dengan petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Penulis mengadakan peninjauan dari buku – buku dan karya tulis lain yang berhubungan dengan pembahasan dari penelitian penulis untuk memperoleh bahan – bahan ataupun data – data yang akan dijadikan landasan pemikiran teoritis untuk penyusunan laporan hasil penelitian. Pengukuran merupakan kegiatan membandingkan suatu besaran yang diukur seperti luas, panjang, temperatur, massa dari suatu objek yang di lapangan dengan alat ukur yang digunakan sebagai satuan. Alat ukur yaitu alat yang digunakan untuk mengukur benda atau lokasi kejadian tersebut.

Penelitian ini dilakukan pada bagian Pendaftaran BPJS 1 Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi yang beralamat di Jln. Jend H. Amir Machmud No. 140 Kel. Cibabat Kec. Cimahi Utara, pada bulan Februari – Mei 2016.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ruang loket pendaftaran BPJS 1 di RSUD Cibabat Cimahi terletak di lantai 2 gedung C yang berada dekat tangga darurat dan lift, serta menyatu dengan ruang poliklinik. Didalam ruang pendaftaran tersebut terdapat 2 loket pendaftaran dan 7 orang petugas. Ruang pendaftaran tersebut dirasakan masih belum ergonomis untuk menunjang mutu pelayanan yang baik bagi pasien, dilihat dari segi ruangan, tata ruang, keamanan, dan kenyamanan petugas serta fasilitas sarana dan prasarananya.

a) Luas Loket Pendaftaran BPJS 1

Luas loket pendaftaran BPJS 1 rawat jalan yang telah didapat oleh penulis sesuai dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Cibabat Cimahi adalah sebagai berikut :

(1) Ukuran ruang petugas pendaftaran BPJS 1 di Instalasi Rawat Jalan (A)

- a. Panjang ruangan = 5,15 m
- b. Lebar ruangan = 1,83 m
- c. Tinggi ruangan = 3,60 m
- d. Luas ruangan = $P \times L$
= $5,15 \times 1,83$
= $9,42 \text{ m}^2$

(2) Ukuran ruang tunggu pasien BPJS 1 di Pendaftaran Rawat Jalan (B)

- a. Panjang ruangan = 6,40 m
- b. Lebar ruangan = 5,15 m
- c. Luas ruangan = $P \times L$
= $6,40 \times 5,15$
= $32,96 \text{ m}^2$

- (3) Luas ruangan keseluruhan = $A + B$
= $9,42 + 32,96$
= $42,38 \text{ m}^2$

Dari data diatas dapat diketahui bahwa untuk ruang petugas pendaftaran BPJS 1 rawat jalan mempunyai luas ruangan sebesar $9,42 \text{ m}^2$ sedangkan untuk luas ruang tunggu pendaftaran pasien BPJS 1 rawat jalan adalah $32,96 \text{ m}^2$. Jadi dari jumlah dua luas ruangan tersebut diperoleh luas ruangan keseluruhan loket pendaftaran pasien BPJS 1 adalah $42,38 \text{ m}^2$.

b) Jarak Antar Petugas Pendaftaran

Jumlah petugas yang ada di ruang pendaftaran pasien BPJS 1 adalah 7 orang, dimana 3 orang petugas rekam medis, 2 orang petugas BPJS, dan 2 orang petugas SEP (Surat Elegabilitas Pasien). Jarak kursi antar petugas satu dengan yang lain yaitu 46 cm, 40 cm, 10 cm, 5 cm, 5 cm dengan rata-rata jarak yaitu 21,2 cm.

c) Suhu Udara Ruangan

Keadaan suhu udara di loket pendaftaran BPJS 1 rawat jalan berkisar 32°C . Kualitas suhu udara di loket pendaftaran BPJS 1 rawat jalan tidak sesuai dengan standar suhu udara yaitu berkisar antara $18-28^{\circ}\text{C}$. Tingginya suhu udara tersebut dipengaruhi oleh bertumpuknya pasien yang sedang mengantri ataupun menunggu proses pendaftaran, sehingga dalam hal ini membuat suhu udara di loket pendaftaran menjadi panas dan mengurangi kenyamanan petugas pendaftaran.

d) Sarana dan Prasarana

Selain ruang petugas pendaftaran yang belum ergonomis, di ruang tunggu pasienpun sarana dan prasarana yang ada belum memadai. Dalam hal ini jumlah kursi yang masih kurang dengan jumlah 30 kursi, sedangkan pasien yang mendaftar tiap harinya rata-rata berkisar 380 pasien. Dengan keterbatasan kursi yang tersedia, sebagian pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk harus mengantri dengan berdiri dan berdesak-desakan sehingga hal ini juga mempengaruhi kenyamanan pasien.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan di Loket Pendaftaran BPJS 1 RSUD Cibabat Cimahi

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan di loket pendaftaran BPJS 1 adalah sebagai berikut :

- a) Ruang yang belum ergonomis dapat mempengaruhi efektivitas kerja petugas seperti kelancaran dalam proses melakukan pendaftaran pasien.
- b) Kenyamanan dan keamanan petugas pendaftaran serta pasien. Dalam hal ini petugas tidak nyaman dalam melakukan tugasnya serta keamanannya juga perlu diperhatikan sebab dengan sempitnya ruangan dan bertumpuknya berkas yang menambah sempitnya ruang petugas pendaftaran membuat petugas tidak leluasa bergerak dan terjadinya kecelakaan kerja seperti kesandung.

- c) Suhu yang panas atau tidak sesuai juga mempengaruhi kenyamanan pasien dan petugas pendaftaran. Bila suhu udara lebih dari 28°C perlu menggunakan alat penata udara seperti Air Conditioner (AC), kipas angin, dll.
- d) Efisiensi penggunaan ruangan terhadap sarana dan prasarana yang belum memadai
- e) Tumpukan berkas pengklaiman pasien BPJS yang menambah sempitnya ruangan petugas pendaftaran serta timbulnya debu akibat tumpukan berkas tersebut.

Upaya yang Dilakukan Instalasi Rekam Medis Rawat Jalan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap petugas pendaftaran BPJS 1 rawat jalan adalah sebagai berikut :

- a) Pihak rekam medis khususnya petugas pendaftaran belum melakukan tindakan atau upaya terhadap ruangan petugas yang sempit, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti pengajuan surat, rapat dan lain-lain untuk mengevaluasi hal tersebut
- b) Petugas pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan memanfaatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada meskipun belum memadai.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di loket pendaftaran BPJS 1 instalasi rawat jalan selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 1-29 Februari 2016 dan dari pembahasan yang telah dibahas maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tata Ruang loket pendaftaran BPJS 1 di RSUD Cibabat Cimahi terletak di lantai 2 gedung C yang berada dekat tangga darurat dan lift, serta menyatu dengan ruang poliklinik. Didalam ruang pendaftaran tersebut terdapat 2 loket pendaftaran dan 7 orang petugas. Ruang pendaftaran tersebut dirasakan masih belum ergonomis untuk menunjang mutu pelayanan yang baik bagi pasien, dilihat dari segi ruangan, tata ruang, keamanan, dan kenyamanan petugas serta fasilitas sarana dan prasarananya.
 - a. Luas keseluruhan ruangan loket pendaftaran BPJS 1 rawat jalan yang telah didapat oleh penulis sesuai dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Cibabat Cimahi yaitu 42,38 m². Didalam ruang petugas pendaftaran juga terdapat tumpukan berkas pengklaiman pasien BPJS, sehingga membuat ruang pendaftaran semakin sempit dan petugaspun tidak leluasa untuk bergerak dan juga mempengaruhi kesehatan petugas akibat debu yang terdapat pada tumpukan berkas tersebut.
 - b. Jarak kursi antar petugas satu dengan yang lain yaitu 46 cm, 40 cm, 10 cm, 5 cm, 5 cm dengan rata-rata jarak yaitu 21,2 cm. Sebagian jarak kursi petugas pendaftaran pasien rawat jalan belum optimal karena dengan jarak yang berdekatan tersebut

menyebabkan ketidaknyamanan petugas dalam melakukan proses pendaftaran.

- c. Suhu udara di loket pendaftaran BPJS 1 rawat jalan berkisar 32°C. Kualitas suhu udara di loket pendaftaran BPJS 1 rawat jalan tidak sesuai dengan standar suhu udara yaitu berkisar antara 18-28°C. Tingginya suhu tersebut dipengaruhi oleh bertumpuknya pasien yang sedang mengantri ataupun menunggu proses pendaftaran, sehingga dalam hal ini membuat suhu udara di loket pendaftaran menjadi panas dan mengurangi kenyamanan petugas pendaftaran.
 - d. Selain ruang petugas pendaftaran yang belum ergonomis, di ruang tunggu pasienpun sarana dan prasarana yang ada belum memadai. Dalam hal ini jumlah kursi yang masih kurang dengan jumlah 30 kursi, sedangkan pasien yang mendaftar tiap harinya rata-rata berkisar 380 pasien. Dengan keterbatasan kursi yang tersedia, sebagian pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk harus mengantri dengan berdiri dan berdesak-desakan sehingga hal ini juga mempengaruhi kenyamanan pasien.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan di loket pendaftaran BPJS 1 adalah sebagai berikut :
 - a. Ruangan yang belum ergonomis dapat mempengaruhi efektivitas kerja petugas
 - b. Kenyamanan dan keamanan petugas pendaftaran serta pasien
 - c. Suhu yang panas juga mempengaruhi kenyamanan pasien dan petugas pendaftaran
 - d. Efisiensi penggunaan ruangan terhadap sarana dan prasarana yang belum memadai
 - e. Tumpukan berkas pengklaiman pasien BPJS yang menambah sempitnya ruangan petugas pendaftaran serta timbulnya debu akibat tumpukan berkas tersebut.
 3. Upaya yang dilakukan instalasi rekam medis rawat jalan adalah sebagai berikut :
 - a. Pihak rekam medis khususnya petugas pendaftaran belum melakukan tindakan atau upaya terhadap ruangan petugas yang sempit, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti pengajuan surat, rapat dan lain-lain untuk mengevaluasi hal tersebut
 - b. Petugas pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan memanfaatkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada meskipun belum memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami, 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Padang: Erlangga
- DepKes, R. I. (2006). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis*, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta: DepKes RI.

- Hatta, Gemala R. 2013. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Edisi revisi 2012; cetakan 2013. Jakarta: UI-Press.
- Hutabarat, Julianus. (2017). *Dasar Dasar Pengetahuan Ergonomi*. Media Nusa Creative.
- Jenny, 2014. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika
- Jepisah, Doni. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ergonomi Ruangan Filling Terhadap Akses Petugas Rekam Medis Di Rsud Siak Tahun 2018. *Menara Ilmu*, 14(1).
- Kemenkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medik*. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
- Kemenkes RI. 2009. *Undang-undang Kesehatan Nomor 36 Tentang Kesehatan*
- Kepmenkes RI. 2002. *Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran Dan Industri Kepmenkes Nomor 1405/MENKES/SK/XI/2002*. Jakarta : menteri kesehatan RI
- Nastiti, 2011 *"Tinjauan Aspek Ergonomi Locket Pendaftaran Berdasarkan Kenyamanan dan Keluhan Subyektif Petugas dan Pasien di RSUD Kota Semarang"* http://eprints.dinus.ac.id/7864/2/abstrak_12771.pdf. Di unduh pada tanggal 20 Maret 2016 jam 16:45
- Notoatmodjo, 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi; Cetakan Ke-2 Jakarta : Rineka Cipta
- Presiden Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta
- Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju Bandung.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*; Cetakan Ke-7. Bandung : Alfabeta
- Suma'mur, PK. 2009. *Higieni perusahaan dan keselamatan kerja*. jakarta: CV sagung seto.
- Sutalaksana, Iftikar. Z. 2006. *Teknik Perancangan Sistem Kerja Edisi Kedua*. Teknik Industri-ITB Bandung.
- Tominanto, 2013. *Sistem Informasi Berbasis Fingerprint Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, Infokes, Vol 3 No.2 Agustus 2013 ISSN : 2086-2628
- Yuli Ana Sari, 2013 *"Sistem Informasi Administrasi Rawat Inap dan Rawat Jalan pada PUSKESMAS Bangetayu Semarang"* http://eprints.dinus.ac.id/12748/1/jurnal_12922.pdf. Di unduh pada tanggal 20 Maret 2016 jam 17:00