



Analisis Keterlambatan Pasien dengan Beban Kerja Petugas dalam Proses Penjadwalan Ulang di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Kebon Jati

Muhamad Faris Bastami¹, Sali Setiatin²

¹Politeknik Pikesi Ganesh, Bandung, Indonesia, farisbastami15@gmail.com

²Politeknik Pikesi Ganesh, Bandung, Indonesia, salisetiatin@gmail.com

Corresponding Author: farisbastami15@gmail.com¹

Abstract: Hospitals play an important role in providing effective and efficient health services. One key indicator of service quality is patient punctuality in receiving care, including during the rescheduling process. Delays in patient arrivals can disrupt service flow and increase the workload of administrative staff. This study aims to analyze patient delays and staff workload in the rescheduling process at the Outpatient Department of Kebon Jati Hospital. This research uses a qualitative descriptive approach with data collected through interviews, observations, and documentation. The data were analyzed descriptively to illustrate the relationship between patient delays and staff workload, supported by the Workload Indicator of Staff Need (WISN) format as an observational tool. The results show that staff workload is relatively high due to multiple administrative tasks, such as patient registration, rescheduling, and data input into the hospital information system. Patient delays are mostly caused by personal or situational factors. Both factors—high workload and patient delays—affect the effectiveness of outpatient services. It is suggested that workload management and patient discipline be improved to enhance service efficiency and quality.

Keyword: Outpatient, staff workload, Patient Delay, Rescheduling

Abstrak: Rumah sakit berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah ketepatan waktu pasien dalam memperoleh layanan, termasuk pada proses penjadwalan ulang (reschedule). Ketidaketepatan waktu kedatangan pasien dapat memengaruhi kelancaran pelayanan dan menambah beban kerja petugas administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterlambatan pasien dan beban kerja petugas dalam proses penjadwalan ulang di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Kebon Jati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan hubungan antara keterlambatan pasien dan beban kerja petugas, serta didukung dengan format Analisis Beban Kerja (WISN) sebagai data pendukung observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja petugas cukup tinggi karena melaksanakan berbagai tugas administratif, seperti pendaftaran pasien, penjadwalan ulang, dan input data ke sistem. Keterlambatan pasien umumnya disebabkan oleh faktor pribadi dan situasional. Beban kerja yang tinggi dan keterlambatan pasien berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Diperlukan pengaturan beban kerja yang seimbang dan peningkatan kedisiplinan pasien agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Kata Kunci: Keterlambatan pasien, Beban Kerja Petugas, Penjadwalan Ulang, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang bermutu, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Salah satu indikator penting mutu pelayanan di rumah sakit adalah ketepatan waktu pasien dalam memperoleh layanan, termasuk dalam proses pendaftaran dan penjadwalan ulang (reschedule) pasien yang datang terlambat. Ketidaktepatan waktu kedatangan pasien dapat mengganggu alur pelayanan dan meningkatkan beban kerja petugas administrasi di bagian pendaftaran (Tasya, Setiatin 2021)

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih menjadi permasalahan di banyak rumah sakit di Indonesia. Berdasarkan penelitian (Mei et al., 2025) rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di beberapa rumah sakit masih melebihi standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan, yaitu ≤ 60 menit. Faktor penyebabnya antara lain keterlambatan dokter, fluktuasi jumlah pasien, serta keterlambatan kedatangan pasien ke rumah sakit. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum optimal dan perlu adanya penguatan sistem administrasi serta kedisiplinan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan tepat waktu.

Selain itu, beban kerja petugas pendaftaran juga menjadi salah satu aspek yang memengaruhi efisiensi pelayanan. Petugas pendaftaran berperan penting dalam memastikan kelancaran proses administrasi mulai dari verifikasi data, pengecekan surat rujukan, hingga penjadwalan ulang pasien yang terlambat. Penelitian (Warijan et al., 2018) menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menurunkan efektivitas pelayanan karena petugas harus menyelesaikan banyak tugas administratif dalam waktu yang terbatas. Hal ini berdampak pada peningkatan stres kerja dan penurunan ketelitian dalam melaksanakan tugas administrasi pasien.

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan telah membawa perubahan dalam sistem pelayanan rumah sakit. Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dan aplikasi digital seperti VClaim dapat mempercepat proses pendaftaran dan membantu petugas dalam melakukan penjadwalan ulang pasien. Menurut (Rifky et al., 2025), digitalisasi pelayanan kesehatan mampu meningkatkan efisiensi waktu dan memperbaiki koordinasi antarunit di rumah sakit. Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia.

Di Rumah Sakit Kebon Jati, masih ditemukan pasien yang datang terlambat dan harus dijadwalkan ulang oleh petugas pendaftaran. Berdasarkan hasil observasi awal, rata-rata terdapat dua hingga sepuluh pasien per hari yang mengalami keterlambatan. Proses penjadwalan ulang dilakukan melalui sistem VClaim yang terintegrasi dengan SIMRS, namun petugas tetap menghadapi kendala seperti koordinasi antarunit dan konfirmasi ulang kepada pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterlambatan pasien tidak hanya berdampak pada efektivitas pelayanan, tetapi juga menambah beban kerja petugas pendaftaran yang harus memastikan semua proses administrasi berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterlambatan pasien dan beban kerja petugas dalam proses penjadwalan ulang di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Kebon Jati. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai faktor-faktor penyebab keterlambatan pasien, pengaruhnya terhadap beban kerja

petugas, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan rawat jalan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dapat menggambarkan dan memahami secara mendalam mengenai keterlambatan pasien serta beban kerja petugas dalam proses penjadwalan ulang di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Kebon Jati. Penelitian ini tidak bertujuan untuk mengukur variabel secara statistik, tetapi untuk memperoleh pemahaman kontekstual berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan langsung di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Kebon Jati, khususnya di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Waktu penelitian dimulai pada bulan Juli hingga September 2025, sesuai dengan ketersediaan data dan jadwal pelayanan di rumah sakit. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Informan terdiri dari, petugas TPPRJ, dan pasien yang pernah melakukan penjadwalan ulang. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan informasi langsung mengenai proses pelayanan di bagian rawat jalan.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai alur penjadwalan ulang, kendala yang dihadapi petugas, serta strategi mengelola beban kerja. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas petugas TPPRJ selama memberikan pelayanan, mulai dari pendaftaran, penjadwalan ulang, input data, hingga koordinasi dengan poli terkait. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti laporan kunjungan pasien, serta catatan jumlah pasien yang melakukan penjadwalan ulang selama penelitian. Sebagai bagian dari observasi, peneliti menyusun deskripsi kegiatan petugas TPPRJ menggunakan format Analisis Beban Kerja (WISN). Penggunaan WISN dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk perhitungan kuantitatif, tetapi sebagai alat bantu observasi untuk menggambarkan variasi dan intensitas kegiatan petugas secara lebih sistematis. Tabel WISN digunakan sebagai data pendukung yang membantu menjelaskan kondisi beban kerja secara deskriptif.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, serta penganalisis data. Selain itu, peneliti menggunakan alat bantu seperti pedoman wawancara, lembar observasi, dan lembar analisis beban kerja. Lembar analisis beban kerja berisi daftar kegiatan utama, waktu estimasi, serta frekuensi kegiatan berdasarkan hasil observasi. Instrumen tersebut digunakan untuk mendukung keakuratan data dan memudahkan proses pencatatan selama penelitian berlangsung. Analisis data dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif melalui tiga langkah, yaitu mengurangi data, menyajikan data, serta menyimpulkan dan memverifikasi hasil. Dalam langkah pengurangan data, peneliti memilih dan fokus pada informasi yang relevan dari hasil wawancara, pengamatan, dan dokumen. Pada langkah penyajian data, hasil penelitian disusun dalam bentuk cerita dan tabel deskriptif, seperti tabel beban kerja metode WISN, untuk memperkuat observasi yang dilakukan. Langkah terakhir adalah menyimpulkan dan memverifikasi, yaitu dengan memahami arti dari data yang diperoleh serta melakukan pengecekan silang antar sumber data untuk memastikan hasil penelitian valid..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Kebon Jati melaksanakan berbagai kegiatan administratif setiap harinya, mulai dari pendaftaran pasien baru, penjadwalan ulang, verifikasi dokumen,

input data ke sistem VClaim atau SIMRS, hingga pelayanan informasi pasien. Kegiatan dengan frekuensi tertinggi adalah pendaftaran pasien baru dan input data ke sistem, sedangkan kegiatan koordinasi dan pelaporan dilakukan secara berkala. Kondisi ini menunjukkan bahwa beban kerja petugas cukup padat dan bervariasi, terutama pada jam pelayanan puncak. Meskipun jumlah petugas dinilai sudah mencukupi, namun tugas yang banyak dan beragam menuntut ketelitian serta kecepatan kerja yang tinggi. Deskripsi kegiatan petugas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut, yang menggambarkan perkiraan waktu dan frekuensi kegiatan berdasarkan hasil observasi dan wawancara.

Tabel 1. Analisis Kegiatan Petugas TPPRJ

No	Kegiatan Pokok Petugas TPPRJ	Rata-rata Waktu per Kegiatan (menit)	Frekuensi Kegiatan per Hari (hasil observasi)	Keterangan Sumber Data
1	Pendaftaran pasien baru	±8 menit	±12 pasien	Berdasarkan data RL 3.4 & observasi langsung
2	Penjadwalan ulang pasien (reschedule)	±10 menit	±5 pasien	Wawancara & observasi petugas
3	Verifikasi dokumen & rujukan pasien	±6 menit	±12 pasien	Observasi & konfirmasi petugas
4	Input data ke sistem VClaim/SIMRS	±5 menit	±20 pasien	Observasi proses pelayanan
5	Pelayanan informasi pasien	±4 menit	±10 pasien	Observasi & wawancara

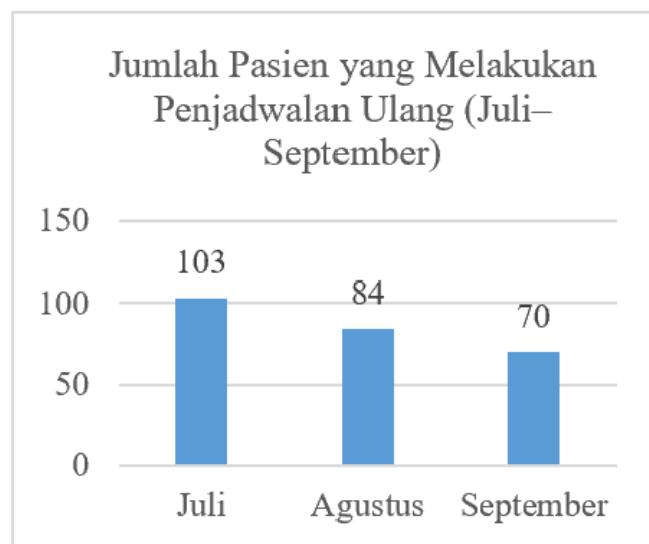
Tabel tersebut menunjukkan bahwa petugas TPPRJ memiliki intensitas kerja yang tinggi, terutama dalam kegiatan pendaftaran dan input data ke sistem. Kegiatan-kegiatan tersebut memerlukan waktu yang cukup banyak karena setiap pasien harus melalui beberapa tahap administrasi dan verifikasi data. Kondisi ini sejalan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa beban kerja petugas meningkat pada jam-jam sibuk, terutama pada pagi hari ketika jumlah pasien datang lebih banyak. Dari hasil wawancara dengan pasien, diketahui bahwa keterlambatan datang ke rumah sakit umumnya disebabkan oleh faktor pribadi dan situasional. Beberapa pasien menyebutkan alasan seperti adanya urusan mendadak, tanggung jawab keluarga (misalnya mengantar anak sekolah atau anggota keluarga lain berobat), serta kesibukan pekerjaan yang sulit ditinggalkan. Selain itu, ada pula pasien yang lupa dengan jadwal kontrol karena tidak ada pengingat otomatis dari pihak rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien belum memiliki kebiasaan untuk secara aktif mengingat atau mencatat jadwal kontrol berikutnya.

Meskipun demikian, sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan petugas. Mereka menilai bahwa petugas pendaftaran bersikap ramah, komunikatif, dan membantu memberikan penjelasan terkait prosedur penjadwalan ulang. Proses reschedule dinilai cukup cepat dan tidak berbelit, meskipun kadang harus menunggu antrean cukup lama terutama saat volume pasien meningkat. Sebagian pasien juga mengungkapkan bahwa mereka merasa nyaman karena petugas memberikan arahan dengan jelas, terutama bagi pasien yang belum memahami alur pelayanan. Namun, masih ada sebagian kecil pasien yang mengaku kebingungan dengan prosedur penjadwalan ulang, karena belum mengetahui bahwa proses tersebut tidak dilakukan di resepsionis umum, melainkan langsung melalui petugas TPPRJ. Hasil wawancara dengan dua orang petugas administrasi memperkuat temuan observasi bahwa proses penjadwalan ulang dilakukan menggunakan aplikasi VClaim yang terhubung dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Petugas akan membuka menu “Rencana Kontrol”, kemudian memilih pasien yang hendak dijadwalkan ulang, mengubah tanggal sesuai permintaan pasien, dan memastikan SKDP serta surat rujukan masih berlaku. Proses ini membutuhkan ketelitian karena kesalahan dalam penginputan tanggal atau nomor rujukan dapat menyebabkan klaim BPJS ditolak oleh sistem. Oleh sebab itu, petugas harus melakukan konfirmasi ulang kepada pasien setelah jadwal baru berhasil tersimpan di sistem.

Rata-rata jumlah pasien yang melakukan penjadwalan ulang setiap hari berkisar antara dua hingga sepuluh orang, tergantung pada kondisi dan jadwal praktik dokter. Petugas menjelaskan bahwa pasien yang datang terlambat dari jadwal kontrol akan diarahkan untuk menjadwalkan ulang atau, jika memungkinkan, diarahkan ke dokter lain dengan spesialisasi yang sama. Prosedur ini dilakukan agar pasien tetap dapat menerima pelayanan tanpa harus menunggu terlalu lama. Koordinasi antarunit kerja, seperti bagian pendaftaran, poli rawat jalan, dan rekam medis, dinilai berjalan cukup baik. Petugas TPPRJ menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antarunit sangat membantu dalam mempercepat proses administrasi, terutama ketika diperlukan perbaikan data atau pembaruan surat rujukan. Namun, beberapa kendala teknis masih sering ditemui, seperti gangguan jaringan, data pasien yang belum sinkron antar sistem, serta keterlambatan pasien membawa dokumen lengkap. Kondisi ini terkadang menambah waktu pelayanan dan meningkatkan beban kerja petugas.

Meskipun menghadapi berbagai kendala, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan cara saling membantu dan berbagi tanggung jawab saat antrean panjang terjadi. Penggunaan sistem informasi digital seperti VClaim dan SIMRS terbukti mampu mempercepat proses administrasi, meskipun efektivitasnya sangat bergantung pada stabilitas jaringan dan keakuratan data input. Petugas juga menyampaikan bahwa penggunaan sistem ini memerlukan keterampilan khusus, sehingga pelatihan lanjutan bagi petugas administrasi sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan erat antara beban kerja petugas dan keterlambatan pasien terhadap efektivitas pelayanan. Ketika beban kerja tinggi dan jumlah petugas terbatas, waktu tunggu pasien cenderung meningkat. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Warijan et al. (2018) yang menyatakan bahwa beban kerja berlebih dapat menurunkan efektivitas pelayanan karena petugas harus menangani banyak tugas dalam waktu yang terbatas. Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor keterlambatan pasien lebih banyak dipengaruhi oleh aspek individu pasien dibandingkan faktor internal rumah sakit.

Menariknya, data pendaftaran menunjukkan adanya tren penurunan jumlah pasien yang melakukan penjadwalan ulang dalam tiga bulan terakhir, yaitu 103 pasien pada bulan Juli, 84 pasien pada bulan Agustus, dan 70 pasien pada bulan September. Penurunan ini menunjukkan adanya perbaikan sistem pelayanan serta meningkatnya kesadaran pasien dalam mematuhi jadwal kontrol. Beberapa petugas menyebutkan bahwa sosialisasi terkait jadwal kontrol dan alur penjadwalan ulang yang lebih jelas turut membantu menekan angka keterlambatan.



Gambar 1. Tren Penurunan Jumlah Pasien yang Melakukan Penjadwalan Ulang di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Kebon Jati (Juli–September 2025).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan rawat jalan sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara jumlah petugas, volume pekerjaan, dan kedisiplinan pasien. Pengaturan beban kerja yang lebih proporsional, dukungan infrastruktur teknologi yang stabil, serta edukasi pasien tentang pentingnya datang tepat waktu merupakan langkah penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, penerapan sistem pengingat otomatis berbasis pesan singkat atau aplikasi digital juga dapat menjadi inovasi yang membantu menekan angka keterlambatan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pasien bukan hanya masalah individu, melainkan bagian dari sistem pelayanan yang kompleks. Upaya peningkatan efisiensi pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh, baik melalui optimalisasi sumber daya manusia maupun perbaikan sistem informasi yang mendukung kerja petugas di TPPRJ.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pasien dalam proses penjadwalan ulang di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Kebon Jati memiliki keterkaitan yang erat dengan beban kerja petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa beban kerja petugas tergolong tinggi karena meliputi berbagai jenis kegiatan administratif yang harus dilakukan secara bersamaan, seperti pendaftaran pasien baru, penjadwalan ulang, verifikasi dokumen, input data ke sistem VClaim atau SIMRS, serta koordinasi dengan poli terkait.

Tabel analisis beban kerja (ABK) yang disusun menggunakan pendekatan metode Workload Indicator Staff Need (WISN) menggambarkan bahwa aktivitas dengan frekuensi tertinggi adalah pendaftaran pasien dan input data ke sistem. Kondisi ini menyebabkan petugas harus membagi fokus antara beberapa pekerjaan sekaligus, sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan kepada pasien. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas juga menjadi salah satu faktor yang memperpanjang waktu tunggu pasien, terutama pada jam-jam sibuk pelayanan.

Meskipun demikian, petugas TPPRJ tetap berupaya mempertahankan kualitas pelayanan dengan bekerja secara teliti, berkoordinasi antarpetugas, serta memanfaatkan sistem informasi rumah sakit untuk mempercepat proses administrasi. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pasien bukan semata-mata disebabkan oleh faktor individu petugas, tetapi juga oleh tingginya beban kerja, keterbatasan sumber daya manusia, dan kompleksitas proses administrasi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap pembagian tugas, jumlah petugas, serta optimalisasi sistem pelayanan agar proses penjadwalan ulang pasien dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

REFERENSI

- Asriati, Y. (2020). Beban Kerja Pelayanan Rekam Medis Di Masa Pademi Covid-19. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 3(2), 44–49. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v3i2.1019>
- David, D., Hariyanti, T., & Lestari, E. W. (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>
- Mei, V. N., Serdang, P., & Serang, K. (2025). Studi Kasus : Pencapaian Indikator Nasional Mutu Waktu Tunggu Rawat Jalan Poliklinik Di Rumah Sakit. *JURNAL LOCUS: Penelitian & Pengabdian*, 4(5), 1839–1848. <https://doi.org/10.58344/locus.v4i5.3974>
- Muslimah, A. N., Nurmawaty, D., Nabila, A., & Shorayasaari, S. (2025). Analisis Penyebab Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Poli Saraf RSU Annisa Kabupaten Bogor Tahun 2024. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 2044–2053.

- Nurdayati dkk. (2021). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析* Title. 3(5), 6.
- Rifky, P. M., Jannatin, I. S., Komunikasi, M. I., Falsafah, F., & Paramadina, U. (2025). *Kajian Literatur tentang Pengaruh Aplikasi Kesehatan Satusehat Mobile dan Mobile JKN terhadap Kesadaran Gaya Hidup Sehat di Indonesia (2019-2023) Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat , Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Indonesia , pada kemajuan .* 5(1), 327–352.
- Rizal, A. M., & Sali Setiatin, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja Petugas Pendaftaran Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Rsu Bina Sehat. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 84–91. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1963>
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(2\).43-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(2).43-51)
- Warijan, W., Kristijono, A., Umboro, L., & Nurbait, A. I. (2018). Analisis Kebutuhan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode Workloud Indicator Staff Need (WISN) Di RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v1i1.3575>
- Yunengsih, Y., Gesta, F., & Hidayat, E. (2025). *Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor.* 10(1), 157–169.