

PENERAPAN PENDAFTARAN ONLINE DENGAN APLIKASI MOBILE JKN UNTUK PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK PMI KABUPATEN KLATEN

Amin Fahmi Bahtiar¹, Steelyana Indriasari², Heru Maryanto

Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani
aminfahmib@gmail.com, steelyana.indriasari@gmail.com, herumm52@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi berjalan secara cepat seiring dengan perkembangan zaman yang modern seperti saat ini. Salah satunya pada bidang kesehatan. Rumah sakit yang ada di Indonesia sebagian sudah menggunakan teknologi sebagai sistem untuk melakukan pekerjaan disetiap bagian, khususnya bagian pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pendaftaran online yang berada di Klinik Pratama PMI Kabupaten Klaten. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode wawancara, sehingga mendapatkan kepercayaan data yang lebih akurat. Hasil dari penelitian ini adalah Klinik Pratama PMI Kab. Klaten melakukan pendaftaran online dengan aplikasi Mobile JKN. Pendaftaran online hanya dilakukan bagi pasien rawat jalan saja. Dalam penerapannya, pasien Klinik Pratama PMI Kabupaten Klaten sudah banyak yang beralih ke pendaftaran online. Dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, pastinya terdapat kendala yang dihadapi, seperti petugas yang masih bingung dengan sistem pengoperasian aplikasinya, jaringan internet yang tidak stabil, dan pasien yang tidak paham dengan alur pendaftaran online. Sehingga Klinik Pratama PMI Kab. Klaten melakukan berbagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Kata Kunci : Pendaftaran Online, Mobile JKN, Rawat Jalan

ABSTRACT

Technological developments are running quickly along with developments in modern times like today. One of them is in the health sector. Some hospitals in Indonesia already use technology as a system to carry out work in every section, especially the registration section. This research aims to analyze the implementation of online registration at the PMI Pratama Clinic, Klaten Regency. The research method used is qualitative with an interview method, so as to obtain more accurate data confidence. The results of this research are the PMI District Pratama Clinic. Klaten registers online with the Mobile JKN application. Online registration is only carried out for outpatients. In its implementation, many patients at the PMI Pratama Clinic in Klaten Regency have switched to online registration. When using the Mobile JKN application, there are certainly obstacles to be faced, such as officers who are still confused about the application operating system, unstable internet networks, and patients who do not understand the online registration flow. So the PMI Pratama Clinic Kab. Klaten has made various efforts to overcome this problem.

Keywords : Online Registration, Mobile JKN, Outpatient

PENDAHULUAN

Di era yang modern seperti saat ini, perkembangan teknologi berjalan secara cepat. Masyarakat harus beradaptasi dengan kehidupan yang serba digital. Berbagai hal digital sudah masuk dalam kehidupan sehari – hari. Khususnya dalam bidang pelayanan masyarakat. Mulai dari bidang pendidikan yang dapat mendaftarkan anak didik secara online, hingga dalam bidang kesehatan yang para pasien rawat jalan dapat mendaftar secara online untuk mendapatkan nomor antrian.

Klinik adalah fasilitas kesehatan yang lebih cenderung menyediakan layanan medis dasar dan umum. Biasanya dikelola oleh satu atau beberapa dokter dan lebih berfokus ke pemeriksaan umum, pengobatan ringan, dan kesehatan umum. Klinik juga dapat memberikan vaksinasi, konsultasi medis umum, serta pelayanan kesehatan masyarakat. Jadi, secara umum klinik lebih cenderung menangani layanan yang sifatnya umum dan ringan (eklinik.co). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan perekam medis pada pasal 15, menyebutkan salah satu bentuk pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang dilakukan oleh perekam medis adalah pelayanan rekam medis manual dan registrasi komputerisasi.

Penerapan teknologi digital diharapkan dapat membuat pekerjaan perekam medis menjadi lebih mudah, cepat, dan dapat meminimalisir permasalahan yang ada. Sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan, yaitu waktu pendaftaran yang lama sehingga terjadi penumpukan pasien di tempat antrian. Penerapan sistem pendaftaran online bagi pasien rawat jalan yang dilakukan oleh Poliklinik PMI Kabupaten Klaten hanya dapat diakses melalui aplikasi Mobile JKN saja.

Mobile JKN adalah aplikasi yang dibangun oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan pasien dalam proses administrasi di bidang kesehatan. Mobile JKN merupakan salah satu upaya meningkatkan pelayanan dari sisi administrasi oleh BPJS Kesehatan, sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih maju dengan cakupan pelayanan pengganti kartu fisik untuk mendapat pelayanan BPJS Kesehatan. Fitur pelayanan yang bisa diakses diantaranya pelayanan administrasi dari mulai pendaftaran BPJS dan perubahan data peserta, pembayaran iuran, pendaftaran ke pelayanan kesehatan, pengaduan, hingga skrining kesehatan (jatengprov.go.id).

Tujuan dari sistem pendaftaran online di Poliklinik PMI Kabupaten Klaten adalah meningkatkan mutu pelayanan pada bagian pendaftaran, meningkatkan kepuasan pasien, serta efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan pasien rawat jalan dan poliklinik. Akan tetapi, sistem pendaftaran online yang diterapkan masih terjadi permasalahan yang cukup mendalam.

KAJIAN PUSTAKA

Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66 / Menkes / 11 / 1987 adalah pelayanan terhadap orang (pasien) yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang inap. Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

Rawat jalan adalah pelayanan medis terhadap seorang pasien untuk tujuan observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, pemberian obat di apotik, pembayaran ke kasir kemudian pasien pulang. Pelayanan rawat jalan yang baik bagi pasien tidak bergantung pada jumlah orang yang selesai diberi pelayanan setiap harinya atau dalam jam kerja, melainkan efektivitas pelayanan itu sendiri (Melina, 2011).

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009, terdapat fungsi dari rawat jalan diantaranya :

1. Mengadakan pelayanan pengobatan dan pemulihan sesuai standar pelayanan rumah sakit.
2. Mengadakan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan sesuai kebutuhan medis.
3. Mengadakan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN adalah layanan digital yang telah dibuat oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN merupakan kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional, dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk Aplikasi melalui telepon pintar (smartphone) berbasis Android dan iOS, yang dapat diunduh melalui Google Playstore atau Apps Store (detik.com).

Menurut Riska pada laman detik.com mengungkapkan bahwa para pengguna Mobile JKN akan mendapatkan kemudahan dalam melakukan konsultasi, mudah untuk melakukan registrasi, mengetahui informasi pembayaran dan tagihan iuran, mudah mendapat informasi mengenai riwayat kesehatan serta histori pelayanan, sehingga mereka dapat menghemat lebih

banyak waktu dan tenaga melalui kemudahan akses yang diberikan aplikasi Mobile JKN.

Pendaftaran Online

Sistem informasi registrasi digunakan untuk mendata pasien lama atau baru baik rawat jalan, rawat inap ataupun gawat darurat, selain itu juga dapat digunakan untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien sehingga memudahkan membuat laporan serta penyajian data rawat jalan khususnya jumlah kunjungan poliklinik. (Rustyanto, 2011).

Pengertian dari pendaftaran online sendiri adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Sistem pendaftaran online bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran agar dapat mengimplementasikan efektifitas serta efisiensi dalam proses pendaftaran(Nanda Rumana, 2020).

Pasien

Pasien adalah seseorang yang memiliki keluhan rasa sakit dan memerlukan tindakan medis. Dalam Undang – Undang Republik Indonesia nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

Penerimaan pasien rawat jalan disebut sebagai TPP RJ (Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan). Fungsi utama dari tempat tersebut adalah menerima pasien untuk melakukan pemeriksaan kesehatan ke klinik yang dituju pasien masing – masing. Prosedur penerimaan pasien dilakukan dan disesuaikan oleh sistem yang dianut masing – masing klinik (Dirjen Yanmed, 2006:34).

Pasien dari kedatangannya dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu :

1. Pasien Baru

Pasien baru merupakan pasien yang baru pertama kali melakukan pemeriksaan di klinik tersebut, sehingga pasien perlu memberikan identitas dan riwayat kesehatannya.

2. Pasien Lama

Pasien lama merupakan pasien yang sudah pernah melakukan pemeriksaan di klinik tersebut. Biasanya pasien tersebut adalah pasien yang kontrol terkait penyakit lama yang dideritanya.

Poliklinik

Poliklinik adalah salah satu unit pelayanan masyarakat yang bergerak pada bidang kesehatan. Sebuah poliklinik yang menawarkan fasilitas kesehatan yang di khususkan untuk perawatan pasien rawat jalan. Tujuan utama dari Poliklinik adalah melayani para pasien yang akan berobat.

Menurut Menteri Kesehatan (2011), berdasarkan pelayanannya klinik dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Klinik pratama adalah klinik yang mengadakan pelayanan dengan medis dasar.
2. Klinik utama adalah klinik yang mengadakan pelayanan medis dasar dan spesialis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2018). Subjek dari penelitian adalah pasien yang berada di Poliklinik PMI Kabupaten Klaten dan petugas bagian pendaftaran di lokasi tersebut, serta dokter jaga yang menangani pasien. Penelitian ini dilakukan langsung di Poliklinik PMI Kabupaten Klaten yang beralamatkan di Jl. Veteran No. 80, Ngingas Kidul, Bareng Lor, Klaten Utara, Klaten.

Pengambilan data dilakukan melalui wawancara dengan subjek penelitian, sehingga mendapatkan kepercayaan data yang memuaskan. Cara lain yang dilakukan adalah dengan observasi atau mengamati perilaku yang berada di bagian pendaftaran Poliklinik PMI Kabupaten Klaten. Teknik penentuan informan yang peneliti gunakan adalah teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2018:138), teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel menggunakan beberapa pertimbangan sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Peneliti memilih informan berdasarkan kriteria sebagai berikut :

1. Pasien yang melakukan pendaftaran secara online di Klinik Pratama PMI Kab. Klaten.
2. Petugas bagian pendaftaran yang menerima pasien serta memberikan nomor antrian pasien.
3. Kasi rawat jalan Klinik Pratama PMI Kab. Klaten selaku bagian yang merekap administrasi mengenai program rawat jalan.

4. Dokter yang menangani pasien.

Langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis data. Teknik analisis data menurut Sugiyono, (2009) adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Menarik Kesimpulan

Adalah proses mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap manusia atau individu pasti memiliki tingkat kesehatan tubuh yang berbeda-beda. Semakin bertambahnya usia seseorang semakin rentan pula kondisi kesehatan yang dimiliki seorang tersebut. Apabila seseorang memiliki kondisi kesehatan yang kurang baik maka perlu tindakan pengobatan. Seseorang dengan kondisi seperti diatas biasanya disebut dengan pasien. Tindakan pengobatan ini tidak dilakukan oleh pasien itu sendiri, melainkan dengan pergi ke puskesmas atau tempat pelayanan kesehatan terdekat.

Setiap pasien memiliki hak-hak yang perlu dipenuhi. Misalnya dengan mendapatkan pendapat dokter, mendapat pelayanan kesehatan sesuai dengan kondisi medis, menolak tindakan medis, serta mendapatkan hasil rekam medis. Hal ini tercantum dalam pasal 52 Undang – Undang No. 29 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran.

Sebelum mendapatkan pemeriksaan pasien harus mendaftar terlebih dahulu. Hal ini dilakukan guna memberikan identitas yang diperlukan kepada petugas pendaftaran. Klinik Pratama PMI Kab. Klaten menggunakan 2 sistem pendaftaran, yaitu secara offline dan online. Pendaftaran secara online hanya dapat dilakukan dengan aplikasi Mobile JKN. Pendaftaran online ini dilakukan agar para pasien mendapat kemudahan dalam proses pengambilan nomor antrian, sehingga tidak terjadi penumpukan dibagian pendaftaran.

Sebelumnya Klinik Pratama PMI Kab. Klaten masih menggunakan sistem antrian manual. Sehingga, pasien yang baru datang akan langsung masuk bagian pendaftaran untuk mengambil nomor antrian. Hal tersebut dirasa kurang efektif, dikarenakan terjadi penumpukan pasien pada saat akan antri menuju ruang dokter. Ditambah lagi Klinik Pratama PMI Kab. Klaten merupakan faskes tingkat pertama yang menjadi rujukan sebelum pasien benar – benar memeriksakan ke rumah sakit dengan faskes lebih tinggi.

Pendaftaran online yang diterapkan di Klinik Pratama PMI Kab. Klaten hanya digunakan untuk pasien rawat jalan saja. Hal itu disebabkan karena antrian yang panjang berasal dari pelayanan tersebut. Bukan hanya itu, keterbatasan sistem teknologi juga dirasakan bagi para pasien yang tidak memiliki Kartu BPJS. Karena pendaftaran online ini hanya bisa diakses melalui aplikasi Mobile JKN yang dibuat oleh pihak BPJS Kesehatan. Sehingga pasien yang tidak memiliki Kartu BPJS harus melakukan pendaftaran dengan datang langsung dan mengambil nomor antrian di pendaftaran.

Penerapan pendaftaran online di Klinik Pratama PMI Kab. Klaten dapat dikatakan berjalan dengan sangat baik. Hal ini terlihat dari pasien yang sudah beralih ke pendaftaran online. Seperti yang disampaikan oleh Kasi Rawat Jalan di Klinik Pratama PMI Kab. Klaten

“Pasien yang mendaftar secara online di Klinik Pratama PMI Kab. Klaten sudah mencapai 65%. Hal ini disebabkan pasien merasa dimudahkan dengan adanya pendaftaran online ini. 30% lainnya merupakan pasien yang sudah berusia senja, atau diatas 65 tahun. Mereka merasa kesusahan dengan adanya teknologi yang baru seperti saat ini, sehingga para lansia tersebut harus mendaftar secara offline. 5% sisanya adalah pasien yang mendapatkan perawatan setelah kecelakaan. Pasien yang tidak cukup ditangani dengan pertolongan pertama, biasanya akan dibawa ke Klinik PMI Kab. Klaten. Sehingga pasien tersebut harus mendaftar secara langsung dengan menyerahkan kartu BPJS.”

Dalam penerapannya, terdapat beberapa langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN ini, diantaranya:

1. Unduh aplikasi Mobile JKN di perangkat atau handphone.
2. Buka aplikasi Mobile JKN tersebut.
3. Login dengan email atau nomor kartu BPJS Kesehatan disertai password yang sudah diatur.
4. Klik pada menu pendaftaran pelayanan.
5. Pilih faskes rujukan tingkat lanjut dan pilih rujukan apabila terdapat lebih dari satu pilihan.

6. Pada tampilan tersebut, kita harus memilih tanggal rencana kunjungan di faskes tersebut.
7. Pilih dokter yang akan kita temui pada jadwal yang sudah tertera.
8. Apabila sudah dipastikan data yang kita masukkan benar, maka kita klik daftar pelayanan untuk mendapatkan nomor antrian.

Meskipun sudah memberlakukan pendaftaran secara online, di Klinik Pratama PMI Kab. Klaten masih terdapat beberapa pasien yang masih mendaftar secara offline. Pasien yang sudah berusia senja dan tidak memiliki keluarga yang mampu melakukan pendaftaran secara online, mengharuskan mereka tetap melakukan pendaftaran secara langsung ke Klinik Pratama PMI Kab. Klaten.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan pendaftaran online di Klinik Pratama PMI Kab. Klaten sangatlah banyak. Mulai dari tidak terjadinya penumpukan di bagian pendaftaran, petugas menjadi lebih mudah dalam mengakses data identitas pasien, hingga dapat meningkatkan mutu klinik tersebut. Bagi pasien sendiri pendaftaran online ini sangat memberikan kemudahan. Pasien dapat melakukan persiapan sebelum menuju klinik. Dengan melihat nomor antrian dari rumah, maka pasien akan dapat melakukan persiapan jam berapakah harus datang ke klinik tersebut. Jadi, pasien tidak akan membuang waktu yang banyak untuk menunggu nomer antrian tersebut dipanggil.

Dalam penggunaan sistem teknologi yang baru pasti terdapat kendala, entah itu kendala ringan atau berat. Dalam pendaftaran online di Klinik Pratama Kab. Klaten, sistem ini masih terdapat kendala yang cukup banyak, diantaranya :

1. Masih terdapat petugas yang masih bingung dengan konsep dari sistem tersebut
2. Terkadang sistem yang secara mendadak tidak dapat diakses. Penyebabnya adalah jaringan yang tidak stabil. Hal ini dapat menghambat kinerja dari petugas yang berada di bagian pendaftaran, sehingga mereka harus melakukan pendataan identitas secara manual untuk melengkapi berkas pendaftaran. Setelah itu mereka harus tetap menyelesaikan proses pendaftaran yang berada di aplikasi Mobile JKN, sehingga secara tidak langsung para petugas melakukan pekerjaan secara berulang.
3. Pasien yang tidak paham tentang alur pendaftaran online. Para petugas sering mendapatkan pertanyaan tentang alur pendaftaran online tersebut. Hal ini dapat menghambat pekerjaan petugas, dikarenakan petugas harus menjelaskan alur pendaftaran online tersebut.

Upaya yang dilakukan dari pihak Klinik Pratama PMI Kab. Klaten untuk menghadapi kendala tersebut adalah dengan mengadakan pelatihan kepada petugas terkait pendaftaran online dengan aplikasi tersebut. Sehingga sumber daya yang dimiliki menjadi lebih maju dalam menghadapi era modern. Petugas pada bagian IT atau jaringan juga menjaga kestabilan internet yang digunakan, sehingga dapat menjaga kestabilan jaringan yang masuk kedalam aplikasi tersebut. Bagi pasien sendiri sudah terdapat tata cara melakukan pendaftaran online yang tertera didepan pintu masuk Klinik Pratama PMI Kab. Klaten, sehingga pasien dapat melihat secara langsung langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pendaftaran online. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial instagram di akun @pmiklaten. Sehingga bagi pasien atau keluarga pasien yang merasa kebingungan dengan alur atau langkah tersebut dapat membaca melalui postingan tersebut dan tidak perlu menanyakan hal tersebut kepada petugas.

KESIMPULAN

Menurut pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Klinik Pratama PMI Kab. Klaten melakukan pendaftaran online dengan aplikasi Mobile JKN. Pendaftaran online hanya dilakukan bagi pasien rawat jalan saja. Di Klinik Pratama PMI Kab. Klaten, para pasien mayoritas sudah beralih ke pendaftaran online. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kasi Rawat Jalan Klinik Pratama PMI Kab. Klaten, bahwa pasien yang mendaftar secara online sudah mencapai 65 %. Terdapat banyak manfaat yang diperoleh dari pendaftaran online, diantaranya tidak terjadi penumpukan antrian dan pasien serta petugas mendapatkan akses kemudahan dalam melakukan pendaftaran.

Terdapat kendala yang dialami oleh petugas dan pasien. Bagi petugas, sistem ini masih sangat awam dengan konsepnya. Sehingga petugas harus berhati-hati dalam memasukkan data agar tidak terjadi kesalahan. Hal ini dapat menghambat kinerja dari petugas tersebut. Sedangkan bagi pasien sendiri masih bingung mengenai alur pendaftaran online tersebut. Banyak pasien yang menanyakan alur pendaftaran online tersebut kepada petugas pendaftaran. Upaya penyelesaian masalah ini sudah dilakukan pihak Klinik Pratama PMI Kab. Klaten. Diantaranya dengan melakukan pelatihan bagi petugas terkait dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN tersebut. Di pintu depan Klinik sudah terdapat banner mengenai alur dan tata cara pendaftaran online, sehingga pasien yang merasa kebingungan dapat melihat banner tersebut. Alur dan tata cara pendaftaran online juga dapat dilihat di akun media sosial instagram @pmiklaten.

SARAN

Saran yang dapat diberikan agar penerapan pendaftaran online dapat berjalan lebih baik adalah :

1. Pihak Klinik Pratama PMI Kab. Klaten harusnya memberikan pelatihan kepada petugas hingga mahir dalam mengoperasikan sistem pendaftaran online.
2. Pemeliharaan jaringan secara berkala harus dilakukan guna memberikan kenyamanan dalam mengoperasikan sistem pendaftaran online.
3. Sebaiknya pihak Klinik Pratama PMI Kab. Klaten membuat pamflet mengenai alur pendaftaran online, sehingga apabila ada pasien yang bertanya dapat langsung memberikan pamflet tersebut.

REFERENSI

Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 359–366.

Damayanti, N. A. (2022). *Efektivitas pendaftaran online berdasarkan implementasi Peraturan Gubernur No. 51 Tahun 2020 tentang tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik (Studi kasus RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung)* (Disertasi doktoral, UIN Raden Intan Lampung).

Desa Putatgede Kendal. (n.d.). BPJS – Kelebihan dan kemudahan aplikasi Mobile JKN. <https://putatgede.kendalkab.go.id/kabardetail/VmNLVEtiMzAvTnIrS2E2RlJuTzFIQT09/bpjs---kelebihan-dan-kemudahan-aplikasi-mobile-jkn>

DetikNews. (2023). Peserta BPJS Kesehatan ungkap manfaat aplikasi JKN Mobile. <https://news.detik.com/berita/d-7005145/peserta-bpjs-kesehatan-ungkap-manfaat-aplikasi-jkn-mobile>

eKlinik. (n.d.). Bingung perbedaan klinik dan poliklinik? Simak penjelasan berikut. <https://eklinik.co/bingung-perbedaan-klinik-dan-poliklinik-simak-penjelasan-berikut/>

Lestari, T. N. F. (n.d.). *Memahami konsep diri mahasiswa/i Universitas Semarang*.

Melina, D. E. (2011). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pasien instalasi rawat jalan di lima poliklinik RSUD Pasar Rebo* (pp. 1–65). Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66/Menkes/II/1987 tentang struktur organisasi dan tata kerja rumah sakit.

Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A. (2022). Implementasi pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis web di puskesmas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat – Teknologi Digital Indonesia*, 1(1), 42–51.

Septian, E. (2021). Penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53–64.

Setiawan, H. (2015). *Rancang bangun aplikasi rekam medis berbasis web pada Klinik Rumah Safa Surabaya* (Skripsi, Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya).

Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhmana, 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), 43–51.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. (n.d.). Cara daftar antrean online via Mobile JKN BPJS Kesehatan. <https://umsu.ac.id/health/cara-daftar-antrean-online-via-mobile-jkn-bpjs-kesehatan/>