



## Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)

e-ISSN 2776-6314

<https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik>

### TINGKAT KEPATUHAN PETUGAS DALAM PROSES PENERIMAAN PENDAFTARAN PASIEN COVID-19 PADA MASA PANDEMI DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PEKANBARU

Suriyani<sup>1</sup>, Azlina<sup>2</sup>, Desvavri,<sup>3</sup> Ranika Paramita<sup>4</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan  
Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Email: <sup>1</sup> [sucirmdhni06@gmail.com](mailto:sucirmdhni06@gmail.com), <sup>2</sup> [abidinaldiga@gmail.com](mailto:abidinaldiga@gmail.com)

#### Histori artikel

Received :  
17 February 2023

Accepted :  
17 Juny 2023

Published :  
16 July 2023

#### Abstrak

Dimasa pandemi terjadi perubahan pelayanan. mulai dari pasien rawat jalan dan rawat inap, sehingga perlu anjuran tingkatkan kepatuhan petugas sesuai protokol kesehatan masa pandemi yang lengkap. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan lebih jelas tentang Tingkat kepatuhan petugas rekam medis dalam proses penerimaan pendaftaran pasien Covid-19 pada masa pandemi di Rumah Sakit Bhayangkara tahun 2021.

Metode penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informen berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 Kepala Rekam Medis dan 4 orang petugas pendaftaran. Instrumen penelitian alat perekam (handphone), alat tulis, laptop, pedoman wawancara (*interview*) dan panduan pengamatan (*observasi*). Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi. Data dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian diketahui, petugas membedakan alur pendaftaran pasien covid-19 dan pasien biasa dimana pasien covid-19 langsung diarahkan ke ruang pinere kemudian akan di cek sesuai tingkat terpaparnya covid-19 sedangkan pasien biasa langsung diarahkan ke pendaftaran. petugas penerimaan pendaftaran selalu menerapkan protokol Kesehatan baik sebelum dan sesudah menerima pasien covid-19 contohnya petugas yang selalu mencuci tangan, memakai *handsanitizer*, memakai masker dan menggunakan APD (alat pelindung diri). Pihak rumah sakit telah membuat SOP penerimaan

---

pendaftaran pasien covid-19 rawat jalan dan rawat inap. Akan tetapi SOP khusus covid-19 belum diterapkan hanya SOP nya sama dengan pasien umum yang membedakan hanya alurnya. Kesimpulan tingkat kepatuhan petugas dalam proses penerimaan pendaftaran pasien covid-19 pada masa pandemi di rumah sakit Bhayangkara Pekanbaru sudah berjalan cukup baik.

**Kata Kunci: Kepatuhan, Petugas, Proses, Penerimaan, Covid-19**

---

## Latar Belakang

Pelayanan di Rumah Sakit mempengaruhi dari kinerja dan tingkat kepatuhan petugas dalam pelayanan mulai dari penerimaan pendaftaran pasien sampai pelayanan lainnya selama pasien di rumah sakit, sehingga pelayanan di Rumah sakit tersebut sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di rumah sakit pada umumnya.

Terlebih lagi pada masa pandemi Covid-19, dimana data pasien Covid-19 yang terus meningkat di Rumah Sakit karena virus ini di kenal sangat mematikan dan mudah menyebar. Covid-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan coronavirus baru, yaitu 'CO' diambil dari corona, 'VI' virus, dan 'D' *disease* (penyakit). Sebelumnya, penyakit ini disebut '2019 novel coronavirus' atau '2019-nCoV'. Covid-19. adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)* dan beberapa jenis virus flu biasa (WHO, 2020).

Di masa pandemi ini juga terjadi perubahan pelayanan oleh petugas Rumah Sakit terhadap pasien secara cepat seperti pelayanan pendaftaran pasien Covid-19, mulai dari pasien rawat jalan dan rawat inap, sehingga perlu anjuran tingkatkan kepatuhan petugas sesuai protokol kesehatan masa pandemi yang lengkap. agar mencegah tertularnya penyakit seperti Covid-19 dan penyakit lainnya dari pasien, sebab petugas harus melayani dan kontak langsung dengan pasien selama pendaftaran seperti di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru juga melakukan perubahan model pelayanan. Dimana Pelayanan yang diberikan sangat sopan oleh petugas penerimaan pendaftaran pasien covid-19. Karena Covid 19 ini penyakit yang infeksius dan berpotensi menular lewat kontak fisik, sesuai dengan protokol kesehatan dan panduan yang dikeluarkan oleh kemenkes rumah sakit perlu mengatur SOP penerimaan pasien Covid 19 untuk menjaga dan mencegah tertularnya petugas, antara lain dengan merubah alur pelayanan pendaftaran pasien yang dicurigai Covid 19. Tujuan penelitian untuk diketahui alur tingkat kepatuhan petugas dalam pelayanan pasien Selama penerimaan pendaftaran dalam pelayanan Rawat jalan dan Rawat inap pada pasien Covid-19.

## Metode

Rancangan penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dilakukan di Unit Kerja Rekam Medis bagian pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Pekanbaru pada Bulan November 2021 s/d Agustus 2022 di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Pekanbaru. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang dapat memberikan

informasi atau keterangan mengenai tingkat kepatuhan petugas dalam proses penerimaan pendaftaran pasien Covid 19 pada masa pandemi di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru, meliputi. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 kepatuhan petugas saat melayani pendaftaran SOP Penerimaan Pasien Covid-19. Instrumen penelitian yang digunakan untuk membantu pengumpulan data atau informasi dalam penelitian ini adalah Alat Perekam (*Handphone*), alat tulis, Laptop, pedoman wawancara (*interview*) dan panduan pengamatan (observasi). Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Wawancara

#### 1. Alur Pelayanan Penerimaan Pendaftaran Pasien covid-19 di Rumah Sakit Bhayangkara.

Berdasarkan hasil wawancara alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 Rumah Sakit Bhayangkara cukup teratur, petugas membedakan alur pendaftaran pasien covid-19 dan pasien biasa dimana pasien covid-19 langsung diarahkan ke ruang pinere kemudian akan di cek sesuai tingkat terpaparnya covid-19 sedangkan pasien biasa langsung diarahkan ke pendaftaran. Alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 Rumah Sakit Bhayangkara sudah terlaksana dengan baik dan sudah sesuai dengan ketentuan rumah sakit, yang dimana petugas membedakan alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien sesuai protokol kesehatan. Hal ini terungkap dengan wawancara dengan informan sebagai berikut:

*“ya .. tentunya setiap petugas membedakan alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 dan pendaftaran pasien biasa” (IU)*

*“apabila ada pasien Covid -19 setiap petugas selalu membedakan alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien sesuai protokol Kesehatan. misalnya, pasien covid-19 selalu diarahkan ke ruang Pinere kemudian akan di cek sesuai tingkat terpaparnya covid -19. Berbeda dengan pasien lainnya langsung ke tempat pendaftaran umum.” ( IP 1)*

*“ya kita selalu membedakan antara pendaftaran khusus pasien covid-19 dengan pasien umum biasa”. (IP 2)*

*“semenjak adanya covid -19 kita memang membedakan pendafrtran pasien “( IP 3)*

*“kami sebagai petugas penerimaan pendaftaran memang membedakan alur penerimaan pendaftaran pasien covid -19 dengan pasien biasa gunanya agar tidak banyak yang terkena covid -19 tersebut” (IP 4)*

## **2. Penerapan protokol Kesehatan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 di Rumah Sakit Bhayangkara**

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan mengatakan bahwa, petugas penerimaan pendaftaran selalu menerapkan protokol Kesehatan baik sebelum dan sesudah menerima pasien covid-19 contohnya petugas yang selalu mencuci tangan, memakai *handsenitizer* ,memakai masker dan menggunakan APD (Alat Pelindung Diri).

Hal ini terungkap dalam wawancara dengan informan sebagai berikut:

*“yaa, pastinya kita tetap menjaga kesehatan dengan selalu menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan, menggunakan apd, menggunakan handsanitizer”(IU)*

*“kami sebagai petugas penerimaan pendaftaran pasien covid-19 selalu menerapkan protokol Kesehatan, mulai dari mencuci tangan memakai masker dan menggunakan handsanitizer””. (IP 1)*

*“sudah pasti kami sebagai petugas penerimaan pendaftaran pasien covid-19 selalu menerapkan protokol kesehatan demi menjaga kesehatan petugas dan pasien yang datang ke rumah sakit “. (IP 2)*

*“Semenjak ada nya covid-19 kami dari pihak rumah sakit serta petugas penerimaan pendaftaran pasien covid-19 selalu menyiapkan tempat mencuci tangan dan meletakkan handsenitizer di setiap ruangan “. (IP 3)*

*“sebagai seorang petugas saya selalu menerapkan protokol kesehatan demi menjaga kesehatan pasien dan saya sendiri, akan tetapi masih saja ada beberapa petugas yang masih kurang patuh ,seperti masih ada petugas yang saya lihat memakai sandal dan lain sebagainya”. (IP 4)*

### **3. SOP penerimaan pendaftaran pasien covid-19**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai SOP penerimaan pendaftaran covid-19 bahwa pihak rumah sakit membuat khusus SOP penerimaan pasien covid-19. Gunanya untuk memudahkan petugas menerima pasien covid-19 dan pasien umum. Hal ini terungkap dalam wawancara dengan informan sebagai berikut:

*“Saya sebagai kepala rekam medis selalu menerapkan SOP penerimaan pasien covid-19 demi menjaga Kesehatan petugas rumah sakit dan pasien yang datang sesuai dengan anjuran Kesehatan .”(IU)*

*“semenjak adanya covid-19 kami dari pihak rumah sakit memang khusus membuat SOP penerimaan pasien covid-19 .” (IP 1)*

*“saya sebagai petugas penerimaan pendaftaran dari pihak rumah sakit memang ada membuat sop penerimaan pendaftaran khusus pasien covid-19 akan saja belum dikeluarkan kertas lampiran sop tersebut” (IP 2)*

*“Ya, memang ada sop khusus penerimaan pendaftaran pasien covid-19 , sebagai petugas SOP khusus pasien covid-19 memang ada di buat cuman belum dikeluarkan rumah sakit dokumennya .” ( IP 3)*

*“Ya untuk sop khusus pasien covid-19 memang sudah ada dibuat hanya saja belum diterbitkan kertasnya”(IP 4)*

## Hasil Observasi

**Tabel 1. Hasil observasi tingkat kepatuhan petugas**

No	Variabel yang di amati	Ada	Tidak	Keterangan
1	Alur penerimaan pendaftaran pasien <i>covid -19</i>			Peneliti tidak melihat adanya alur penerimaan pasien covid dikarenakan sewaktu penelitian jumlah kasus covid sudah menurun tetapi peneliti Melakukan Wawancara secara mendalam dengan beberapa informan Tentang adanya alur penerimaan pendaftaran pasien covid-19
2	Petugas mencuci tangan dengan air mengalir dengan menggunakan sabun			Mengambil dokumentasi serta survey di lapangan terhadap petugas dengan mengambil foto petugas yang mencuci tangan menggunakan s a bun dan air mengalir

3	Petugas menggunakan APD (alat pelindung diri) sesuai dengan prosedur	Melakukan Wawancara dengan dengan informan mengenai penggunaan APD
4	Petugas yang selalu memakai masker saat ingin menerima atau mendaftar pasien <i>covid-1</i>	Mengambil dokumentasi terhadap petugas yang sedang menerima atau mendaftarkan pasien <i>covid-19</i>
5	Petugas yang selalu menggunakan <i>handsenitizer</i> sebelum dan sesudah menerima pasien	Mengambil dokumentasi petugas yang menggunakan <i>handsenitizer</i> sebelum dan sesudah menerima pasien.
6	SOP penerimaan <i>covid-19</i>	Peneliti tidak melihat adanya lembar SOP Khusus pasien <i>covid-19</i> di ruangan

*Sumber: Hasil Observasi Rumah Sakit Bhayangkara Tahun 2021.*

Berdasarkan Tabel 1. dari hasil penelitian tentang Observasi tingkat kepatuhan petugas diketahui bahwa tingkat kepatuhan petugas dalam proses penerimaan pendaftaran pasien *covid 19* cukup baik, hasil observasi menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Bhayangkara telah menerapkan alur pelayanan pasien *covid -19*, Jika

dilihat petugas juga sudah menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan dengan air mengalir dan menggunakan sabun, menggunakan APD (alat pelindung diri) sesuai dengan prosedur, memakai masker saat ingin menerima atau mendaftarkan pasien *covid-19*, selalu menggunakan *handsanitizer* sebelum dan sesudah menerima pasien. Namun berdasarkan hasil observasi tidak terlihat lembar SOP khusus penerimaan pasien *covid-19* karena dari pihak rumah sakit sama sekali belum menerbitkan SOP tersebut.

## Pembahasan

### 1. Alur Pelayanan Penerimaan Pendaftaran Pasien *covid-19* di Rumah Sakit Bhayangkara

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien *covid-19* di Rumah Sakit Bhayangkara sudah cukup teratur dan terlaksana sesuai ketentuan rumah sakit yang dimana petugas membedakan alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien sesuai protokol kesehatan.

Perbedaan pelayanan pasien sebelum pandemi dan saat pandemi tidak begitu signifikan. Perbedaan hanya terdapat di bagian tempat penerimaan pasien dan pembagian petugas. Sebelum pandemi pasien bisa langsung ke bagian tempat penerimaan pasien, sejak pandemi pasien harus ke bagian *screening* sebelum masuk ke rumah sakit. Kebijakan dari rumah kepada petugas pelayanan dengan lebih mematuhi 5M, yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan, dan mengurangi mobilitas.

Adanya perubahan alur pelayanan kesehatan yang terjadi di masa pandemi Covid-19 dilakukan pada peningkatan efektivitas Rumah Sakit dengan tujuan mengupayakan perbaikan kemampuan Rumah Sakit dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, serta perubahan perilaku, (Robbins, S.P. and Judge, 2013).

Berdasarkan hasil observasi pada petugas pendaftaran diketahui bahwa petugas sudah membedakan alur pendaftaran pasien *covid-19* dan pasien biasa dimana pasien *covid-19* langsung diarahkan ke ruang pinere kemudian akan di cek sesuai tingkat

terpaparnya covid-19 sedangkan pasien biasa langsung diarahkan ke pendaftaran. Hal ini terungkap dalam wawancara dengan informan dimana informan mengatakan bahwa apabila ada pasien covid , setiap petugas selalu membedakan alur penerimaan pendaftaran pasien sesuai protokol kesehatan.

Peneliti berpendapat bahwa alur penerimaan pendaftaran pasien covid-19 harus dipatuhi oleh pasien yang dimana petugas telah membedakan alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 sesuai protokol kesehatan yaitu langsung diarahkan ke ruangan pinere yakni dengan tujuan untuk mencegah atau memperkecil petugas dan pasien lain untuk terpapar virus covid-19.

## **2. Penerapan Protokol Kesehatan Penerimaan Pendaftaran Pasien Covid-19 Di Rumah Sakit Bhayangkara**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada masa covid-19 di Rumah Sakit Bhayangkara pihak rumah sakit dan petugas selalu menerapkan protokol kesehatan baik sebelum maupun sesudah melayani pasien covid-19 yaitu di mulai dari mencuci tangan, memakai masker, memakai *handsenitizer* serta memakai alat pelindung diri (apd) demi untuk menjaga diri dari penularan virus covid-19.

Berdasarkan jurnal Hendra Rohman & Dini Uminaya (2021) bahwa protokol kesehatan merupakan aturan dan ketentuan yang perlu diikuti oleh pihak terkait agar dapat beraktivitas secara aman pada pandemi covid-19. Protokol kesehatan perlu dibentuk agar masyarakat tetap dapat beraktivitas secara aman dan tidak membahayakan keamanan atau kesehatan orang lain pelaksanaan dan penerimaan pendaftaran pasien covid- 19 sesuai aturan dan kebijakan rumah sakit dan petugas.

Berdasarkan data yang didapat dari hasil observasi diketahui bahwa petugas pendaftaran di rumah sakit bhayangkara sudah menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan menggunakan sabun, menggunakan masker dan *handsanitizer* serta menggunakan APD dalam melakukan tugasnya sebagai petugas pendaftaran pasien. Hal ini terungkap dalam wawancara dengan informan dimana informan mengatakan bahwa kami sebagai petugas pendaftaran pasien covid maupun pasien umum sudah selalu menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan dan memakai masker serta selalu menggunakan *handsanitizer*.

Peneliti berpendapat bahwa petugas harus teliti dalam penerapan protokol kesehatan baik untuk pasien covid-19 maupun tidak agar lebih dipatuhi guna memperkecil penularan covid-19. Petugas juga harus selalu memakai masker, APD, rajin mencuci tangan/ memakai handsenitizer serta menerapkan hidup bersih dan sehat. Dengan adanya penerapan protokol kesehatan ini, maka terjadi perubahan pelayanan dari masa sebelum pandemi Covid-19 dan pada masa pandemi Covid-19.

### **3. SOP penerimaan pendaftaran pasien covid-19**

Berdasarkan data yang didapat dari hasil penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara, semenjak adanya wabah pandemi covid-19 pihak rumah sakit telah membuat SOP penerimaan pendaftaran pasien covid-19 yang dimana SOP Penerimaan Pasien rawat jalan dan rawat inap sudah ada dan telah tertulis dikertas SOP/ SPO nya. Akan tetapi SOP khusus covid-19 belum diterapkan ataupun diterbitkan oleh rumah sakit hanya saja SOP nya sama dengan pasien umum yang membedakan hanya alurnya.

Berdasarkan jurnal Sudarsih (2018) SPO penerimaan pendaftaran pasien covid-19 baik rawat inap maupun rawat jalan harus dipantau dan dievaluasi guna mengetahui apakah penerapannya sudah berjalan dengan baik dan benar atau sesuai dengan kondisi terbaru.

Berdasarkan hasil observasi pada petugas pendaftaran diketahui bahwa pihak rumah sakit sudah membuat SOP khusus penerimaan pasien covid-19, namun belum terlaksana dengan baik karena petugas masih menerapkan SOP penerimaan pendaftaran pasien umum dan hanya membedakan alurnya saat menerima pasien covid. Hal ini terungkap dalam wawancara dengan informan dimana informan mengatakan bahwa dari pihak rumah sakit sudah membuat SOP penerimaan pendaftaran khusus pasien covid-19 hanya saja dokumen atau lampiran SOP tersebut belum dikeluarkan oleh rumah sakit.

Peneliti berpendapat bahwa SOP (Standar Operasional Prosedur) membantu mengurangi kesalahan pelayanan di rumah sakit dibawah standar (substandar) dengan memberikan langkah-langkah yang sudah diuji dan disetujui dalam melaksanakan pelayanan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 di rumah sakit.

## Kesimpulan

1. Alur Pelayanan Penerimaan Pendaftaran Pasien covid-19 di Rumah Bhayangkara Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit bhayangkara diketahui bahwa alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 sudah cukup teratur dan terlaksana sesuai ketentuan rumah sakit, yang dimana petugas membedakan alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien sesuai protokol kesehatan.

2. Penerapan protokol Kesehatan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 di Rumah Sakit Bhayangkara

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Penerapan protokol Kesehatan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 di Rumah Sakit Bhayangkara sudah terlaksana dengan baik Petugas penerimaan pendaftaran selalu menerapkan protokol Kesehatan baik sebelum dan sesudah menerima pasien covid-19 contohnya petugas yang selalu mencuci tangan, memakai handsenitizer.

3. SOP penerimaan pendaftaran pasien covid-19.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rumah Sakit Bhayangkara, semenjak adanya wabah pandemi covid-19 pihak rumah sakit telah membuat SOP khusus penerimaan pendaftaran pasien covid-19 yang Gunanya untuk memudahkan petugas menerima pasien covid-19 dan pasien umum.

## Kesimpulan

1. Alur Pelayanan Penerimaan Pendaftaran Pasien covid-19 di Rumah Bhayangkara Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit bhayangkara diketahui bahwa alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 sudah cukup teratur dan terlaksana sesuai ketentuan rumah sakit, yang dimana petugas membedakan alur pelayanan penerimaan pendaftaran pasien sesuai protokol kesehatan.
2. Penerapan protokol Kesehatan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 di Rumah Sakit Bhayangkara berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Penerapan protokol Kesehatan penerimaan pendaftaran pasien covid-19 di Rumah Sakit Bhayangkara sudah terlaksana dengan baik Petugas penerimaan pendaftaran selalu menerapkan protokol Kesehatan baik sebelum dan sesudah menerima pasien covid-19 contohnya petugas yang selalu mencuci tangan, memakai *handsenitizer*.
3. SOP penerimaan pendaftaran pasien covid-19. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rumah Sakit Bhayangkara, semenjak adanya wabah pandemi covid-19 pihak rumah sakit telah membuat SOP khusus penerimaan pendaftaran pasien covid-19 yang Gunanya untuk memudahkan petugas menerima pasien covid-19 dan pasien umum.

## Daftar Pustaka

- Rohman, H., & Uminaya, D. (2021). Pelaksanaan Protokol Kesehatan Terhadap Pengelolaan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 6(2), 64-73.
- Ilyas, Y, 2002, *Kinerja : Teori, Penilaian dan Penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan. FKMUI, Depok.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129, 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 377, 2007. Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan

Refi Fitri, 2009. Pengetahuan, Sikap dan Persepsi Petugas Gawat Darurat terhadap Kesalahan Medik. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Volume 6.

Ridwan Nurdin, Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Namlea Kabupaten Buru Provinsi Maluku

Robbins, P, 2003, Prilaku Organisasi Jilid I. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.

Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2013) Organisational Behavior. 15th edition, Pearson, Boston.

Sandra Sri Anggraini, 2007 Hubungan Motivasi dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Djasamen Saragih Pematang Siantar. Tesis. Universitas Sumatra Utara

Sintawati 2014.[http:// m.kompasiana.com/ post/ read/ 660499/3/ bagaimana- program- jkn- melalui-bpjs-kes-mempengaruhi-kinerja-rs-.html](http://m.kompasiana.com/post/read/660499/3/bagaimana-program-jkn-melalui-bpjs-kes-mempengaruhi-kinerja-rs-.html)

Siti Aspuah, 2013. Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : PT, Nuha Medika

Soekidjo, N, 2003, Pengantar Pendidikan Kesehatan Perilaku Manusia, Andi Offset, Yogyakarta.

Sri Siswati, SH.,Apt.,M.Kes. 2013. Etika Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-undang. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Sudarsih, 2018 . Evaluasi Standar Prosedur Operasional (Spo) Penerimaan Pasien Rawat Inap Di Rspad Gatot Soebroto Tahun 2017

Susatyo Herlambang, SE, MM DKK, 2012. Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta: PT. Gosyen Publishing

Undang-Undang No. 4 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit