

TINJAUAN SUMBER DAYA MANUSIA BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN GUNA MENUNJANG PELAYANAN PRIMA DI RSUD CIKALONGWETAN

Suharto¹), Laili Sania Hurin Auliadina²)
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik TEDC Bandung^{1),2)}
Email: suharto@poltektedc.ac.id¹), lilysanias18@gmail.com²)

Abstrak

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang penulis lakukan pada bulan Februari 2024 di RSUD Cikalongwetan, sistem pendaftaran masih dalam peralihan menuju rekam medis elektronik, antrian pendaftaran masih secara manual, terdapat 4 loket pendaftaran rawat jalan dan semua petugas pendaftaran rawat jalan tidak memiliki latar belakang Pendidikan perekam medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tinjauan Sumber Daya Manusia Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Guna Menunjang Pelayanan Prima di RSUD Cikalongwetan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek pada penelitian ini adalah 4 petugas pendaftaran rawat jalan, adapun objek penelitian ini adalah bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, studi dokumentasi dan studi literatur. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu alat tulis, stopwatch, alat perekam, kamera, pedoman wawancara dan lembar checklist. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPO pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan sudah sesuai dengan standar PERMENKES No.24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. Klasifikasi SDM bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan belum sesuai dengan standar KMK No.312 Tahun 2020, PERMENKES No.55 Tahun 2013 dan UU No.17 Tahun 2023. Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian dan tindakan sudah sesuai standar pelayanan prima, sementara indikator tanggung jawab belum sesuai standar pelayanan prima. Belum ada upaya dari rumah sakit mengenai program pelatihan rutin bagi petugas pendaftaran rawat jalan guna menunjang pelayanan prima. Penulis menyarankan sebaiknya rumah sakit melakukan pembaharuan SDM, petugas lebih teliti dan mengadakan monitoring evaluasi, petugas lebih tepat waktu dan melakukan pelatihan rutin bagi petugas pendaftaran rawat jalan

Kata Kunci: SDM, Pendaftaran, Pelayanan Prima, Rekam Medis

Abstract

Based on the preliminary study conducted by the author in February 2024 at RSUD Cikalongwetan, the registration system is still transitioning to electronic medical records. The registration queue is still manual, there are 4 outpatient registration counters, and all outpatient registration staff lack a medical record background. This research aims to review the Human Resources of the Outpatient Registration Department to support excellent service at RSUD Cikalongwetan. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The subjects of this study are the 4 outpatient registration staff, while the object of the research is the outpatient registration section at RSUD Cikalongwetan. Data collection techniques include interviews, observations, documentation studies, and literature reviews. Research instruments used are writing tools, a stopwatch, a recording device, a camera, interview guidelines, and a checklist. The results show that the Standard Operating Procedure (SPO) for outpatient registration at RSUD Cikalongwetan meets the standards of PERMENKES No.24 of 2022 regarding Medical Records. However, the classification of Human Resources in the outpatient registration department does not meet the standards of KMK No.312 of 2020, PERMENKES No.55 of 2013, and Law No.17 of 2023. The staff's abilities, attitudes, appearance, attention, and actions are in line with the standards of excellent service, but the responsibility indicators do not meet these standards. The hospital has not yet implemented a regular training program for outpatient registration staff to support excellent service. The author suggests that the hospital should update its human resources, ensure staff are more meticulous, conduct monitoring and evaluation, ensure staff punctuality, and provide regular training for outpatient registration staff.

Keywords: Human Resources, Registration, Excellent Service, Medical Record

I. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Bab I Pasal 1 menyebutkan bahwa Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Untuk memiliki hidup yang produktif tentu saja kita harus menjaga kesehatan, salah satunya dengan tersedianya penyedia pelayanan kesehatan. Salah

satu penyedia pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam setiap fasilitas pelayanan kesehatan dan atau Rumah Sakit harus memiliki sumber daya manusia kesehatan dan tenaga kesehatan didalamnya untuk melayani setiap pasien

rumah yang akan melakukan pengobatan. Salah satu unsur terpenting dalam sistem penyelenggaraan rumah sakit adalah terpenuhinya kebutuhan sumber daya manusia kesehatan yang memadai.

Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan harus menjadi fokus perhatian rumah sakit agar visi dan misi yang ditetapkan menjadi tepat guna, menjamin ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang tepat untuk menduduki jabatan dan pekerjaan yang sesuai sehingga tujuan dan berbagai sasaran yang ditetapkan dapat tercapai. (Fadila dkk,2019)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Bab I Pasal 1 menyebutkan bahwa Sumber Daya Manusia Kesehatan adalah seseorang yang bekerja secara aktif di bidang Kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal Kesehatan maupun tidak, yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melakukan Upaya Kesehatan. Dan Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang Kesehatan serta memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan tinggi yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan Upaya Kesehatan.

Dalam melaksanakan upaya kesehatan, tentu saja memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, tentunya akan menghasilkan hasil kerja yang diharapkan, maka dari itu suatu manajemen sumber daya manusia sangat perlu pada suatu rumah sakit demi menghasilkan hasil pelayanan yang prima. Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan, agar mereka puas. Pelayanan prima berkaitan dengan pelayanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Silvia, 2018)

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau, salah satunya adalah peningkatan pelayanan kesehatan. Untuk memenuhi hal tersebut salah satunya adalah meningkatkan pelayanan bagian pendaftaran.

Petugas pendaftaran pasien merupakan tenaga kesehatan yang langsung memberikan pelayanan pada pasien pertama kali saat pasien tersebut akan berobat di suatu sarana pelayanan kesehatan. Peran petugas pendaftaran pasien sangatlah penting karena di tempat pendaftaran seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun buruk pada suatu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, petugas pendaftaran harus terampil, cepat dan tepat guna menunjang kelengkapan data rekam medis yang valid. (Agnes dkk, 2020)

Berdasarkan hasil observasi dan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 12 dan 13 Februari 2024 di RSUD Cicalongwetan, sistem pendaftaran masih dalam peralihan menuju rekam medis elektronik serta antrian pendaftaran

masih secara manual dan belum terlaksana pendaftaran secara online melalui aplikasi Rumah Sakit. Jumlah sumber daya manusia di bagian pendaftaran rawat jalan sebanyak 4 orang petugas.

Loket pendaftaran terdiri dari 4 loket pendaftaran rawat jalan. Klasifikasi sumber daya manusia bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Cicalongwetan yang sebanyak 4 orang petugas di loket pendaftaran rawat jalan dengan sistem non-shift, dimana semuanya tidak memiliki latar belakang pendidikan perekam medis, melainkan dengan latar belakang Pendidikan S1 dari berbagai jurusan diantaranya S1 Administrasi Negara, S1 Ekonomi, S1 Administrasi Publik dan S1 Ilmu Administrasi Negara.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai "Tinjauan Sumber Daya Manusia Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Guna Menunjang Pelayanan Prima Di RSUD Cicalongwetan".

II. LANDASAN TEORI

A. Rumah Sakit

Dalam Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menetapkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

B. Sumber Daya Manusia

Menurut Permenkes No. 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Sumber Daya Manusia Kesehatan yang selanjutnya disingkat (SDMK) adalah seseorang yang bekerja secara aktif di bidang kesehatan, baik yang memiliki Pendidikan formal kesehatan maupun tidak yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melakukan upaya kesehatan.

C. Pendaftaran

Kodifikasi Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan. Di tempat inilah, pendaftaran pasien akan di data identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya baik rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Selain mencatat data identitas pasien, diperlukan juga pendataan lain seperti penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya (Elian, 2021).

D. Rekam Medis

Dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis disebutkan bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

E. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. (Barata, 2020).

Menurut Barata (2020:31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Subjek pada penelitian ini adalah 4 petugas pendaftaran rawat jalan, adapun objek penelitian ini adalah bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, studi dokumentasi dan studi literatur. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu alat tulis, stopwatch, alat perekam, kamera, pedoman wawancara dan lembar checklist.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Cikalongwetan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, RSUD Cikalongwetan sudah memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) terkait pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan. SPO tersebut digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan pendaftaran poliklinik atau pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan.

Prosedur pendaftaran poliklinik atau pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan adalah sebagai berikut:

1. Pasien datang dan mengambil nomor antrian di mesin antrian sesuai dengan poliklinik tujuan
2. Petugas pendaftaran memanggil nomor antrian sesuai kategori
3. Mengucapkan salam "Selamat pagi bapak/ibu, ada yang bisa dibantu?"
4. Tanyakan tujuan pemeriksaan ke Poliklinik mana
5. Tanyakan kepada pasien apakah pernah berobat atau belum kerumah sakit ini, jika belum pernah maka pasien tersebut adalah
6. Tanyakan apakah pasien menggunakan jaminan kesehatan atau jaminan Perusahaan/Asuransi lainnya
7. Pendataan pasien rawat jalan dan tindakan dokter dilakukan dengan menggunakan SIMRS

8. Jika pasien lama, petugas pendaftaran mengecek identitas pasien melalui SIMRS dengan melihat nomor rekam medis di kartu identitas berobat

9. Petugas pendaftaran memberitahukan ke bagian filling rekam medis untuk mengambil berkas rekam medisnya jika pasien berulang, guna mengetahui riwayat penyakit terdahulu

10. Petugas distribusi poliklinik mengelompokan berkas rekam medis rawat jalan (poliklinik) sesuai dengan poliklinik yang dituju

11. Petugas pendaftaran memberitahukan petugas rawat sudah ada pasien yang berobat

SPO pendaftaran rawat jalan yang digunakan di RSUD Cikalongwetan sudah menggunakan kebijakan Permenkes RI No.24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Salah satu prinsip-prinsip penyusunan SPO yang baik menurut Agnes dkk (2020:43) di dalam modul penyusunan SPO kesehatan adalah prinsip kepatuhan dan kepastian hukum yang mana penyusunan SPO harus memenuhi ketentuan-ketentuan dan peraturan pemerintah yang berlaku, sehingga dapat disimpulkan bahwa SPO yang digunakan pada pelaksanaan kodifikasi penyakit dan tindakan pasien rawat inap di RSUD Kota Bandung sudah sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

B. Klasifikasi Sumber Daya Manusia (SDM) Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Guna Menunjang Pelayanan Prima di RSUD Cikalongwetan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis kepada Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Cikalongwetan, petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan terdapat 4 orang petugas dengan latar belakang Pendidikan S1 dari berbagai jurusan, yang dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini :

Tabel 1. Pendidikan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Cikalongwetan

No	Nama Petugas	Pendidikan
1	Petugas 1	S1 Ilmu Administrasi Negara
2	Petugas 2	S1 Ekonomi
3	Petugas 3	S1 Administrasi Negara
4	Petugas 4	S1 Administrasi Negara

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian dan wawancara penulis kepada Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Cikalongwetan, petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan tidak memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Ijin Kerja (SIK) karena latar pendidikan petugas pendaftaran RSUD Cikalongwetan bukan dari profesi kesehatan dan ataupun profesi perekam medis.

Petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan belum sesuai standar yang ditetapkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tentang Kesehatan, bagian keenam tentang registrasi dan perizinan paragraf 1 tentang registrasi pasal 260

ayat 1, yaitu setiap tenaga medis dan tenaga kesehatan yang akan menjalankan praktik wajib memiliki STR, ayat 2 mengatakan STR sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Konsil atas nama Menteri setelah memenuhi persyaratan, ayat 3 menyebutkan Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit yaitu memiliki ijazah pendidikan di bidang Kesehatan dan/ atau sertifikat profesi serta memiliki sertifikat kompetensi.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 312 Tahun 2020 tentang tentang Standar Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan, mengutip dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis bahwa Perkam Medis dan Informasi Kesehatan adalah seorang yang telah lulus pendidikan RMIK sesuai peraturan perundang-undangan. Pendidikan RMIK di Indonesia saat ini Diploma III (tiga) Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Diploma IV (empat) dan Sarjana I (satu) Manajemen Informasi Kesehatan. PMIK dapat melakukan pekerjaannya pada fasilitas pelayanan kesehatan, Dinas Kesehatan, asuransi kesehatan, institusi pendidikan, dan pelayanan yang terkait.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis pada bagian ketiga Tentang SIK Perkam Medis pasal 14 menyebutkan bahwa Perkam Medis dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kompetensi, berdasarkan pendidikan dan pelatihan serta berkewajiban mematuhi Standar Profesi Perkam Medis.

Adapun Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis pada bagian ketiga Tentang SIK Perkam Medis Pasal 6 yang menyebutkan bahwa :

1. Setiap Perkam Medis yang melakukan pekerjaannya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib memiliki SIK Perkam Medis.
2. SIK Perkam Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Perkam Medis yang telah memiliki STR Perkam Medis.
3. SIK Perkam Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
4. SIK Perkam Medis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku untuk 1 (satu) tempat.

Dimana dari hasil wawancara kepada Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Cikalongwetan, mengatakan bahwa Petugas pendaftaran saat ini tidak memiliki STR dan SIK karena latar belakang pendidikannya bukan dari profesi kesehatan.

Adapun perekam medis adalah salah satu bagian dari bidang profesi kesehatan yang harus memiliki STR dan SIK bilamana setiap tenaga medis dan tenaga Kesehatan yang menjalankan praktik di bidang pelayanan kesehatan, dalam menjalankan praktik wajib memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan profesi, standar prosedur operasional dan etika

profesi serta kebutuhan kesehatan pasien. (UU RI No.17 Tentang Kesehatan)

Surat Tanda Registrasi (STR) memiliki peran penting dalam dunia kerja rekam medis berdasarkan kebijakan hukum. Alasan mengapa STR diperlukan yaitu sebagai bukti tertulis bahwa seorang perekam medis telah lulus uji kompetensi dan memenuhi standar yang ditetapkan dan dengan STR, perekam medis dapat menjalankan tugas secara legal dan diakui oleh otoritas kesehatan. (Saputri, 2023:32)

Adapun pernyataan diatas belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perkam Medis pada bagian ketiga Tentang SIK Perkam Medis pasal 7, bahwa petugas seharusnya memiliki STR Perkam Medis bilamana petugas bertugas di fasilitas pelayanan kesehatan, Dinas Kesehatan, asuransi kesehatan, institusi pendidikan, dan pelayanan yang terkait.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa klasifikasi sumber daya manusia bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan berdasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia belum memenuhi standar.

C. Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Guna Menunjang Pelayanan Prima di RSUD Cikalongwetan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara kepada Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Cikalongwetan, Pelaksanaan Pendaftaran bagian Poliklinik atau Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Cikalongwetan, berdasarkan Pedoman Pelayanan Rekam Medis RSUD Cikalongwetan Bab IV tentang Tata Laksana Pelayanan, tata cara melayani pasien dapat dinilai baik, apabila dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh rasa tanggung jawab.

Adapun menurut Barata (2020:31) indikator pelayanan prima terdapat A6 (enam) yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Indikator pelayanan prima berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, yaitu sebagai berikut :

1. Kemampuan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, kemampuan petugas dinilai dari segi kompetensi pelayanan pendaftaran, ke empat petugas berasal bukan dari latar belakang Pendidikan perekam medis dan memiliki kendala dibagian SPO, alur dan memiliki kendala dibagian SPO, alur pelayanan pendaftaran, ketidaksiannya dengan pengetahuan diagnosa penyakit, dan butuh waktu saat awal bekerja.

Dengan latar belakang Pendidikan Petugas

pendaftaran rawat jalan yang bukan dari latar belakang Pendidikan perekam medis, petugas menjelaskan bahwa saat awal bekerja menjadi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan, petugas mengalami adaptasi yang cukup lama untuk menjalani pelayanan kesehatan pendaftaran rawat jalan.

Petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan saat awal bekerja di bagian pendaftaran rawat jalan kurang paham dengan alur penerimaan pasien. Adapun petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan tidak familiar dengan kode-kode diagnosa penyakit dikarenakan tidak dilatarbelakangi dari Pendidikan profesi kesehatan atau latar belakang Pendidikan perekam medis.

Pada saat awal bekerja, petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan merasa kebingungan dengan kode-kode diagnosa penyakit yang dimana solusi dari para petugas pendaftaran rawat jalan bertanya kepada petugas yang dilatar belakangi Pendidikan perekam medis. Adapun petugas yang mencari kode diagnosa penyakit melalui internet dan salah satu dari petugas belajar secara otodidak.

Para petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan mengakui pada saat awal bekerja memang mengalami kesulitan saat beradaptasi, seperti salah satu dari petugas pendaftaran rawat jalan yang kurang paham mengenai standar prosedur operasional (SPO) pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Namun kini saat sudah terbiasa, para petugas pendaftaran rawat jalan sudah cukup baik dalam menjalani pelayanan kesehatan sebagai petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 312 Tahun 2020 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, Bab III Bagian A pada Area Kompetensi nomor 7 yaitu Area Manajemen Pelayanan RMIK, pada bagian a, yaitu pengumpulan data pelayanan dan program kesehatan secara manual dan elektronik. Yang dimana maksud dari pengumpulan data itu dilaksanakan pada bagian pelayanan pendaftaran, baik secara manual maupun elektronik.

Dapat disimpulkan bahwa bilamana seorang petugas pendaftaran yang bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan dilatarbelakangi bukan dari profesi perekam medis, petugas akan mengalami kebingungan saat awal bekerja dan membutuhkan waktu untuk beradaptasi sampai bisa dengan kompeten dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kebijakan pelayanan rekam medis RSUD Cikalongwetan dan observasi mengenai waktu pelayanan dari standar prosedur operasional (SPO) RSUD Cikalongwetan bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan dilayani maksimal di 10 menit, penulis menghitung waktu pelayanan sebanyak 40 pasien, masing-masing 10 pasien oleh 1 petugas, dengan rata – rata lama pelayanannya petugas 1 di 1,73 menit, petugas 2 di 2,38 menit, petugas 3 di 1,72

menit, petugas 4 di 1,80 menit.

Dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) di RSUD Cikalongwetan yaitu standar pelayanan minimal (SPM) pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan maksimal di 10 menit, dengan rata-rata 1,90 menit dari ke empat petugas, maka dikatakan sudah sesuai standar dalam melaksanakan standar pelayanan minimal (SPM) di bagian pendaftaran rawat jalan.

Adapun berdasarkan hasil wawancara kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan mengenai kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan, dinilai dari cara petugas mengatasi kendala saat menangani situasi ketika jadwal dokter mendadak tidak hadir dengan yang terinfokan kepada pasien, petugas akan menjelaskan terlebih dahulu kepada pasien alasan mengapa dokter yang seharusnya melayani tidak hadir. Selanjutnya petugas akan bertanya kepada pasiennya, apakah pasien akan menjadwalkan ulang untuk berobat atau mau berobat dilayani di hari yang sama dengan dokterumum.

Mengenai menjaga keamanan serta kerahasiaan bilamana ada pasien yang bertanya kepada petugas mengenai penyakit yang diderita kerabatnya, petugas menjelaskan bahwa petugas tidak akan memberitahukan kepada pasien tersebut karena peraturan Menteri kesehatan yang berlaku.

Dapat disimpulkan bahwa petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan dari segi kemampuan dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data pasien sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 22 Tahun 2024 tentang Rekam Medis Pasal 29 bagian 2, yaitu kerahasiaan merupakan jaminan keamanan data dan informasi dari gangguan pihak internal maupun eksternal yang tidak memiliki hak akses, sehingga data dan informasi yang ada dalam Rekam Medis Elektronik terlindungi penggunaan dan penyebarannya.

Kesimpulan dari kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan yaitu petugas sudah cukup baik dan sesuai standar kemampuan karena petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan memiliki pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam atau ke luar perusahaan (Barata, 2020).

2. Sikap

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, sikap petugas sudah menerapkan menerapkan senyum, sapa, salam, sopan, santun (5S) dalam melayani pasien. Adapun sesekali petugas kurang menerapkan senyum, sapa, salam, sopan, santun (5S) dalam melayani pasien bilamana kondisi di bagian pendaftaran rawat jalan sedang banyak pasien yang berkunjung, petugas

akan lebih fokus pada kecepatan pelayanan di pendaftaran rawat jalan sehingga mengakibatkan kurangnya penerapan senyum, sapa, salam, sopan, santun (5S) dalam melayani pasien.

Dalam hal menanggapi pasien komplain dan antrian terlewat, sikap petugas pendaftaran RSUD Cikalongwetan pertama bertanya dahulu kepada pasien apa kendala yang sedang dirasakan, kemudian petugas akan menjelaskan secara baik – baik, adapun bilamana pasien mengganggu waktu pelayanan pendaftaran, petugas pendaftaran RSUD Cikalongwetan akan menyerahkan pasien tersebut kepada bagian Humas demi keberlangsungan pelayanan yang berjalan dengan baik.

Bila antrian pasien terlewat, sikap petugas pendaftaran RSUD Cikalongwetan yaitu petugas memanggil kembali nomor pasien tersebut, sembari melihat kembali bilamana kondisi pasien tersebut dalam keadaan urgent atau dalam keadaan yang butuh segera dilayani, petugas akan mendahulukan pasien tersebut.

Dalam kendala komunikasi pasien, seperti kurangnya pendengaran pasien ataupun kendala komunikasi, sikap petugas dalam melayani pasien yaitu petugas meminta tolong agar suara pasien lebih dikeraskan dan bilamana pasien terdapat kendala komunikasi seperti tuna wicara ataupun kendala Bahasa, sikap petugas dalam melayani pasien adalah dengan meminta tolong kepada pasien agar menggunakan Bahasa isyarat.

Dapat disimpulkan bahwa sikap dari petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan sudah sesuai standar karena sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang baik, ramah, dan penuh simpatik (Barata, 2020).

3. Penampilan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, penampilan petugas dinilai dari segi ketentuan jadwal seragam dan cara menjaga penampilan saat bertugas. Petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan menggunakan seragam putih hitam di hari Senin dan Rabu, menggunakan seragam kasual di hari Selasa, menggunakan seragam batik di hari Kamis dan menggunakan seragam kaos atau pakaian olahraga yang disediakan oleh RSUD Cikalongwetan.

Mengenai ketentuan menggunakan name tag hanya digunakan oleh petugas pegawai negeri sipil atau PNS, petugas honorer atau petugas harian lepas tidak ada ketentuan wajib menggunakan name tag. Dalam menjaga penampilan, petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan menjelaskan bahwa petugas selalu menjaga kerapihan dan kebersihan diri dan lingkungan bekerjanya.

Berdasarkan observasi peneliti, petugas pendaftaran RSUD Cikalongwetan sudah sesuai dalam aturan penggunaan seragam dan dalam segi penampilan, petugas petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan terlihat bersih dan rapi. yang dimana sudah sesuai dengan indikator penampilan

pelayanan prima yaitu penampilan yang baik ketika seseorang menggunakan pakaian yang pantas dan mimik muka yang apresiatif, serta orang yang mampu menghargai dirinya sendiri dan memahami cara berinteraksi dengan orang lain akan menampilkan dirinya secara layak, menghargai dirinya sendiri dan menghargai semua orang yang ditemuinya (Barata, 2020).

4. Perhatian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, perhatian petugas dinilai dari segi menangani pasien berkebutuhan khusus. Kriteria pasien berkebutuhan khusus di RSUD Cikalongwetan yaitu lansia, ibu hamil, anak dan pasien berkebutuhan khusus seperti downsyndrom.

Perhatian petugas pendaftaran rawat jalan dalam menangani pasien dengan kriteria berkebutuhan khusus, yaitu dengan melihat dari segi kondisi dan situasi yang terjadi, bilamana ada pasien poliklinik psikiatri yang sedang tidak stabil, petugas akan mendahulukan antriannya untuk menjaga kenyamanan pasien lainnya.

Adapun perhatian petugas pendaftaran RSUD Cikalongwetan bilamana adanya lansia ataupun ibu hamil yang membutuhkan bantuan dalam berjalan, biasanya petugas meminta tolong kepada security untuk dibawakan kursi roda, mengingat gelang untuk pasien dengan risiko jatuh sudah tidak ada.

Perhatian petugas pendaftaran rawat jalan dalam segi melayani pasien berkebutuhan khusus sudah cukup baik atau sesuai dengan perhatian karena petugas memiliki kepedulian penuh terhadap pasien, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pasien (Barata 2020).

5. Tindakan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, tindakan petugas dalam menangani pasien darurat, bilamana pasien sedang menunggu pendaftaran lalu pasien mengalami kejang-kejang, atau pingsan, petugas meminta tolong kepada security atau perawat untuk membawa pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Adapun sering terjadinya pasien yang tidak membawa kartu identitas saat akan mendaftar, petugas mengecek lewat rujukan atau NIK bilamana pasien dengan jaminan BPJS, dan mengecek di SIMRS bilamana pasien sudah pernah berkunjung, dikecualikan jika pasien umum dan tidak membawa kartu identitas, petugas mendaftarkan sesuai dengan identitas yang pasien sebutkan.

Bila perangkat kerja mengalami gangguan seperti mati lampu atau internetnya lama, petugas meminta pasien untuk menunggu sebentar dikarenakan Rumah Sakit memiliki generator seterum (GENSET), sehingga komputer bisa cepat menyala kembali, adapun pasien BPJS bila jaringan sedang error dimasukkan datanya ke menu BPJS gangguan, lalu nanti setelah normal kembali, petugas memasukan datanya kembali dan

mengeceknnya apakah sudah sesuai atau belum.

Berdasarkan uraian di atas, petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan dalam segi tindakan sudah sesuai karena sudah melakukan suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Barata, 2020).

6. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, tanggung jawab petugas dalam segi ketepatan waktu masuk bekerja, pengaturan jaga bagian registrasi & admission berdasarkan Pedoman Pelayanan Rekam Medis RSUD Cikalongwetan Bab II tentang Standar Ketenagakerjaan, yaitu bertugas dengan sistem non shift untuk petugas pendaftaran rawat jalan dengan jam kerja di jam 08.00 pagi - 16.00 sore WIB.

Mengenai ketepatan waktu saat masuk bekerja, berdasarkan hasil wawancara kepada 4 orang petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, petugas satu dan dua mengakui bahwa petugas selalu tepat waktu dalam bekerja. Petugas dua dan tiga mengakui bahwa petugas sesekali tidak tepat waktu atau terlambat masuk bekerja dari jam kerja seharusnya.

Dijelaskan bahwa bila petugas akan masuk terlambat, petugas akan berkomunikasi dan memberitahukan kepada Kepala Instalasi serta kepada rekan kerjanya bahwa akan datang terlambat dan meminta tolong untuk di back-up, lalu setelah beres pelayanan, petugas mengerjakan rujukan pasien yang akan dirujuk ke Rumah Sakit lain atau pasien yang akan dirujuk balik (PRB) ke fasilitas kesehatan (FASKES) 1, setelah itu merekap BPJS seperti saat BPJS nya sedang dalam gangguan, petugas meregistrasinya di BPJS gangguan, setelah beres pelayanan petugas mengecek kembali dan merekap apakah sudah masuk datanya di BPJS atau belum.

Terhadap identitas pasien, berdasarkan wawancara kepada 4 petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, nomor rekam medis ganda sering terjadi dikarenakan kurang komunikasi baik antara sesama petugas maupun pasien, petugas pun kurang teliti atau tidak selalu men-cross check kembali di SIMRS apakah pasien pernah berkunjung sebelumnya atau belum pernah, lalu jika ada nomor rekam medis ganda, petugas mengambil nomor yang terakhir kali pasien kunjungi lalu menyatukannya.

Kesimpulan dari tanggung jawab petugas pendaftaran RSUD Cikalongwetan, mengenai nomor rekam medis dan identitas pasien masih kurang teliti, adapun beberapa petugas sesekali masih ada yang tidak tepat waktu, yang dimana belum sesuai dengan profesionalisme atau tanggung jawab menurut Sitanggang, et al. (2023) yaitu sikap atau perilaku yang menunjukkan keahlian, dedikasi, integritas, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas atau pekerjaan di bidang tertentu.

D. Upaya Yang Dilakukan RSUD Cikalongwetan Dalam Memenuhi Sumber Daya Manusia (SDM) Pendaftaran Rawat Jalan Guna Menunjang Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Cikalongwetan, upaya memenuhi sumber daya manusia (SDM) bagian Poliklinik atau Pendaftaran Rawat Jalan guna menunjang pelayanan prima di RSUD Cikalongwetan, yaitu belum adanya program pelatihan rutin bagi para petugas pendaftaran rawat jalan dari RSUD Cikalongwetan untuk memenuhi sumber daya manusia bagian pendaftaran rawat jalan guna menunjang pelayanan prima.

Mengenai sosialisasi tentang pelaksanaan pendaftaran kepada petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan, sudah disosialisasikan, seperti alur pendaftaran pasien dan mengatasi bilamana terjadinya nomor rekam medis ganda.

Diadakan satu tahun sekali sosialisasi terkait Bantuan Hidup Dasar (BHD) yang dilaksanakan di aula RSUD Cikalongwetan setiap setahun sekali dan seluruh petugas wajib memahaminya.

Adapun belum adanya rencana untuk pergantian petugas pendaftaran rawat jalan dari petugas pendaftaran rawat jalan dengan latar belakang pendidikannya bukan perekam medis menjadi petugas dengan latar belakang pendidikan rekam medis, dikarenakan dari RSUD Cikalongwetan pun belum ada rencana pergantian petugas karena menyesuaikan anggaran dari Pemerintah Daerah.

Bilamana dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat mengadakan rekrutmen Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K) Perekam Medis, ada kemungkinan peralihan tenaga kerja pendaftaran rawat jalan dengan latar belakang pendidikan bukan perekam medis beralih menjadi petugas pendaftaran dengan latar belakang perekam medis.

Namun berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Cikalongwetan, ada beberapa upaya yang akan dilaksanakan berupa penempatan satu orang dengan latar belakang Pendidikan perekam medis di satu bagian rekam medis di RSUD Cikalongwetan.

Petugas dengan latar belakang Pendidikan perekam medis di RSUD Cikalongwetan terbatas yaitu 8 petugas dengan penempatan yang tersebar di beberapa bagian yaitu 2 petugas di bagian casemix, 4 petugas di bagian Instalasi Rekam Medis, 1 petugas di bagian perencanaan dan 1 petugas di bagian kepegawaian. Delapan petugas rekam medis dengan lulusan perekam medis di RSUD Cikalongwetan direncanakan akan ditempatkan satu orang sebagai penanggung jawab dalam satu bagian kerja rekam medis di RSUD Cikalongwetan. Namun saat ini belum terlaksana karena sembari berjalan menunggu sistem Rekam Medis Elektronik (RME) nya seratus persen rampung.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan

yang dilakukan mengenai sumber daya manusia bagian pendaftaran rawat jalan guna menunjang pelayanan prima di RSUD Cikalongwetan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. RSUD Cikalongwetan sudah memiliki standar SPO mengenai pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan. SPO yang digunakan dalam pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan sudah menggunakan referensi Peraturan Menteri Kesehatan No.24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
2. Klasifikasi SDM pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan belum memenuhi standar sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia karena petugas pendaftaran rawat jalan RSUD Cikalongwetan memiliki latar belakang Pendidikan bukan perekam medis.
3. Pelaksanaan pendaftaran rawat jalan guna menunjang pelayanan prima di RSUD Cikalongwetan berdasarkan indikator pelayanan prima kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action) dan tanggung jawab (accountability), didapatkan bahwa kemampuan dari petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan sudah sesuai standar kemampuan pelayanan prima. Sikap dari petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan sudah sesuai standar sikap pelayanan prima. Penampilan dari petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan sudah sesuai standar penampilan pelayanan prima. Perhatian dari petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan sudah sesuai standar perhatian pelayanan prima. Tindakan dari petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan sudah sesuai standar tindakan pelayanan prima. Tanggung jawab dari petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Cikalongwetan belum sesuai standar tanggung jawab pelayanan prima.
4. Upaya yang dilakukan oleh RSUD Cikalongwetan dalam menyelesaikan masalah terkait sumber daya manusia bagian pendaftaran rawat jalan yaitu melakukan upaya penempatan dari 8 petugas dengan latar belakang perekam medis ditempatkan 1 petugas sebagai penanggung jawab dalam satu bagian kerja rekam medis di RSUD Cikalongwetan. Namun upaya yang direncanakan masih belum terlaksana.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai sumber daya manusia bagian pendaftaran rawat jalan guna menunjang pelayanan prima di RSUD Cikalongwetan, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak rumah sakit segera melakukan pembaharuan sumber daya manusia bagian

pendaftaran rawat jalan sesuai dengan kebijakanyang berlaku.

2. Sebaiknya petugas pendaftaran rawat jalan lebih teliti pada saat mendaftarkan pasien agar tidak terjadi nomor rekam medis ganda. Untuk mengurangi nomor rekam medis ganda, sebaiknya RSUD Cikalongwetan mengadakan monitoring dan evaluasi terkait pelayanan prima pendaftaran rawat jalan yang dilakukan secara berkala.
3. Sebaiknya petugas pendaftaran rawat jalan lebih tepat waktu terhadap jam kerja yang berlaku.
4. Sebaiknya pihak rumah sakit mengadakan atau mengikutsertakan seminar dan pelatihan terkait pendidikan rekam medis dan pelayanan prima kepada sumber daya manusia bagian pendaftaran rawat jalan, baik secara internal maupun eksternal untuk meningkatkan indikator pelayanan prima terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes, A., Irias T, N., Sarungu, Y., Suswati., Christine S, J., (2020). Modul Penyusunan SPO Kesehatan. Jakarta: Kementrian PPNBappenas.
- Akilah, F. (2019). Manajemen Perencanaan Sumber Daya Manusia Di Bidang Pendidikan : Manifestasi Dan Implementasi. Didaktika. Vol. 11 No. 01. Juni.
- Arifin, S., Tri, S. G., Anisa, N. A., & Siswohadi. (2021). Analisis Operasional Pelayanan Terhadap Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo. Jurnal Studi, Sosial, Dan Ekonomi. Vol.02 No.1, Januari.
- Ayuningtyas, Adhe Irma. (2023). Perancangan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelaksanaan Pendaftaran Pasien Di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Skripsi. Poltekkes Kemenkes, Yogyakarta.
- Barata, Atep Adya. (2020). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- DPR RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta : DPR RI.
- DPR RI. (2023). Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Bab I Pasal 1. Jakarta : DPR RI.
- Elian, N. A. (2021). Analisis User Interface SIMRS Unit Pendaftaran di RS PKU Muhammadiyah Menggunakan System Usability Scale (SUS). Skripsi. Politeknik Negeri, Jember.
- Fadila, R., Besar, J., & Malang, I. C. (2019). Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Rekam Medis di Unit Filing Kesehatan Terapan Poltekkes Kemenkes Malang. Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan. Vol 02 No. 01, Maret.
- Hatta, Gemala. R (2017). Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan Edisi Revisi 3. Jakarta: UI-Pres.
- Kurniawan, W., & Agustin, A. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan. Cirebon: CV. Rumah Pustaka.
- Kemenkes RI. (2016). Buku Manual Pedoman

- Penyusunan Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan Revisi 2016. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit BAB I Ketentuan Umum Pasal 1. Jakarta: Permenkes RI.
- Kemenkes RI. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Jakarta : Permenkes RI.
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit Bab I Pasal 1. Jakarta : Permenkes RI.
- Kemenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Jakarta : Permenkes RI.
- Kemenkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis BAB I Ketentuan Umum Pasal 1. Jakarta: Permenkes RI.
- Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*. Vol 03 No 04. November.
- Notoatmodjo, Soekidjo (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excelent. *Meraja Journal*. Vol 01 No 02. Juni.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. Skripsi. Universitas Negeri, Makassar.
- Sitanggang, M.H., Wijaya, D., Asmaningrum, N., Muhammad, K.R., Herawati, Y.T. (2024). Determinants of Nurse Professional Behavior: A cross-Sectional Study of Nurses at Public Health Centers in Indonesia. *Babali Nursing Research*. Vol 04 No 01, Januari.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta Bandung.
- BPK RI (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Jakarta: BPK RI.