

***Review of Registration Officer Performance In Providing Outpatient BPJS Patient Services In The Hospital Pekanbaru Medical Center (PMC)***

**Tinjauan Kinerja Petugas Pendaftaran Dalam Memberikan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC)**

**Tona Doli Silitonga<sup>1</sup>, Elvi Safera Arianti<sup>2</sup>, Dina Aguslianti<sup>3</sup>, Rani Astari<sup>4</sup>, Muchtar Luthfi<sup>5</sup>**

STIKes Hang Tuah Pekanbaru<sup>1,2,3,4,5</sup>

[toenadunkz21@gmail.com](mailto:toenadunkz21@gmail.com)<sup>1</sup>, [elvisafera2015@gmail.com](mailto:elvisafera2015@gmail.com)<sup>2</sup>, [agusliantidina@gmail.com](mailto:agusliantidina@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[raniastari0097@gmail.com](mailto:raniastari0097@gmail.com)<sup>4</sup>, [moechtarhs28@gmail.com](mailto:moechtarhs28@gmail.com)<sup>5</sup>

Disubmit: Desember 2022, Revisi : Januari 2023, Terbit: Januari 2023

---

**ABSTRAK**

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit. pelayanan pendaftaran pasien merupakan elemen kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di rumah sakit yang diawali dengan registrasi pasien. Sehingga petugas rekam medis sangat berperan penting dalam unit rekam medis rawat jalan. Untuk meningkatkan mutu rekam medis di rumah sakit petugas harus memiliki kinerja yang baik di unit rekam medis khususnya bagian pendaftaran. Tujuan dari laporan ini untuk mengetahui kinerja petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC). Dari hasil yang diperoleh diketahui bahwa proses pelaksanaan pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS mengacu kepada ketentuan yang telah dibuat oleh rumah sakit yang sudah dijelaskan di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Beberapa pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) yang dapat digunakan oleh pasien BPJS yaitu pendaftaran langsung (datang langsung), mendaftar melalui telepon, mendaftar melalui online atau whatsapp dan rujukan antar fasilitas kesehatan. Mengingat tingginya kunjungan rawat jalan pasien BPJS maka terdapat beberapa faktor yang menghambat proses kegiatan pelayanan di pendaftaran yaitu kartu peserta BPJS tidak aktif, pasien tidak membawa syarat-syarat administrasi (surat rujukan), kurangnya keikutsertaan petugas dalam kegiatan pelatihan, dan aplikasi pembuatan SEP yang disebut Virtual Claim terkadang mengalami putus jaringan atau gangguan yang menimbulkan dampak buruk pada proses pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan.

**Kata Kunci :** Kinerja, Petugas Pendaftaran, Pelayanan Pasien BPJS, Rawat Jalan

**ABSTRACT**

*Outpatient registration place is the leading service unit for every hospital. Patient registration services are a key element in the coordination of other unit activities in the hospital that are initiated by patient registration. So that medical record personnel play an important role in outpatient medical record units. To improve the quality of medical records in hospitals officers must have good performance in the medical record unit, especially the registration section. The purpose of this report is to determine the performance of registration officers in providing outpatient BPJS patient services at Pekanbaru Medical Center (PMC) Hospital. From the results obtained, it is known that the process of implementing outpatient registration services for BPJS patients refers to the provisions made by the hospital which have been described in the Standard Operating Procedures (SOP). Some of the registration services at the Pekanbaru Medical Center (PMC) Hospital that can be used by BPJS patients are direct registration (coming directly), registering by telephone, registering via online or whatsapp and referrals between health facilities. Given the high outpatient visits of BPJS patients, there are several factors that hinder the process of service activities in registration, namely inactive BPJS participant cards, patients do not carry administrative requirements (referral letters), lack of officer participation in training activities, and SEP manufacturing application*

*called VirtualClaim sometimes experiencing network breakups or disorders that cause adverse effects on the outpatient BPJS patient registration service process.*

**Keywords :** *Performance, Registration Officer, BPJS Patient Services, Outpatient.*

## **1. Pendahuluan**

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien memutuskan berobat di fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan (Savitri, 2011). Petugas penerimaan pasien harus menguasai alur pasien, terutama alur pasien jaminan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dikarenakan memiliki persyaratan yang wajib dipenuhi saat mendaftar berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan pasien rawat jalan jaminan BPJS.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan, jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membiayai iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan maka pemerintah membentuk badan hukum yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat BPJS Kesehatan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), BPJS Kesehatan bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Kepesertaan BPJS dibedakan menjadi peserta BPJS PBI (Penerimaan Bantuan Iuran) dan peserta bukan BPJS PBI. Iuran Jaminan Kesehatan bagi peserta PBI jaminan kesehatan dibayarkan oleh pemerintah dan iuran jaminan kesehatan bagi peserta bukan PBI dibayarkan oleh peserta yang bersangkutan yang wajib dibayarkan pada setiap bulan paling lambat tanggal 10 (sepuluh) kepada pihak BPJS Kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan harus menyetujui perjanjian kerja sama dengan BPJS Kesehatan serta memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Untuk Faskes Rujukan Tingkat Lanjutan, BPJS Kesehatan membayar dengan sistem paket INA-CBGs.

Penggunaan sistem INA-CBGs menjamin pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal dari rumah sakit tanpa tambahan biaya karena pasien tidak lagi mendapatkan pelayanan lain selain sesuai dengan diagnosanya dan pasien tidak boleh mengeluarkan biaya apapun untuk rumah sakit. hal tersebut menjadikan rumah sakit harus memberikan pelayanan yang maksimal dan bermutu sehingga rumah sakit dapat memperoleh pembiayaan yang efektif (Rifqi, 2019).

Pelayanan kesehatan yang bermutu dan biaya yang terjangkau menjadi harapan bagi seluruh masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyebutkan rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Selain memberi pelayanan kesehatan, Rumah Sakit juga memberikan pelayanan administrasi. Salah satunya bentuk pelayanan administrasi yang diberikan berupa penyelenggaraan rekam medis.

Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien, kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Maimun, 2017). Pelayanan rawat jalan yang baik bagi pasien tidak hanya dinilai dari jumlah kunjungan yang selesai dilayani setiap hari, melainkan efektivitas pelayanan itu sendiri (Pangestu, 2013). Efektivitas pelayanan ini berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas sehingga diperlukan kinerja sumber daya manusia yang baik dan handal.

Kinerja menurut Mangkunegara dalam Rismawati (2018) adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan *jobdescription* atau tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Syarat kinerja petugas yang baik sekurang-kurangnya memiliki ketelitian, kecerdasan, kecekatan dan kerapian. Keterbatasan informasi pada diri petugas pada akhirnya akan menurunkan kemampuan menjalankan tugas-tugasnya. Kinerja petugas merupakan tolak ukur sebuah pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan pasien (Saputra, dkk 2015).

Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) telah melakukan kerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan sejak tahun 2014 dengan memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu petugas pendaftaran yang dilakukan dibagian TPPRJ Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa kendala bagi petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan pasien BPJS rawat jalan di TPPRJ seperti, *“petugas pendaftaran sering menemukan pasien BPJS yang ingin berobat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan namun kartu peserta BPJS berstatus tidak aktif (Non Aktif karena PREMI). Hal ini dikarenakan pasien BPJS belum membayar iuran BPJS. Sedangkan pasien BPJS PBI petugas juga sering menjumpai status kartu kepesertaan BPJS PBI yang tidak aktif dikarenakan pasien belum melakukan Update Data Pasien ke Dinas Sosial. Selain itu, juga terdapat pasien baru pertama kali berobat ke Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) menggunakan BPJS Kesehatan namun belum mengetahui syarat-syarat pendaftaran pasien BPJS. Saat pasien datang ke pendaftaran pasien tidak membawa Surat Rujukan dari Faskes Tingkat 1 pasien hanya membawa kartu BPJS Kesehatan”*. Dampak dari Non Aktif-nya kartu pasien BPJS dan pasien baru yang belum mengerti syarat-syarat pendaftaran pasien BPJS salah satunya yaitu, terhambatnya proses pendaftaran pasien sehingga waktu pelayanan pasien di TPPRJ menjadi lama, hal tersebut mengakibatkan waktu tunggu panggilan pasien sesuai antrian menjadi lebih lama dan dapat menurunkan kinerja petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan di TPPRJ.

## **2. Metode**

Metode pelaksanaan merupakan tahapan atau langkah-langkah dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra. Adapun metode pelaksanaan kegiatan ini terdiri dari tahapan perencanaan, pelatihan atau penyuluhan, dan evaluasi. Uraian justifikasi pengusul bersama mitra dalam menentukan persoalan prioritas yang disepakati untuk di selesaikan selama pelaksanaan program PKM, yaitu :

- a. Perencanaan kegiatan pelatihan Tim bersama Mitra merumuskan permasalahan, solusi, dan membuat draf rencana kegiatan serta jadwal pelatihan. Adapun kegiatan pelatihan yang akan dilaksanakan yaitu pelatihan kegiatan. Pelatihan tersebut Tim bersama-sama menyiapkan bahan materi yang akan diberikan
- b. Pelatihan dan bimbingan. Pelatihan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan oleh Tim dan Mitra.
- c. Evaluasi Tim pengusul melakukan proses pengukuran terhadap pemahaman petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) dengan cara wawancara dan observasi.

## **3. Hasil Pelaksanaan**

Pengabdian kepada masyarakat dengan tema “Tinjauan Kinerja Petugas Pendaftaran dalam Memberikan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) Tahun 2022” ini telah dilaksanakan sejak bulan Februari tahun 2022. Adapun kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

*Tinjauan Kinerja Petugas Pendaftaran Dalam Memberikan Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC)*

- a. Tim pengusul melakukan survei awal dan wawancara terkait permasalahan yang akan diselesaikan dalam kegiatan penyuluhan kepada Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) Tahun 2022



Gambar 1. Survei Awal PKM

- b. Tim pengusul melakukan perumusan masalah untuk menentukan prioritas penyelesaian masalah, menyusun kerangka penyelesaian masalah berdasarkan masalah yang dipilih, dan merumuskan tahapan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh Tim pengusul pada tanggal 07 Februari 2022.
- c. Tim pengusul melakukan penyuluhan tentang tinjauan kinerja petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan pasien BPJS rawat jalan oleh Tona Doli Silitonga, A.Md.PK, SKM, MKM pada tanggal 19 Februari 2022 di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC). Pada kegiatan penyuluhan oleh Tona Doli Silitonga, A.Md.PK, SKM, MKM pada tanggal 19 Februari 2022 di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) dihadiri oleh Pimpinan Rumah Sakit dan Kepala Unit Rekam Medis.



Gambar 2. Penyuluhan Tentang Tinjauan Kinerja Petugas Pendaftaran Dalam Memberikan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan

- d. Tim pengusul melakukan evaluasi kegiatan dengan wawancara, dan Tim pengabdian juga melakukan observasi kepada petugas kesehatan untuk mengukur kinerja petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan pasien BPJS rawat jalan.

Hasil dari laporan Pengabdian Kepada Masyarakat di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) bahwa gambaran pelaksanaan kegiatan pendaftaran di tempat penerimaan pasien BPJS rawat jalan, bagi pasien BPJS Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) menyediakan tiga jenis pelayanan yaitu pendaftaran langsung (datang langsung), mendaftar melalui telepon dan mendaftar melalui online atau whatsapp. Selain itu, bagi pasien lama BPJS Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) telah menyediakan mesin konsol box, dengan mesin konsol box tersebut pasien sudah bisa melakukan pendaftaran sendiri, ambil nomor antrian sendiri, dan memilih dokter secara sendiri dengan memasukkan terlebih dahulu Nomor Kartu Peserta BPJS.

Namun terdapat sedikit kendala dalam pelaksanaan kegiatan pendaftaran di tempat penerimaan pasien BPJS rawat jalan yaitu kartu peserta BPJS tidak aktif dan pasien tidak membawa syarat-syarat administrasi (surat rujukan). Hal ini sering terjadi pada pasien baru yang belum mengerti syarat-syarat pendaftaran atau administrasi pasien BPJS. Dengan SDM yang ditugaskan pada unit pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang berjumlah 6 orang sudah termasuk cukup dan memenuhi standar. Namun pendidikan yang ditempuh petugas pendaftaran tidak semua tamatan DIII Rekam Medis serta masih kurangnya keikutsertaan petugas dalam kegiatan pelatihan. Untuk Ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) sudah ada dan sudah sesuai dengan kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan.

#### **4. Penutup**

Berdasarkan hasil pembahasan laporan kami mengenai tinjauan kinerja petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) maka dapat kami simpulkan sebagai berikut :

- a. Gambaran Pelaksanaan Kegiatan Pendaftaran di Tempat Penerimaan Pasien BPJS Rawat Jalan Gambaran pelaksanaan kegiatan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC), bagi pasien BPJS untuk memudahkan proses pendaftaran rawat jalan, Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) menyediakan tiga jenis pelayanan yaitu pendaftaran langsung (datang langsung), mendaftar melalui telepon dan mendaftar melalui online atau whatsapp. Selain itu, Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) telah tersedia konsol box bagi pasien lama BPJS dimana dengan mesin konsol box tersebut pasien sudah bisa melakukan pendaftaran sendiri, ambil nomor antrian sendiri, dan memilih dokter secara sendiri dengan memasukkan terlebih dahulu Nomor Kartu Peserta BPJS. Setelah itu, pasien bisa langsung menyerahkan berkasnya ke petugas pendaftaran agar petugas pendaftaran langsung mendaftarkan dan mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) sesuai dengan program BPJS. Kelebihan menggunakan konsol box bagi pasien lama BPJS tidak memerlukan antrian di loket pendaftaran. Dengan mesin kontrol box ini petugas merasa terbantu karena dapat mengurangi penumpukan pasien di loket pendaftaran karena sebagian pasien sudah bisa mendaftar secara mandiri.
- b. Sumber Daya Manusia (SDM) Petugas Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan Sumber Daya Manusia pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) untuk pasien BPJS rawat jalan baru dan pasien BPJS rawat jalan lama di gabung menjadi satu loket pendaftaran, jadi keseluruhan Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada unit pendaftaran rawat jalan pasien BPJS berjumlah 6 orang dengan tamatan yang berberbeda. Tamatan DIII Rekam Medis berjumlah 4 orang, tamatan DIII Informatika berjumlah 1 orang, dan tamatan DI Informatika berjumlah 1 orang. Mengenai kuantitas atau jumlah petugas pendaftaran yaitu sebanyak 6 orang bisa dikatakan sudah cukup memadai dan telah memenuhi standar yang ada. Dan untuk pelatihan yang diikuti oleh petugas pendaftaran masih kurang karena saat ini masih 1 orang petugas pendaftaran yang sudah mengikuti pelatihan tentang BPJS di pendaftaran
- c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan di Tempat Penerimaan Pasien BPJS Rawat Jalan Dari hasil observasi dan wawancara, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) mengenai Pendaftaran Pasien BPJS rawat jalan sudah ada dan sudah sesuai dengan kebijakan yang diterapkan oleh Rumah Sakit dan petugas pendaftaran juga sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC).
- d. Sarana dan Prasarana dalam Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan

Dari observasi dan wawancara, sarana dan prasarana di bagian pendaftaran Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) sudah cukup lengkap dan tertata dengan rapi. Sarana dan prasarana yang tersedia di bagian pendaftaran terdiri dari 1 meja ukuran panjang, 2 meja ukuran sedang, 6 kursi, 3 komputer pendaftaran, 2 komputer CSO, 2 mesin printer HVS A4, 1 mesin print SEP dan invoice, 1 mesin print label nama pasien (nama pasien, nomor rekam medis, jenis kelamin, dan tanggal lahir), telepon di masing-masing meja petugas, mikrofon pemanggil nomor antrian pasien secara otomatis, kipas angin/AC, alat tulis kantor tersedia (kertas, bolpoin, heker, isi heker, pelubang kertas), KIB (kartu untuk pasien baru), DRM baru untuk pasien baru, buku registrasi kunjungan pasien serta formulir-formulir rekam medis rawat jalan dan rawat inap. Karena situasi saat ini pandemi COVID-19 masing-masing meja petugas pendaftaran disediakan Hand sanitizer. Di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center juga tersedia 1 mesin antrian pasien, dan 1 mesin konsul box yang digunakan khusus untuk pasien lama BPJS, dengan mesin konsul box tersebut pasien lama BPJS sudah bisa melakukan pendaftaran sendiri, ambil nomor antrian sendiri dan bisa memilih dokter secara sendiri sehingga pasien tidak perlu mengantri di loket pendaftaran.

- e. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meninjau kinerja petugas kesehatan khususnya petugas pendaftaran akan pentingnya suatu kinerja sumber daya manusia yang baik dan handal agar dapat tercapainya suatu efektivitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Sehubung dengan selesainya laporan pengabdian kepada masyarakat, kami mengucapkan terimakasih yang sangat besar dari hati yang paling dalam kepada pihak yang telah bersedia membantu dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) Tahun 2022 dengan waktu yang sangat singkat, yakni :

1. Bapak H. Ahmad Hanafi, SKM, M.Kes, selaku Ketua STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
2. Ibu dr. Fanny Annisa Abrani selaku Direktur Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC).
3. Ibu Haryani Octaria, A.Md.PK, SKM, M.Kes selaku Ketua Program Studi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
4. Ibu Selvia Syaiful A.Md.PK, SKM selaku Kepala Unit Rekam Medis Rumah Sakit PMC dan Pembimbing Lapangan PKL V.
5. Bapak Tona Doli Silitonga, A.Md.PK, SKM, MKM selaku Pembimbing Akademik PKL V program studi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
6. Seluruh staff bagian Unit Rekam Medis Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) yang telah membantu memberikan informasi dan ilmu kepada kami semua.
7. Rekan-rekan seperjuangan yang kami banggakan.

#### **Daftar Pustaka**

- Maimun, N. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Petugas dalam Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. *Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 5(2). <https://jmiki.aptirmik.or.id>
- Pangestu, A. Y. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. <https://repository.uinjkt.ac.id>
- Peraturan Presiden RI. (2013). *Peraturan Presiden RI No 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Rifqi, R. (2019). *Faktor-Faktor Keterlambatan Proses Pelayanan Klaim Asuransi (BPJS) di Rumah Sakit Bersalin ANNISA Pekanbaru Tahun 2019*. Karya Tulis Ilmiah Tidak Diterbitkan.

Program Studi DIII RMIK STIKes Hang Tuah Pekanbaru, Pekanbaru.

Rismawati, M. (2018). *Evaluasi Kinerja : Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi  
Kedepan*. Makassar: Celebes Media Perkasa.

Saputra, D. T. dan Setyowati, M. (2015). *Analisa Kinerja Petugas Filling di RSUD Bendan Kota  
Pekalongan Tahun 2015*. <http://eprints.dinus.ac.id>

Savitri, B. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.

Undang-Undang RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang  
Rumah Sakit*.

(2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan  
Penyelenggara Jaminan Sosial*.