

## Analisis Sistem pendaftaran Online dan Offline Pasien Rawat Jalan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rumah Sakit Umum Bina Sehat

**Siskia Nur Aini Putri**

Universitas Teknologi Digital  
siskia10120018@digitechuniversity.ac.id

**Fransiska Agustina**

Universitas Teknologi Digital  
fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id

### Abstrak

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis sistem pendaftaran online dan offline pasien rawat jalan pada jaminan kesehatan Nasional rumah sakit umum bina sehat.

**Desain/Metode** Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Dalam pengumpulan data menggunakan observasi langsung dan wawancara kepada petugas. Subjek dalam penelitian ini adalah 16 petugas rekam medis.

**Temuan** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku manusia masih terdapat petugas yang berpendidikan terakhir SMA. Dalam segi fasilitas sudah memadai menggunakan komputer baru. Prosedur sistem pendaftaran sudah sesuai dengan SOP. Segi peralatan seperti mesin printer, mesin finger print, mesin cetak nomor antrian sudah memadai. Segi anggaran dana sudah terakomodasi dari operasional rumah sakit. Sistem pendaftaran online dan offline di Rumah Sakit Umum Bina Sehat yang dinilai dari segi perilaku manusia, fasilitas, peralatan, prosedur, dan ketersediaan dana sudah mumpuni akan tetapi masih ada beberapa yang harus diperbaiki. Fasilitas pada sistem pendaftaran online perlu adanya perbaikan dan petugas harus cepat tanggap mengenai fasilitas yang mengalami kehambatan.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis sistem pendaftaran online dan offline pasien rawat jalan pada jaminan kesehatan Nasional rumah sakit umum bina sehat.

**Desain/Metode** Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Dalam pengumpulan data menggunakan observasi langsung dan wawancara kepada petugas. Subjek dalam penelitian ini adalah 16 petugas rekam medis.

**Kata Kunci** : Sistem Pendaftaran, berbasis online melalui mobile JKN, pasien rawat jalan

### I. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan secara individu atau kolektif dalam suatu organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (izzati, 2017).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap, hal yang paling penting yaitu dengan memberikan kecepatan dalam memberi pelayanan, karena akan membantu untuk mencapai tujuan dalam mendapatkan kepuasan pasien yang sudah menggunakan jasa dari rumah sakit. Pelayanan pendaftaran merupakan pelayanan pertama pada rumah sakit. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan pada pelayanan pendaftaran antara lain ketetapan, ketanggapan, dan kecepatan waktu pelayanan yang dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Natalia, 2018).

Ada dua jenis pendaftaran untuk pendaftaran rawat jalan yaitu pendaftaran offline atau manual dan pendaftaran online. Pendaftaran rawat jalan offline atau manual masih menghadapi banyak masalah. Salah satu masalahnya adalah antrian pasien yang terlalu panjang saat mendaftar. Karena sebagian besar pasien mendaftar secara offline membuat Pasien terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pendaftaran online rawat jalan menurut Cox dan Scheiler Selviana dan Setya yang tercantum pada jurnal Zalfa Faizah (2023) menyatakan teori of constrain, Salah satu kendala internal yang menghambat sistem pendaftaran online pasien rawat jalan adalah kurangnya staf yang membantu pasien menggunakan sistem, dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan pendaftaran online rawat jalan. Selain itu, ada kendala eksternal seperti keterlambatan respons server dan kesalahan pasien dalam mengisi format pendaftaran di aplikasi yang membuat pasien salah poli.

Salah satu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu pelayanan untuk pasien pengguna BPJS. Setiap penduduk Indonesia wajib ikut serta dalam program jaminan kesehatan sesuai peraturan presiden Nomor 82 Tahun 2018 (Perpres 2018). Berdasarkan peraturan tersebut, BPJS mencatat peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 262,74 juta jiwa atau 94,6% per 1 September 2023. Dari seluruh penduduk Indonesia yang sebanyak 280,73 juta jiwa pada Desember 2023. Jumlah tersebut tidak semuanya aktif. Jumlah peserta aktif sekitar 207,56 juta, sedangkan yang tidak aktif berkisar 55,18 juta peserta.

Dengan meningkatnya jumlah peserta JKN, permasalahan yang sering dihadapi oleh peserta JKN adalah lamanya antrian di pendaftaran dan pelayanan kesehatan. Seiring berkembangnya teknologi, badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) berusaha meningkatkan layanan dengan membuat aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital yang dibuat oleh BPJS kesehatan. Dari semula yang berupa kegiatan administratif di kantor cabang atau fasilitas kesehatan kemudian diubah kedalam bentuk mobile application (Della et al, 2021).

Tulisan ini bertujuan untuk Mengetahui alur pendaftaran online pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Dan Mengetahui sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online berdasarkan aspek man, money, method, material, machine di Rumah Sakit Umum Bina Sehat.

## II. Kajian Teori

### Rumah Sakit

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat memanfaatkan untuk pendidikan tenaga penelitian.

Rumah sakit dijelaskan pada pasal 1 ayat 1 PerMenKes RI No. 159 Tahun 1988 merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Menurut pasal 1 ayat 3 PerMenKes RI No.159 tahun 1988 menjelaskan tentang rumah sakit umum yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai dengan sub spesialisik.

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, untuk menjalankan tugasnya, rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut; Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (UU RI, 2009).

### Rekam Medis

Rekam medis berdasarkan Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan. Setiap catatan rekam medis harus dibubuhi nama, waktu, dan tanda tangan petugas yang memberikan layanan kesehatan (UU RI, 2004).

Rekam medis adalah kumpulan catatan dan dokumen yang mencakup anamnesis, identitas, diagnosis, pemeriksaan, dan pengobatan yang diberikan kepada pasien di ruang rawat inap, rawat jalan, atau gawat darurat (Hatta, Maryati, & Wannu 2018).

Rekam medis berasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022).

### **Sistem**

Menurut Hartami 2020 sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Menurut M.J Alexander dalam buku Information System Analysis: Theory and Application, sistem merupakan suatu grup dari elemen-elemen baik yang berbentuk fisik maupun nonfisik yang menunjukkan suatu kumpulan saling berhubungan di antaranya dan berinteraksi bersama-sama menuju satu atau lebih tujuan, sasaran atau akhir dari sebuah sistem (Wahyudi, Yudha, & Doni 2019).

### **Pendaftaran Rawat Jalan**

Pendaftaran adalah proses pencatatan identitas pendaftar kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran yang meliputi pencatatan nama, alamat, dan sebagainya untuk memenuhi syarat dalam mendaftar (Depdikbud, 2012). Pendaftaran merupakan tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik ataupun yang akan dirawat merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit (Dirjen Yankes, 2006). Pendaftaran rawat jalan di rumah sakit terdapat dua pendaftaran rawat jalan antara lain sebagai berikut:

1. Pendaftaran offline atau secara langsung  
Pasien melakukan pendaftaran secara langsung di fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit.
2. Pendaftaran online atau secara tidak langsung  
Keluarga pasien atau pasien melakukan pendaftaran dengan menggunakan layanan teknologi seperti aplikasi.

### **Mobile JKN**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari program Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN). Berdasarkan Undang-Undang No. 40 tahun 2004, SJSN diselenggarakan oleh beberapa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yaitu Perusahaan Perseroan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek), Perusahaan Perseroan Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen), Perusahaan Perseroan Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), dan Perusahaan Perseroan Asuransi Kesehatan Indonesia (Askes). Setelah Pembentukan BPJS berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, maka keempat lembaga tersebut bertransformasi menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) UndangUndang ini merupakan pelaksanaan dari Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 UndangUndang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengamanatkan pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Karena merupakan bagian dari SJSN, maka JKN diselenggarakan bersifat wajib (mandatory). Hal ini berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004, yang bertujuan melindungi Penduduk Indonesia dalam sistem Asuransi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

### **III. Metode Penelitian**

Penelitian ilmiah ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam pengumpulan data menggunakan observasi langsung dan wawancara kepada petugas Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Subjek dalam penelitian ini adalah 16 petugas rekam medis. Jenis data primer dan juga sekunder.

#### **IV. Hasil Dan Pembahasan**

##### **Karakteristik Manusia (*Man*)**

Berdasarkan tabel didapatkan informasi bahwa petugas sistem pendaftaran yang diteliti diantaranya jenis kelamin, pendidikan, dan jabatan. Dari hasil wawancara bahwa petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 6 petugas dengan pendidikan terakhir SMA dan 10 petugas dengan pendidikan D3, D4, S1. Petugas dengan pendidikan terakhir SMA terkadang tidak memiliki pengetahuan yang memadai dan tidak memenuhi standar kualifikasi perekam medis. Hal ini belum sejalan dengan pasal 1 ayat 1 PerMenKes RI No. 55 Tahun 2013 mengenai perekam medis adalah seorang yang telah lulus pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendidikan rekam medis berpengaruh saat petugas menjalankan sistem pendaftaran. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mubarok (2007) yang menyatakan bahwa komponen yang mempengaruhi pengetahuan rendah salah satunya adalah pendidikan.

Hasil perhitungan survei karakteristik responden terdapat 16 responden (94,25%) dari total 17 responden yang menjalankan pendaftaran online dengan baik dan terdapat 1 responden yang tidak menjalankan pendaftaran online dengan baik dengan presentase 5,75%. Pada responden juga terdapat pasien yang mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran online dengan presentase 70,92% sebanyak 12 responden. Dan terdapat responden yang menjawab tidak dengan presentase 29,4% dengan 5 responden. Menurut peneliti masih terdapat yang tidak mengetahui mengenai pendaftaran online seperti pada pasien yang sudah lansia. Namun juga sudah terdapat pasien lansia yang mendapatkan pendampingan keluarganya, dan pada pasien baru mengalami kesulitan juga pada saat melakukan pendaftaran online. Hal ini sejalan dengan penelitian Nugroho (2018) yang menemukan bahwa kendala terdapat pada masyarakat yang belum memahami teknologi yang bersangkutan dengan pendaftaran online.

##### **Fasilitas Pendaftaran Rawat Jalan (*Material*)**

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Bina Sehat, fasilitas sangat dibutuhkan di rumah sakit. Fasilitas tersebut bisa saja fasilitas yang sudah jadi atau setengah jadi. Di Rumah Sakit Umum Bina Sehat terdapat fasilitas yaitu komputer, printer label, printer no antrian, alat finger print, mouse, keyboard, formulir, dan bolpoin. Dimana fasilitas tersebut terdapat barang lama dan baru. Untuk kendala mungkin ada seperti keterlambatan komputer dan mesin printer. Selain manusia yang ahli dalam bidangnya, mereka juga harus dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana untuk memberikan pelayanan yang baik. Manusia tanpa bahan dan perlengkapan tidak akan dapat mencapai tujuan yang diharapkan (Rusdarti 2008).

Menurut peneliti fasilitas seperti komputer, printer label, printer nomor antrian dan finger print harus menunjang agar membantu petugas dalam menyelesaikan data pasien yang mendaftarkan online maupun offline. Namun terkadang pada komputer terdapat keterlambatan saat komputer sedang dijalankan. Fasilitas sudah memadai karena sudah menggunakan komputer baru.

Dari hasil perhitungan survei fasilitas pendaftaran rawat jalan terdapat 6 responden (35,44%) masih terdapat kesulitan pada sinyal handphone yang digunakan untuk mendaftar online dan 11 responden (64,82%) sudah tidak terdapat kesulitan pada saat mendaftar online. Pada keterlambatan handphone pasien saat akan daftar terdapat 9 responden menjawab ya dengan presentase 52,9% dan terdapat 8 responden menjawab tidak dengan presentase 47,2%. Menurut observasi yang peneliti lakukan terkadang responden pada saat akan mendaftar ada beberapa faktor diantaranya tidak memiliki kuota saat mendaftar online, terjadinya keterlambatan pada handphone dan responden lanjut usia juga tidak mempunyai handphone.

### **Prosedur Ketetapan atau Alur Pendaftaran Rawat Jalan (*Method*)**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa di Rumah Sakit Umum Bina Sehat sudah terdapat prosedur ketetapan atau pedoman kerja pada bagian pendaftaran online dan offline untuk petugas sudah berjalan dengan baik dan juga terdapat alur pendaftaran pasien rawat jalan online dan offline. Namun pada pasien masih mengalami kendala pada pendaftaran via mobile JKN untuk kendalanya diantaranya pasien terkadang tidak mengetahui untuk pengiriman kode otp memerlukan pulsa lokal, surat kontrol pasien yang sudah terlewat atau belum dibuatkan surat kontrol di SIMRS dan pasien lupa membatalkan ketika pasien tidak jadi rawat jalan membuat pasien sulit untuk melakukan pendaftaran secara online.

Sejalan pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kurangnya petunjuk arah dapat membuat pasien kebingungan dan terus bertanya kepada petugas (Nuraini dan Wijayanti, 2018). Di Rumah Sakit Umum Bina Sehat juga terdapat alur pendaftaran online via mobile JKN untuk mempermudah pasien dalam mendaftar. Rumah sakit terdapat prosedur atau standar prosedur operasional yang digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan tugas dan mempermudah pekerjaan. Jika dalam rumah sakit telah terdapat SOP, maka petugas diwajibkan bekerja sesuai dengan peraturan yang telah terdapat di SOP tersebut. Sebuah pendekatan yang dapat digunakan untuk menentukan bagaimana menyelesaikan suatu tugas dengan mempertimbangkan tujuan, fasilitas yang tersedia, penggunaan waktu, uang, dan kegiatan usaha (Rusdarti, 2008).

Menurut peneliti dengan adanya standar prosedur operasional (SOP), petugas sudah bekerja dengan efisien dan mematuhi standar prosedur operasional di bagian pendaftaran. Pasien juga sudah mengetahui alur prosedur atau tata cara untuk mendaftar dengan cara online maupun manual. Pasien yang sudah lanjut usia butuh pendampingan oleh pihak keluarga yang paham mengenai pendaftaran online.

Hasil survei terdapat 9 responden (52,9%) mengalami kesulitan pada alur pendaftaran online dan terdapat 8 responden (47,2%) tidak mengalami kesulitan pada alur pendaftaran online. Menurut peneliti responden yang mengalami kesulitan pada alur pendaftaran online yaitu bila pasien tidak memiliki handphone, pasien sudah lansia tidak ada yang mengantar, dan untuk kendala alur pendaftaran offline pasien tidak membawa identitas ketika mendaftar. Sebagian responden ada yang sudah mengetahui alur sistem pendaftaran dan juga yang belum mengetahui.

### **Peralatan Pendaftaran Rawat Jalan (*Machine*)**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan peralatan yang terdapat di Rumah Sakit Umum Bina Sehat, antara lain mesin printer, mesin finger print dan mesin cetak nomor antrian. dari peralatan yang ada di pendaftaran rawat jalan sudah memadai dengan baik. Tingkat pelayanan pasien dapat terpengaruh jika peralatan pendaftaran tidak memenuhi persyaratan. mesin yang dipakai memberikan kemudahan dan juga menghasilkan keuntungan yang besar serta menciptakan efisiensi kerja (Rusdarti, 2008). Berdasarkan PERMENKES No 340 Tahun 2010 pasal 1 yang menyatakan bahwa fasilitas mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan alat yang diperlukan rumah sakit untuk memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada pasien. Menurut peneliti di Rumah Sakit Umum Bina Sehat mesin yang digunakan di tempat pendaftaran sudah dipersiapkan untuk pendaftaran pasien, namun masih terdapat kendala ketika listrik tiba-tiba mati atau mesin mencetak tidak jelas.

Hasil survei perhitungan terdapat 13 responden (76,5%) menyatakan bahwa handphone yang digunakan pasien untuk mendaftar dalam kondisi memadai dan terdapat 4 responden (23,5%) yang menyatakan handphone yang digunakan pasien untuk mendaftar kondisinya tidak memadai. Menurut peneliti, dari beberapa responden peralatan yang digunakan saat akan mendaftar sudah memadai dengan kualitas handphone yang sudah baik, dan ada beberapa responden yang handphonenya masih berkualitas rendah.

### **Ketersediaan Dana Pendaftaran Rawat Jalan (*Money*)**

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa dalam pendaftaran rawat jalan terutama pada fasilitas di Rumah Sakit Umum Bina Sehat sudah memadai dengan adanya komputer baru dari



anggaran dana operasional rumah sakit. Menurut Hasibuan, Money adalah dana yang diperlukan untuk mencapai tujuan rumah sakit. Finansial adalah komponen yang tidak dapat diabaikan. Ini berkaitan dengan anggaran yang dialokasikan untuk operasi administrasi di bagian pendaftaran rawat jalan (Rusdarti, 2008). Menurut peneliti, di Rumah Sakit Umum Bina Sehat pada dana untuk fasilitas bagian pendaftaran rawat jalan berasal dari dana operasional rumah sakit. dan untuk anggaran dana secara khusus belum ada dan untuk penambahan dana untuk petugas ada tetapi khusus bagi yang melakukan dinas malam atau kelebihan kerja. untuk pasien tidak disediakan dana oleh rumah sakit hanya dana dari diri sendiri, seperti pulsa untuk mendaftar online.

Dari hasil perhitungan survei terdapat 6 responden menjawab Ya yaitu menyatakan mendapatkan anggaran dana secara khusus atau ada penambahan dana untuk petugas dengan presentase 35,44%. Dan terdapat 11 responden yang menjawab tidak yaitu menyatakan tidak mendapatkan anggaran dana secara khusus atau ada penambahan dana untuk petugas dengan presentase 64,56%.

## V. Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang “Analisis Sistem Pendaftaran Online Dan Offline Pasien Rawat Jalan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rumah Sakit Umum Bina Sehat” dapat disimpulkan bahwa:

1. Sumber Daya Manusia Pendaftaran Rawat Jalan (*Man*)  
Petugas pendaftaran rawat jalan masih terdapat 6 petugas yang masih berpendidikan SMA, hal tersebut belum sesuai dengan standar profesi rekam medis. Dan juga masih banyak pasien yang mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran online.
2. Fasilitas Pendaftaran Rawat Jalan (*Material*)  
Fasilitas pada sistem pendaftaran rawat jalan sudah berfungsi dengan baik diantaranya menggunakan komputer yang baru. Namun ada beberapa faktor kendala pada saat mendaftar online yaitu tidak memiliki kuota saat mendaftar online, terjadinya keterlambatan pada handphone dan responden lansia juga tidak mempunyai handphone.
3. Prosedur Ketetapan Atau Alur Pendaftaran Rawat Jalan (*Method*)  
Prosedur sistem pendaftaran sudah menggunakan Standar Operasi Standar (SOP) dan prosedur untuk pendaftaran online.
4. Peralatan Pendaftaran Rawat Jalan (*Machine*)  
Peralatan yang diperlukan untuk mendukung operasi sistem pendaftaran online sudah terpenuhi seperti mesin printer, mesin finger print, dan mesin cetak nomor antrian.
5. Ketersediaan Dana Pendaftaran Rawat Jalan (*Money*)  
Pendanaan pada pendaftaran rawat jalan sudah mengakomodasi dari operasional rumah sakit.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Rumah Sakit Umum Bina Sehat dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan sosialisasi agar pendaftaran rawat jalan online dapat lebih dimengerti untuk pasien baru.
2. Memperluas ruang tunggu pasien dikarenakan kurang luas sehingga pasien berdesakan di dalam.
3. Untuk petugas pendaftaran rawat jalan harus lebih teliti lagi terhadap bagian pendaftaran ketika fasilitas terjadi kendala.
4. Lebih memperhatikan fasilitas yang telah ada seperti fasilitas lama untuk dirawat dan dilakukan service berkala.
5. bagi petugas rekam medis yang berpendidikan SMA diharapkan untuk melanjutkan pendidikan rekam medis.

**Daftar Pustaka**

- Agustiono, Wahyudi. Dwi Putra N, Yudha. Abdul Fatah, Doni. 2019. *Analisa Dan Desain Sistem Informasi*. Malang : Media Nusa Creative.
- Depkes RI. 2009. UU no. 44 Tahun 2009 *Tentang RS. Undang-undang Republik Indonesia, 1,41*.
- Faizah, Z. 2021. *Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode Fishbone*. (13 Maret 2021) (Vol. 8 No. 1).
- Hartami Santi, Indyah. 2020. *Analisa Perancangan Sistem*. Jawa Tengah : PT Nasya Expanding Management.
- Izzati S. N. 2017. *Upaya Mengurangi Antrian di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan BPJS Rumah Sakit Grha Permata Ibu (TKA)*. Depok : Universitas Indonesia.
- Natalia, S. E., 2018. *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS Misi Lebak*. Jurnal Keperawatan Komprehensif (17 Januari 2018). (Vol. 4(1), pp. 41-46).
- Peraturan Presiden. 2018. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 *Tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permatasari, Della. Rabi'ah, R. Purnama, Widiya. 2021. *Monitoring Sistem Antrian Online Terintegrasi dengan menggunakan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan (2 Agustus 2021)*.
- Kemendes RI. 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 *Tentang Rekam Medis*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. (2004).
- Nuraini, N. dan Wijayanti, R. A., 2018. *Optimalisasi Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Metode Lean Healthcare di Klinik Pratama*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 6.
- Rusdarti, Kusmuriyanto., 2008. *Ekonomi: Fenomena Di Sekita Kita 3*. Jawa Tengah : Platinum.