



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PASIEN PADA KLINIK UTAMA ORTHOJACK



ARDENIA RADINKA

NIM 2305311034

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Administrasi Bisnis

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN AJARAN 2026**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Ardenia Radinka
NIM : 2305311034
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien pada
Klinik Utama OrthoJack

Depok, 27 Juli 2026

Koordinator Program Studi

Risya Zahrotul Firdaus, M. Si.

NIP. 198609082020122006

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.

NIP. 198409132018031001

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr., Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si

NIP. 198007112015041001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ardenia Radinka
NIM : 2305311034
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien pada Klinik Utama Orthojack

Telah Berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 22 Juli 2026
Waktu : 10.30-11.30 WIB.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

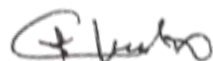
Ketua Sidang : Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP : 198409132018031001


(.....)

Penguji 1 : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.
NIP : 199411042024062001


(.....)

Penguji 2 : Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M.
NIP : 196405071992012001


(.....)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien pada Klinik Utama OrthoJack”** dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama proses perkuliahan.
3. Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir.
4. Taufik Akbar, S.E, M.S.M., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta dukungan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Klinik Utama OrthoJack Jakarta Selatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan serta memperoleh pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja profesional.
6. Muhammad Enzo dan Lita Fitriyani selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, dan bantuan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan hingga penyusunan Tugas Akhir.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Ibu Ida Royani selaku ibu penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan moral dan material selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. M. Abyan Jibrin Rabbani yang senantiasa hadir menemani penulis dalam setiap proses penyusunan Tugas Akhir ini, serta memberikan dukungan, perhatian, motivasi, semangat, dan doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
9. Keluarga besar Panik *Everyday*, teman-teman, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak yang membutuhkan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Jakarta, 27 Juli 2026

Penulis,

Ardenia Radinka

NIM: 2305311034



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep Dasar Administrasi dan Pelayanan	5
2.1.1 Pengertian Administrasi	5
2.1.2 Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik	6
2.1.3 Karakteristik dan Unsur-Unsur Pelayanan	7
2.1.4 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	8
2.2 Prosedur dan Alur Kerja (<i>Workflow</i>)	9
2.2.1 Pengertian Prosedur	9
2.2.2 Karakteristik Prosedur yang Baik	10
2.2.3 Pengertian Alur Kerja (<i>Workflow</i>)	11
2.3 Standar Operasional Prosedur (<i>SOP</i>)	12
2.3.1 Pengertian Standar Operasional	12
2.3.2 Fungsi dan Manfaat SOP dalam Perusahaan	13
2.3.3 Prinsip – Prinsip Penyusunan dan Pelaksanaan SOP	14
2.4 Administrasi Rumah Sakit/Klinik Kesehatan	15
2.4.1 Pengertian Klinik dan Rumah Sakit	15
2.4.2 Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien (Rawat Jalan/Rawat Inap)	16
2.5 Hambatan dan Upaya dalam Pelayanan Administrasi	17
2.5.1 Faktor – Faktor Hambatan Operasional (<i>Man, Money, Method, Machine, dan Material</i>)	17



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.5.2 Strategi Solutif dan Upaya Perbaikan Prosedur Kerja	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1 Sejarah Perusahaan Klinik Utama OrthoJack	22
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	23
3.3 Logo Perusahaan	24
3.4 Struktur Organisasi.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
4.1 Prosedur Administrasi Pelayanan Klinik Utama OrthoJack	27
4.1.1 Alur Registrasi Pasien	27
4.1.2 Proses Pengelolaan Data dan Rekam Medis Pasien.....	32
4.1.3 Sistem Pembayaran dan Penyelesaian Administrasi Pasca Tindakan	34
4.2 Hambatan dalam Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien	38
4.2.1 Kendala Teknis dan Sistem Informasi.....	38
4.2.2 Kendala Koordinasi Antar Unit.....	40
4.2.3 Kendala dari Sisi Pasien dan Faktor Eksternal	42
4.3 Upaya Mengatasi Hambatan Guna Meningkatkan Efisiensi Alur Kerja	43
4.3.1 Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Klinik	43
4.3.2 Pelatihan dan Peningkatan Pengawasan Kapatuhan <i>SOP</i> bagi <i>SDM</i>	45
4.3.3 Optimalisasi Komunikasi Administrasi dengan Pasien	46
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran untuk Klinik Utama OrthoJack	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	55



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting masyarakat yang harus didukung oleh sistem administrasi yang baik agar pelayanan kepada pasien dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, kegiatan administrasi memiliki peran penting karena menjadi tahap awal yang dilalui pasien sebelum memperoleh pelayanan medis. Pelayanan administrasi yang dilakukan secara tepat, cepat, dan terstruktur dapat membantu kelancaran proses pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pasien.

Administrasi pasien mencakup berbagai kegiatan, mulai dari pendaftaran pasien, verifikasi data, pengelolaan dokumen rekam medis, hingga proses pembayaran dan penjadwalan pelayanan. Administrasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan data pasien, penumpukan antrian, serta menurunkan efisiensi alur kerja di fasilitas pelayanan kesehatan.

Klinik Utama OrthoJack Jakarta Selatan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan spesialis ortopedi kepada masyarakat. Dalam menjalankan operasionalnya, klinik memerlukan prosedur administrasi pelayanan yang jelas dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar setiap kegiatan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan terkoordinasi. Prosedur administrasi pelayanan yang baik tidak hanya membantu kelancaran pekerjaan petugas administrasi, tetapi juga mendukung tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan penulis di Klinik Utama OrthoJack, pelayanan administrasi pasien menjadi salah satu aktivitas yang memiliki peranan penting dalam mendukung keseluruhan proses pelayanan kesehatan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam pelaksanaannya, proses administrasi pelayanan pasien masih menghadapi beberapa kendala yang dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan, antara lain kendala teknis pada sistem, ketidakstabilan jaringan internet, serta koordinasi dan komunikasi antarunit pelayanan. Kondisi tersebut perlu mendapat perhatian agar prosedur administrasi pelayanan pasien dapat berjalan secara optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan pembahasan lebih lanjut mengenai prosedur administrasi pelayanan pasien yang diterapkan di Klinik Utama OrthoJack Jakarta Selatan. Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai prosedur administrasi pelayanan pasien, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penulis memilih judul Tugas Akhir **“Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien pada Klinik Utama OrthoJack.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi dalam prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack.
3. Mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulis Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman mengenai prosedur administrasi pelayanan pasien serta penerapan ilmu administrasi bisnis dalam dunia kerja, khususnya pada bidang pelayanan kesehatan.
2. Bagi Klinik Utama OrthoJack
Sebagai bahan masukan dan informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi prosedur administrasi pelayanan pasien di klinik.
3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta
Sebagai tambahan referensi dan bahan informasi bagi mahasiswa yang akan melakukan penyusunan Tugas Akhir dengan topik yang sejenis.
4. Bagi Ilmu Pengetahuan
Memberikan kontribusi informasi dan wawasan mengenai prosedur administrasi pelayanan pasien dalam mendukung efisiensi alur kerja pada fasilitas pelayanan kesehatan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack berdasarkan kondisi yang sebenarnya. Data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Observasi

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap kegiatan administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack untuk memperoleh data dan informasi mengenai prosedur yang diterapkan. Lembaran observasi disajikan pada Lampiran 3.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan General Practitioner dan Front Office sebagai narasumber yang terlibat dalam administrasi pelayanan pasien. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai prosedur administrasi pelayanan pasien, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi alur kerja. Lembaran hasil wawancara disajikan pada Lampiran 2, dan lembaran pedoman wawancara disajikan pada Lampiran 5.

3. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen, arsip, formulir, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack. Dokumentasi disajikan pada Lampiran 4.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Klinik Utama OrthoJack Jakarta Selatan melalui observasi, wawancara, dan pembahasan mengenai prosedur administrasi pelayanan pasien, penulis memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai administrasi pelayanan pasien mulai dari proses registrasi, pengelolaan data dan rekam medis, sistem pembayaran dan penyelesaian administrasi pasca tindakan, hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya, hingga upaya yang dilakukan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa prosedur administrasi pelayanan pasien telah berjalan secara terstruktur dan didukung oleh sistem *Electronic Medical Record (ERM)* yang terintegrasi sehingga membantu kelancaran proses administrasi pelayanan pasien. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut.:

1. Prosedur administrasi pelayanan pasien di Klinik Utama OrthoJack telah dilaksanakan secara sistematis mulai dari proses registrasi pasien, pengelolaan data dan rekam medis pasien, hingga sistem pembayaran dan penyelesaian administrasi pasca tindakan. Proses registrasi dilakukan melalui pemesanan jadwal pemeriksaan, verifikasi data pasien, serta pencatatan identitas ke dalam sistem *Electronic Medical Record (ERM)*. Selanjutnya, setiap tenaga kesehatan menginput hasil pelayanan sesuai dengan kewenangannya sehingga seluruh informasi pasien tersimpan secara terintegrasi dalam satu sistem. Pada tahap akhir, penyelesaian administrasi dilakukan melalui verifikasi tagihan, proses pembayaran sesuai metode pembiayaan pasien, penyerahan obat, pemberian invoice, serta penjadwalan *follow up* apabila diperlukan. Penerapan sistem ERM mendukung koordinasi antarunit sehingga proses pelayanan administrasi dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.
2. Prosedur administrasi pelayanan pasien masih menghadapi beberapa hambatan yang memengaruhi kelancaran alur kerja. Hambatan tersebut meliputi kendala



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

teknis berupa gangguan sistem *ERM*, perangkat pendukung, dan jaringan internet yang menyebabkan proses input data serta penyelesaian administrasi menjadi terhambat. Selain itu, masih ditemukan kendala koordinasi antarunit akibat keterlambatan atau kelalaian dalam menginput data pelayanan sehingga berdampak pada proses administrasi dan pembayaran pasien. Hambatan juga berasal dari sisi pasien dan faktor eksternal, seperti keterlambatan pengembalian alat medis oleh pasien serta perubahan durasi pelayanan akibat kondisi pasien yang berbeda-beda sehingga dapat memengaruhi jadwal pelayanan berikutnya.

3. Klinik Utama OrthoJack telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan tersebut guna meningkatkan efisiensi alur kerja administrasi pelayanan pasien. Upaya yang dilakukan meliputi optimalisasi penggunaan sistem informasi manajemen klinik melalui pemanfaatan sistem *ERM* yang terintegrasi, pelaksanaan pelatihan serta rapat koordinasi secara berkala untuk meningkatkan komunikasi antarunit, pengawasan terhadap kepatuhan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh *floor manager* dan *Human Resource (HR)*, serta pemberian edukasi kepada pasien mengenai prosedur pelayanan dan kewajiban selama menjalani perawatan. Berbagai upaya tersebut mendukung kelancaran proses administrasi sehingga pelayanan kepada pasien dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terkoordinasi.

5.2 Saran untuk Klinik Utama OrthoJack

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Klinik Utama OrthoJack dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pasien.

- a. Diharapkan Klinik Utama OrthoJack dapat terus menjaga dan mengoptimalkan stabilitas sistem *Electronic Medical Record (ERM)* beserta jaringan internet agar proses administrasi, penginputan data, dan pembayaran pasien dapat berjalan tanpa hambatan.

- b. Diharapkan koordinasi dan komunikasi antarunit pelayanan dapat terus ditingkatkan melalui evaluasi rutin sehingga kesalahan penginputan data maupun informasi tindakan pasien dapat diminimalkan.
- c. Diharapkan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terus dilaksanakan secara berkala untuk menjaga konsistensi penerapan prosedur administrasi pelayanan oleh seluruh petugas.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. A., Said, S., Sulaiman, Z., & Adri, K. (2024). *Hubungan Efisiensi Proses Pendaftaran dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Adeera Medika Kabupaten Sidenreng Rappang*. 8, 4157–4162.
- Chen, B., & Angelina. (2016). *Penerapan Sistem dan Prosedur Penjualan Kredit*. 6, 28–40.
- Cheryka, D., Wardhani, D. A., Putri, E. W., Firdaus, E. M., Fatimah, & Rohendi, A. (2026). *Karakteristik Jasa Rumah Sakit Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Integrasi Kualitas Layanan dan Pengalaman Pasien*. 3(2), 165–174.
- Daeli, H. E. S., Baene, E., Gea, J. I. J., & Zebua, E. (2023). *Analisis Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sekolah Pada Sd Negeri 071183 Faondrato Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat*. 3, 8603–8611.
- Fulca, I. A. (2026). *Workflow: Fungsi, Cara Membuat, dan Contoh Praktisnya dalam Bisnis*.
- Gischa, S. (2023). *Pengertian Prosedur Menurut Ahli*.
- Gulo, R. F., Pujiati, P., & Hartono, R. K. (2024). *Gambaran Sistem Pelayanan Administrasi Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Inap di Rumah Sakit X Kabupaten Tangerang Tahun 2024*. 23–39.
- Hermanto, & Yatinigrum, A. (2018). *Sembilan Unsur Penting Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 17–30.
- Hidayatullah, G. M. (2024). *Penerapan Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara*. 3(3), 1219–1229.
- Janah, B., Ubayanto, T., & Priyono, T. (2017). Analisis Implementasi Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Keuangan Kelurahan Tugu Selatan Di Jakarta Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 14–21.
- Kanedi Indra, Feri Hari Utami, L. N. Z. (2017). *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. IV, 37–46.
- Khafidah, N. R., & Horizah. (2017). *Tinjauan Afektivitas Alur Kerja (Workflow) Sistem Pendaftaran Rawat Jalan pada Implementasi Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura*. 5, 30–38.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang*. 9, 184–197.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Mulyani, A., & Nurfatonah, S. (2021). *Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran dan Riwayat Pemeriksaan Pasien di Klinik Berbasis Web*. 1–9.
- Najib, A., & Astuti, W. (2025). *Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank Syari'ah Indonesia KCP Lombok Aikmel*. 1(3), 767–778.
- Nurhastuti, R. F. (2025). *Kesiapan Pelaksanaan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan Pendekatan 5M (Man, Money, Material, Machine, Methode): Studi Kasus RSUD Ponorogo*. 4, 295–305.
- Priatna, T. (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan* (Nurhamzah (Ed.)). CV Insan Mandiri.
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 651–662.
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). *Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi dan Konsistensi Operasional pada Perusahaan Manufaktur*. 1(3), 2–15.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11), 2443–2452.
- Rinaldi, R. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. 1(1).
- Ripriyanti, R. F., & Hidayati, M. (2021). *Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan di Rumah Sakit X*. 1(10), 1360–1367.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (T. Multazam & M. D. K. Wardana (Eds.)). UMSIDA Press.
- Rofiyah, B., & Rosdiana, W. (2025). *Penyusunan Standar Operasional Prosedur (Sop) Kearsipan Desa Kemlagigede Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan*. 3, 266–276.
- Sanoto, H. (2020). *Penyusunan Standar Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi*. 263–268.
- Shafira, B., & Sukandar, E. Y. (2026). *Implementasi Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit di Indonesia Berdasarkan Permenkes RI 72/2016*. 7(2), 1244–1254.
- Sira, S. A., & Junadi, P. (2023). *Dasar Pertimbangan Pengembangan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Menjadi Rumah Sakit*. 4, 5865–5875.
- Siregar, R. A. (2024). *Penerapan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan*. 5(2), 1–11.
- Suyitno, E., Febrianti, R., Hadiyani, S., Suryani, Y., & Aima, S. (2024). *Transformasi Digital dalam Administrasi Rumah Sakit: Strategi Peningkatan Kualitas Layanan*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan Pengambilan Keputusan Manajerial. 1, 1–17.

Suyono, Purwati, A. A., & Cutan, M. (2020). *Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. 1(1), 45–56.*

Taufiq, R. (2019). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. 12, 56–66.*

Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 (Issue 187315). (2023).

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. (2009).

Utami, E. T., & Siregar, J. H. (2021). *Perancangan Alur Kerja Pemasaran pada Media Komunikasi Digital Menggunakan Basis Data MYSQL. 224–232.*
<https://doi.org/25805495>

Wahyuni, E., & Nikmat, L. O. M. (2021). *Penerapan Standard Operation Procedure (SOP) pada Usaha Kecil Menengah (UKM) AA Bento Kelurahan Ujung Menteng Jakarta Timur. 1(1), 45–54.*

Wansaga, Y., Maramis, F. R. R., & Wowor, R. E. (2020). *Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam. 1(3), 7–12.*

Wijayanti, P. O., Wasita, R. R. R., & Sariyani, M. D. (2025). *Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Kelengkapan Administrasi Rekam Medis (Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Kasih Ibu Denpasar). 8(1).*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Enzo
Jabatan : General Practitioner
Instansi/Perusahaan : Klinik Utama OrthoJack
Alamat : Jl. Tebet Barat I No.4, RT.1/RW.2, Tebet Bar., Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12810.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ardenia Radinka
NIM : 2305311034
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari Klinik Utama OrthoJack untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul:

"Prosedur Pelayanan Administrasi Pasien Guna Meningkatkan Efisiensi Alur Kerja pada Klinik Utama OrthoJack"

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun.

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 Juni 2026
General Practitioner

KLINIK UTAMA
OrthoJack

Muhammad Enzo



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

Hasil Wawancara

Narasumber 1: Muhammad Enzo (*General Practitioner*)

Narasumber 2: Mutia Aprilianti (*Front Office*)

A. Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien

1. Bisa dijelaskan bagaimana alur administrasi pelayanan pasien mulai dari pasien datang hingga menyelesaikan pembayaran?

Jawaban: Baik. Kita mulai dari administrasi pasien di mana pasien itu dapat menjadi pasien Klinik Ortojek dalam dua cara. Yang pertama adalah pasien yang menghubungi klinik melalui online, telepon, chat, maupun iklan daripada Meta Ads ataupun Google Ads. Yang kedua adalah pasien yang datang langsung ke klinik dan melakukan *appointment*. Jika pasien sudah menghubungi klinik, maka akan dilakukan *appointment* berdasarkan jadwal dokter yang tersedia. Dalam kasus sebagai contoh, pasien mendaftarkan ke dokter A di hari Senin pukul 17.00, maka pasien harus datang pada waktu yang ditentukan. Nanti setelah pasien datang, pasien sebelum dilakukan pemeriksaan akan dilakukan terlebih dahulu adalah *assessment*. *Assessment* adalah dimana kita dapat mengetahui kondisi awal pasien, yang dilakukan oleh perawat. Kita dapat mengetahui kondisi awal pasien seperti apa, penyakit yang dialaminya apa, kita juga periksa tanda vitalnya. Lalu jika sudah, akan kita input ke dalam rekam medis elektronik. Nantinya dokter dapat melihat apa yang sudah kita lakukan *assessment* itu. Kita melihat daripada rekam medis elektronik apa saja yang sudah diperiksa oleh perawat. Berikutnya pasien akan melakukan konsultasi kepada dokter, dilakukan pemeriksaan, dilakukan tindakan sesuai dengan indikasi. Lalu dokter akan menginput semua yang dilakukan oleh dokter yang diperlukan, data-data pasien, tindakan, dan juga obat yang diperlukan untuk pasien. Setelahnya, pasien menunggu di bagian lobi untuk melakukan pembayaran. Setelah melakukan pembayaran, pasien akan menerima obat dan menerima *invoice*, dan pasien diperbolehkan untuk pulang. Dan biasanya



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pasien akan dijadwalkan untuk *follow up* pada hari-hari berikutnya. (*General Practitioner*)

2. Apa saja tahapan yang harus dilakukan pasien baru saat pertama kali mendaftar?

Jawaban: Oke, pada saat pertama kali pendaftaran, biasanya pasien itu akan menghubungi klinik via telepon atau via chat WhatsApp. Dari situ biasanya pasien akan menanyakan terkait dengan jadwal dokter. Jadi dari tim *admission* memberikan informasi terkait dengan jadwal dokter, sehingga pasien bisa memilih penjadwalannya berkenan dilakukan kapan atau di hari kapan. Setelahnya, kalau misalkan pasien sudah bisa menentukan jadwalnya kapan untuk pemeriksaan, maka kita kirimkan form untuk reservasi. Biasanya di situ ada data pasien, kemudian juga tanggal lahir, segala macamnya, dan juga dokter yang dituju siapa, dan jam berapa, dan juga tanggal pemeriksaan. Setelahnya, jika memang sudah mengisi form, maka itu sudah otomatis terjadwalkan. (*Front Office*)

3. Bagaimana proses administrasi untuk pasien lama yang datang kembali untuk berobat?

Jawaban: Oke, kalau pasien lama sejauh ini hampir sama. Bedanya tidak perlu memberikan data administrasi lagi yang diperlukan. Jadi pasien tinggal menghubungi kita via chat atau secara langsung bisa. Setelahnya, kita tinggal penjadwalan kepada dokter siapa pasien mau kontrol, kemudian di hari apa dan di tanggal berapa pasien berkenan kontrol. (*Front Office*)

4. Setelah pasien mendaftar, bagaimana proses pencatatan dan pengelolaan data pasien dilakukan?

Jawaban: Oke, untuk pendataan data pasien, setelah pasien mendaftar atau datang ke klinik itu biasanya kita langsung daftarkan pada sistem. Sistem itu menyimpan segala seluruh informasi pendataan pasien termasuk dengan rekam



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

medis, ronsen, segala macamnya, itu diolah semua di *by system*. Dan dari hasil pemeriksaan dokter, kemudian rekam medis, tindakan apa saja, dan juga pembiayaannya semua diolah di satu sistem yang sama. (*Front Office*)

5. Sistem atau aplikasi apa yang digunakan untuk mendukung pelayanan administrasi pasien dan bagaimana perannya dalam meningkatkan efisiensi kerja?

Jawaban: Baiklah. Di sini untuk aplikasi, kita dibagi dua mungkin ya. Yang pertama adalah aplikasi yang dalam pihak manajerial untuk mengontrol absensi karyawan, dan yang kedua adalah aplikasi yang kami gunakan untuk mengatur rekam medis elektronik pasien. Oke, mungkin di sini saya akan lebih tekankan kepada rekam medis elektronik pasien ya karena ini berpengaruh dengan operasional kita. Rekam medis elektronik itu adalah apa saja data pasien yang kita terima, yang kita lakukan, dan yang kita berikan kepada pasien, semuanya direkam dalam bentuk rekaman medis. Bentuknya adalah bisa berbentuk kertas *paper-based* ataupun dalam hal ini kami menggunakan aplikasi yaitu sehingga menjadi elektronik rekam medis atau ERM. Nah, di ERM ini isinya memang sudah cukup lengkap, yang mulai dari data pasien di mana data pasien itu terbagi dari nama pasien, tanggal lahir pasien, kemudian NIK, tempat lahir, dan semua data yang terdapat pada KTP. Lalu kemudian data-data anamnesis pasien atau wawancara pasien itu ada apa aja, tindakan yang diberikan apa aja, kondisi pasien itu bagaimana. Kenapa kami bilang aplikasi ini dapat memudahkan operasional? Yang pertama, tentu saja dalam koordinasi antar divisi banyak yang melakukan inputan terhadap satu pasien. Pertama, inputan pertama oleh *admission* atau *front office*, mereka akan menginput data pasien. Oleh perawat akan menginput tanda vital pasien. Oleh dokter akan menginput data anamnesis, data wawancara, pemeriksaan, dan obat pasien. Oleh farmasi akan menginput obat pasien. Oleh fisioterapi akan diinput tindakan fisioterapi yang apa aja yang akan dilakukan. Nah, dari berbagai divisi tersebut pasti akan susah jika tidak adanya sistem yang terintegrasi. Maka dari itu, dengan kita



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menggunakan elektronik rekam medis ini atau rekam medis elektronik ini, akan lebih mudah untuk masing-masing divisi melihat apa saja yang sudah diberikan oleh pasien itu mulai dari datanya, dan juga apa yang akan diberikan itu semua terdapat di aplikasi rekam medis tersebut. (*General Practitioner*)

6. Bagaimana proses pembayaran dan penyelesaian administrasi setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan?

Jawaban: Oke, untuk penyelesaian proses pembayaran itu biasanya kita bagi menjadi dua: ada yang menggunakan asuransi dan juga umum. Kalau yang menggunakan asuransi, biasanya kita konfirmasi kepada pihak asuransi terkait dengan penjaminannya. Kemudian untuk pasien umum, biasanya kita pembayaran menggunakan EDC, QRIS, atau transfer. (*Front Office*)

B. Hambatan dalam Prosedur

1. Kendala apa yang paling sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pasien?

Jawaban: Baik. Untuk pelayanan ini, karena kami dalam bidang jasa di mana dalam bidang jasa ini terlebih lagi setiap pasien pun memiliki keluhan yang berbeda, kemudian juga daripada keluhan yang berbeda itu pasti penanganannya juga berbeda. Terkadang yang jadi hambatan kami adalah pada beberapa kasus kami harus menangani pasien itu memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga terkadang waktu yang sudah kami tetapkan kepada pasien untuk dilakukan pemeriksaan bisa terjadi *overtime*, sehingga pasien-pasien lainnya bisa jadi mundur ataupun maju. Itu masalah yang pertama. Kemudian yang lainnya, mungkin lebih kepada karena tadi adanya kemunduran itu maka kenyamanan pasien akan terganggu. Di mana kalau kenyamanan pasien terganggu, kami berusaha sebisa mungkin menghindari hal tersebut. (*General Practitioner*)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kendala yang sering terjadi biasanya berhubungan dengan divisi *admission* dan juga divisi lainnya, entah itu perawat ataupun farmasi. Biasanya beberapa kendala yang terjadi adalah ketika operan atau tindakan-tindakan yang dilakukan dokter kepada pasien, misalkan tindakan injeksi, atau obat yang diberikan, atau misalkan ada terapi yang lainnya biasanya dari beberapa divisi ada miskomunikasi dengan bagian *admission*. Sehingga ketika melakukan pembayaran, ternyata ada yang kurang, entah itu biaya ronsen, entah itu biaya injeksi atau lainnya, sehingga mengharuskan bagian *admission* untuk *reach out* kembali pasiennya untuk melakukan pembayaran yang kurang. (*Front Office*)

2. Apakah pernah terjadi gangguan pada sistem, komputer, atau jaringan internet? Jika pernah, bagaimana dampaknya terhadap pelayanan pasien?

Jawaban: Baiklah. Memang yang namanya sistem itu kan kita sangat bergantung kepada *device*, internet, dan juga inputan. Pertama, masalah *device*. Alhamdulillah untuk *device* selama ini ya kita karena di daerah Jakarta dan istilahnya kita juga menggunakan *device* yang cukup mumpuni, alhamdulillah sih jarang ada masalah. Paling kalau misalkan tiba-tiba ada mati lampu, itu kan masalah yang istilahnya di luar daripada hal yang bisa kita tangguli, tanggulasi gitu loh. Paling ya kita nyalakan genset kalau misal memang mati lampu. Lalu berikutnya adalah masalah internet. Tentu saja internet kami kan menggunakan yang namanya *provider* internet. *Provider* internet itu bisa bermacam-macam, dan mereka pun terkadang memiliki gangguan, entah terkendala cuaca, terkendala adanya misalkan fiber optik yang bermasalah, maupun tower yang bermasalah. Nah, itu kadang-kadang menjadi masalah kami juga. Dan untuk menanggulangnya pun kadang-kadang kami sampai menggunakan ya *mobile data* daripada HP masing-masing untuk melakukan operasional. Lalu berikutnya masalah daripada inputnya. Kadang-kadang inputnya ada yang sedang input tapi pembayaran sudah selesai atau apa. Itu ya kadang-kadang masalah koordinasi sih mungkin ya, seperti itu. (*General Practitioner*)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Oke, kalau gangguan terhadap sistem dan jaringan itu agak cukup sering terjadi biasanya. Karena internet yang lemot, kemudian dari sistem ERM sendiri yang biasanya *trouble*. Nah itu salah satu yang menyebabkan di mana memang terhambatnya pelayanan, termasuk dari dokter tidak bisa menginput obat, kemudian dari tim *admission* juga tidak bisa menyelesaikan administrasi ataupun juga pembayaran. (*Front Office*)

3. Apakah terdapat kendala dalam koordinasi atau komunikasi antara petugas administrasi dengan dokter atau bagian pelayanan lainnya?

Jawaban: Baiklah, pertama dikarenakan kami juga menggunakan sistem rekam medis elektronik tadi, itu sangat membantu untuk dalam bagian koordinasi karena segala hal yang sudah diinput oleh satu divisi, semua akan terekam pada aplikasi tadi, aplikasi rekam medis tadi. Namun, tetap saja namanya *human error* pasti ada, yang di mana mulai dari nomor antrean pasien, atau koordinasi antara kapan harus memanggil pasien baru atau masih belum masuk pasien lagi, ataupun kadang-kadang petugas yang lupa input, itu pasti ada. Nah, jadi selain daripada hal-hal tersebut, kadang-kadang memang itulah tugasnya adanya *floor manager* yang berperan se- untuk mengingatkan untuk masing-masing peran untuk melakukan tugasnya sesuai dengan yang seharusnya atau SOP. (*General Practitioner*)

4. Dari sisi pasien, kendala apa yang paling sering menyebabkan proses administrasi menjadi terhambat?

Jawaban: Oke, dari beberapa *case* yang paling sering di akhir-akhir ini memang karena kita ada beberapa program yang mengharuskan pasien itu diinjeksi dan itu harus menggunakan alat khusus. Kendala yang sering terjadi itu dari sisi pasien yang di mana itu harusnya sudah mengembalikan alat, ternyata pasien tidak segera mengembalikan alat. Sehingga alat yang tidak kembali itu menghambat proses injeksi pasien-pasien selanjutnya. (*Front Office*)

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

C. Upaya Mengatasi Hambatan

1. Apa saja upaya yang dilakukan klinik untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelayanan administrasi pasien?

Jawaban: Baiklah, biasanya kami pertama akan melakukan namanya *time keeping*, di mana *time keeping* itu kami *note*, kami *notice*, kami informasikan kepada tenaga medis terkait bahwa ada batasan waktu tertentu untuk menangani salah satu pasien. Namun, itu hanyalah sekedar *notice*, di mana tetap nantinya pasien tetap kita tangani sesuai dengan bagaimana mereka yang memerlukan tindakan. Lalu berikutnya adalah kami juga memprioritaskan pasien-pasien yang memang memerlukan atensi lebih, atau pasien-pasien yang memang memerlukan tindakan lebih cepat atau semacamnya. Lalu berikutnya mengenai kompensasi kepada pasien, jika memang keterlambatannya sudah melebihi daripada batas toleransi, kami akan memberikan *complimentary* seperti voucher diskon ataupun voucher fisioterapi untuk menanggulangi daripada komplain pasien. (*General Practitioner*)

2. Apa yang perlu ditingkatkan agar pelayanan administrasi pasien dapat berjalan lebih efektif dan efisien?

Jawaban: Baiklah, Kita rangkum dari pertanyaan-pertanyaan sebelumnya, di mana kita mulai dari hal-hal yang sudah kita bahas tadi. Pertama, daripada SDM ya. SDM yang tadi itu, SDM-SDM yang sudah kita ada dan tadinya saya bilang juga adanya miskomunikasi antara SDM, makanya kita memerlukan adanya rapat mingguan, rapat bulanan, sehingga miskomunikasi-miskomunikasi yang terjadi tadi dapat terminimalisir. Pertama seperti itu. Kedua, daripada sistem. Sistem di sini kita memaksimalkan sistem sehingga kita mengingatkan kepada masing-masing divisi untuk tidak lupa untuk menginput, kemudian juga untuk mengisi sesuai dengan ketentuan, sehingga nantinya divisi-divisi lain tidak mengalami miskomunikasi. Lalu berikutnya mengenai internet dan *device*. Untuk *device*, kami akan menggunakan *device* yang mumpuni sehingga tidak

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengganggu operasional. Lalu berikutnya internet juga dikarenakan tadi internet itu adanya gangguan yang bisa mengganggu, maka kami juga akan mencari *provider* mana yang dapat memberikan pelayanan terbaik sehingga sangat minimal kemungkinan terjadinya gangguan internet. Lalu berikutnya masalah listrik mungkin ya, kita juga menyediakan genset agar jika tiba-tiba terjadi mati lampu, kami dapat menggunakan genset. Jadi, kami akan menanggulangi setiap kemungkinan adanya gangguan daripada operasional dengan hal yang dapat kita lakukan. (*General Practitioner*)

Paling penting itu pasti komunikasi antar divisi. Karena kalau komunikasi antar divisi semakin baik, maka pelayanan pun akan semakin baik. Dalam artian pelayanan jika tidak ada miskomunikasi, pasti pelayanan akan berjalan dengan lancar sesuai, sehingga tidak menimbulkan keributan atau keributan yang terjadi antar divisi. Karena ketika terjadi kesalahan itu tadi, akan mengakibatkan pembayaran terhambat dan juga pasien akan menunggu lebih lama dibandingkan dengan waktu yang seharusnya. (*Front Office*)

3. Apakah terdapat SOP khusus yang mengatur pelayanan administrasi pasien?

Jawaban: Baiklah, tentu saja dalam setiap kegiatan, dalam setiap *company*, pasti terdapat yang namanya SOP sehingga karyawan ataupun petugas dapat menjalani tugas mereka sesuai dengan standar operasional yang di mana bagaimana indikator SOP itu terjalin atau tidak. (*General Practitioner*)

4. Bagaimana cara klinik memastikan petugas menjalankan prosedur administrasi sesuai dengan SOP yang berlaku?

Jawaban: Pertama, jika SOP dijalankan sesuai dengan standar operasional tersebut, niscaya pelayanan tidak akan terganggu. Itu indikator pertama. Indikator kedua adalah adanya *floor manager* dan juga HR yang di mana mengawasi setiap aktivitas pelayanan sehingga pelayanan dapat berjalan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dengan mulus. Lalu yang ketiga adalah setiap terjadi adanya gangguan, kami akan mengecek apakah petugas yang berkaitan sudah menjalani SOP atau belum. Dan jika tidak, akan diberikan teguran agar SOP dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan. (*General Practitioner*)

5. Apakah sistem administrasi yang digunakan saat ini sudah membantu mempercepat pelayanan pasien? Mengapa?

Jawaban: Ya, tentu saja jika kita membicarakan tentang sistem administrasi, tidak hanya berupa tadi yang rekam medis tadi. Itu juga berarti mencakup juga bagaimana manajerial itu mengatur daripada tenaga kerjanya, bagaimana sistemnya digunakan, bagaimana lain-lain itu di segala hal yang dilakukan oleh operasional itu berjalan, itu sudah sangat mengalami kemajuan dibandingkan bagaimana sebelumnya kita memakai sistem rekam medis yang lama yang masih banyak *loss*-nya. Sistem rekam medis yang baru ini sudah sangat lebih bagus, kemudian juga sistem bagaimana kita *operan* antara divisi yang lebih luwes dikarenakan kita pembentukan dengan chat sehingga tanpa adanya komunikasi verbal sudah bisa tersampaikan ke divisi lain. Kemudian juga adanya manajer, *floor manager* yang mengatur alur juga sangat membantu sehingga ada, ada penanggung jawab jika terjadi adanya masalah dalam pelayanan. Dan kemudian juga adanya *time keeping* pada setiap dokter sehingga *overtime* itu dapat diminimalisir. (*General Practitioner*)

Oke, dikarenakan sistem saat ini itu merupakan sistem yang *ter-update* dan terbaru dibanding dengan sebelumnya, memang jauh lebih cepat dan juga penyimpanan datanya lebih akurat dan lebih bisa ketika memang kita memerlukan untuk bank data atau misalkan mau kita tarik datanya, itu jauh lebih mudah dibanding dengan sistem yang sebelumnya. Di mana memang sistem yang sekarang itu *loading*-nya lebih cepat dibandingkan dengan sistem yang sebelumnya. (*Front Office*)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3

LEMBAR HASIL OBSERVASI

Nama Observer : Ardenia Radinka
 NIM : 2305311034
 Instansi : Politeknik Negeri Jakarta

No.	Indikator Alur / Aktivitas Kerja	Ya	Tidak	Catatan / Kendala Lapangan
I.	Alur Registrasi & Assessment Pasien			
1	Petugas merespons reservasi via WhatsApp, telepon, atau kedatangan langsung	(✓)		Berjalan lancar dan responsif
2	Petugas mengidentifikasi status kunjungan pasien (Baru/Lama) dengan tepat	(✓)		Identifikasi status kunjungan akurat
3	Petugas memberikan formulir registrasi data diri kepada Pasien Baru	(✓)		Data identitas terekam dengan lengkap
4	Petugas kasir/pendaftaran memverifikasi data sebelum diinput ke ERM	(✓)		Input awal registrasi ke ERM sukses
5	Petugas memproses pendaftaran Pasien Lama langsung melalui sistem ERM	(✓)		Pencarian rekam medis pasien lama instan
6	Perawat melakukan <i>assessment</i> awal (wawancara keluhan & cek tanda vital/TTV)	(✓)		Pemeriksaan fisik awal berjalan tertib

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7	Perawat langsung menginput hasil pemeriksaan/TTV ke ERM secara <i>real-time</i>	(✓)		Data pemeriksaan tersinkronisasi instan
II. Pengelolaan Data & Rekam Medis Elektronik (ERM)				
8	Dokter mengakses data <i>assessment</i> awal pasien di sistem ERM sebelum memeriksa	(✓)		Dokter meninjau data sebelum pasien masuk
9	Dokter menginput diagnosis, tindakan, resep obat, dan terapi ke sistem ERM	(✓)		Pengisian rekam medis digital lengkap
10	Petugas Farmasi mengakses resep digital langsung dari sistem ERM	(✓)		Sistem penyiapan obat <i>paperless</i> berjalan baik
11	Petugas Farmasi menginput konfirmasi penyerahan obat ke dalam sistem	(✓)		Riwayat pemberian obat pasien tercatat valid
12	Fisioterapis mengakses ERM untuk melihat diagnosis dan menginput tindakan	(✓)		Koordinasi medis antarunit terintegrasi penuh
III. Pembayaran & Administrasi Pasca Tindakan				
13	Kasir memverifikasi total tagihan yang terakumulasi di sistem ERM		(✓)	PROBLEM: Sering terjadi selisih tagihan (biaya ronsen/injeksi kurang) karena belum terinput lengkap oleh unit lain
14	Kasir memproses validasi jaminan (khusus untuk pasien pengguna asuransi)	(✓)		Konfirmasi jaminan asuransi diproses sesuai alur

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

15	Transaksi pasien umum diproses non-tunai via EDC, QRIS, atau transfer bank	(✓)		Semua kanal transaksi non-tunai berfungsi
16	Kasir mencetak dan menyerahkan <i>invoice</i> resmi setelah transaksi sukses	(✓)		Bukti pembayaran fisik langsung diterima pasien
17	Kasir membuatkan jadwal kunjungan kontrol ulang (<i>follow up</i>) di sistem ERM	(✓)		Penjadwalan kontrol berkala tercatat suksse
IV. Kesiapan Infrastruktur & Kedisiplinan SDM				
18	Jaringan internet dari penyedia layanan (<i>provider</i>) berjalan stabil	(✓)		PROBLEM: Internet sering lemot/gangguan, memaksa petugas menggunakan mobile data HP
19	Aplikasi / <i>server</i> ERM berfungsi normal tanpa mengalami kendala macet	(✓)		PROBLEM: Sistem ERM sesekali trouble, menghambat dokter input obat dan kasir memproses kas
20	Seluruh unit medis disiplin menginput tindakan secara lengkap sebelum ke kasir	(✓)		PROBLEM: Terjadi <i>human error</i> (lupa input data tindakan/nomor antrean) oleh petugas
21	Pasien mematuhi ketentuan pengembalian alat medis khusus tepat waktu	(✓)		PROBLEM: Pasien terlambat mengembalikan alat khusus, menghambat proses injeksi pasien berikutnya



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4

Dokumentasi wawancara dengan Muhammad Enzo selaku *General Pratitioner* dan Mutia Mutia Aprilianti selaku *Front Office* Klinik Utama OrthoJack





Lampiran 5

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Tugas Akhir

Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien pada Klinik Utama OrthoJack

Tujuan Wawancara

Memperoleh informasi mengenai prosedur administrasi pasien, hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan Klinik Utama OrthoJack dalam mengatasi hambatan tersebut.

A. Prosedur Administrasi Pelayanan Pasien

1. Bagaimana alur pelayanan administrasi pasien mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian pembayaran?
2. Bagaimana proses pendaftaran pasien baru?
3. Bagaimana proses administrasi bagi pasien lama?
4. Bagaimana pengelolaan data dan rekam medis pasien?
5. Sistem atau aplikasi apa yang digunakan dalam pelayanan administrasi pasien?
6. Bagaimana proses pembayaran dan penyelesaian administrasi pasien?

B. Hambatan dalam Prosedur

1. Hambatan apa yang paling sering terjadi dalam pelayanan administrasi pasien?
2. Apakah pernah terjadi gangguan pada sistem atau jaringan internet?
3. Apakah terdapat kendala koordinasi antarunit pelayanan?
4. Kendala apa yang paling sering berasal dari sisi pasien?

C. Upaya Mengatasi Hambatan

1. Apa saja upaya yang dilakukan klinik untuk mengatasi hambatan tersebut?
2. Menurut Bapak/Ibu, aspek apa yang masih perlu dikembangkan dalam prosedur administrasi pelayanan pasien?
3. Apakah terdapat SOP yang mengatur pelayanan administrasi pasien?
4. Bagaimana klinik memastikan seluruh petugas mematuhi SOP?
5. Apakah sistem administrasi yang digunakan saat ini sudah mendukung kelancaran pelayanan pasien? Mengapa?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6

Hasil Turnitin

Page 2 of 91 - Integrity Overview
Submission ID: tmsid::3618-146345292

17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

16%	Internet sources
9%	Publications
2%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

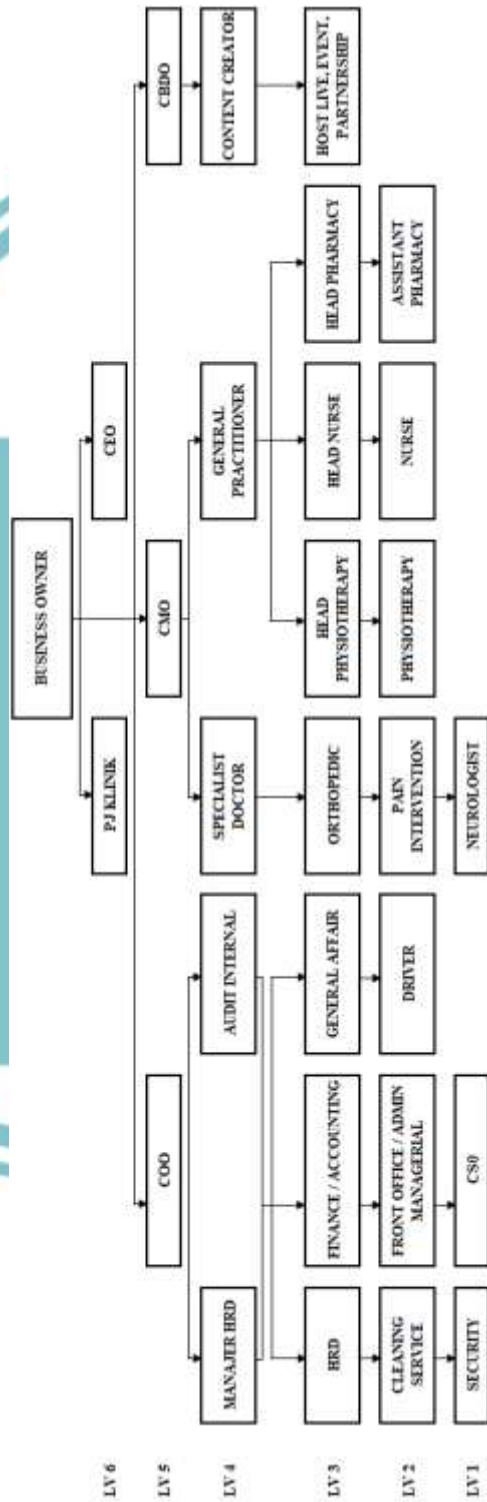
Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Page 2 of 91 - Integrity Overview
Submission ID: tmsid::3618-146345292

Lampiran 7

Struktur Organisasi Klinik Utama OrthoJack

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

