

FAKTOR PENGHAMBAT PELAYANAN DITEMPAT PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RS BAPTIS KEDIRI

(Magdalena Fredelista Vinanci) (Ali Hanafiah)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Diploma III Perkam Medis & Informasi Medis
(Magdalena Fredelista Vinanci)
email : nonanancy070201@gmail.com

Abstract

Kediri Baptist Hospital places a high premium on offering easily accessible and high-quality medical treatment to promote advancements in public health. The administration of medical records is an essential component of this service process, especially when outpatients are registering under the National Health Insurance (Jaminan Kesehatan Nasional/JKN). The purpose of this research is to determine the different elements that make it difficult for BPJS Kesehatan patients to register as outpatients at the hospital. In-depth interviews, field observations, and document reviews were the approaches employed to acquire data for this qualitative descriptive research. The registration officer, the director of the service, and the head of the medical records section were the informants. According to the investigation, several significant challenges were found, such as interruptions in the information system, hold-ups in the BPJS membership verification procedure, and patients' failure to provide proper identity papers at the time of registration. Longer wait times and larger lines were the results of these barriers. It is advised to optimise the information and communication network system, particularly during peak service hours, and to introduce a digital registration system based on electronic cards linked with participant data to solve these problems.

Keywords: Services, BPJS, Patient Registration, Medical Records, Hospital Information System

Abstrak

Rumah Sakit Baptis Kediri memberikan prioritas tinggi pada penyediaan perawatan medis yang mudah diakses dan berkualitas tinggi untuk mendorong kemajuan dalam kesehatan masyarakat. Administrasi catatan rekam medis merupakan komponen penting dari proses layanan ini, terutama ketika pasien rawat jalan mendaftar di bawah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan berbagai elemen yang menyulitkan pasien BPJS Kesehatan untuk mendaftar sebagai pasien rawat jalan di rumah sakit. Wawancara mendalam, observasi lapangan, dan tinjauan dokumen adalah pendekatan yang digunakan untuk memperoleh data untuk penelitian deskriptif kualitatif ini. Petugas pendaftaran, direktur layanan, dan kepala bagian rekam medis adalah informan. Menurut investigasi, sejumlah tantangan signifikan ditemukan, seperti gangguan dalam sistem informasi, penundaan dalam prosedur verifikasi kepesertaan BPJS, dan kegagalan pasien untuk memberikan dokumen identitas yang benar pada saat pendaftaran. Waktu tunggu yang lebih lama dan antrean yang lebih panjang adalah hasil dari hambatan ini. Disarankan untuk mengoptimalkan sistem jaringan informasi dan komunikasi terutama pada jam-jam sibuk pelayanan dan memperkenalkan sistem registrasi digital berbasis kartu elektronik yang terhubung dengan data peserta guna mengatasi permasalahan tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan, BPJS, Pendaftaran Pasien, Rekam Medis, Sistem Informasi Rumah Sakit

PENDAHULUAN

WHO (2022) mendefinisikan kesehatan sebagai kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang utuh, bukan hanya bebas dari penyakit. Kesehatan diakui sebagai sumber daya vital untuk kesuksesan dan sebagai hak asasi manusia fundamental yang dilindungi oleh Konstitusi. Pelayanan kesehatan menjadi investasi penting dalam pembangunan SDM dan hak setiap warga untuk memperoleh layanan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Kemenkes RI, 2021). Pelayanan di rumah sakit mencerminkan kualitas layanan, di mana pasien mengharapkan petugas yang ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Sesuai Permenkes No. 129 Tahun 2008, pelayanan rawat jalan dilakukan di fasilitas kesehatan untuk memenuhi hak kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2021).

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor sosial dan ekonomi, kemajuan teknologi, dan kemajuan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, rumah sakit harus menyediakan layanan terbaik yang

dapat diakses oleh semua orang di masyarakat. Staf yang menangani rekam medis sangat penting untuk pencatatan, pengelolaan, dan penyimpanan data kesehatan pasien yang tepat dan metodis. Rekam medis yang terstruktur dengan baik sangat penting untuk mendukung peran rumah sakit sebagai pusat pendidikan dan penelitian kesehatan, serta memberikan perawatan kuratif dan preventif.

Rumah sakit membutuhkan manajemen sumber daya yang terampil dan terorganisir untuk memberikan layanan yang sukses dan efisien. Karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dan kepercayaan publik, menjaga kualitas layanan merupakan prioritas utama dalam administrasi pelayanan kesehatan. Selain menjadi penentu kemampuan rumah sakit untuk menjalankan tugasnya dengan sukses, layanan berkualitas juga berperan sebagai perlindungan institusional terhadap kemungkinan litigasi akibat kecerobohan atau perawatan yang buruk (Sondari, 2020). Salah satu elemen penting dalam mendukung pelayanan tersebut adalah dokumen

rekam medis, yang berperan dalam menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Dokumentasi rekam medis rawat jalan harus diberikan dalam waktu sepuluh menit setelah menyelesaikan pendaftaran dan tiba di poliklinik, menurut SPM Kementerian Kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2021). Pelayanan dimulai dari TPPRI yang dikelola petugas rekam medis untuk memastikan kepuasan pasien. Sejak 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan menjalankan program JKN (UU No. 24/2012), yang memperketat sistem rujukan dan mendorong komunikasi antar fasilitas kesehatan demi pelayanan berkelanjutan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Baptis Kediri, pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) seringkali menghadapi kendala pendaftaran, terutama karena mereka tidak dapat menunjukkan dokumen yang diperlukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pendaftaran JKN rawat jalan di rumah sakit.

TINJAUAN PUSTAKA

Rumah Sakit

Fasilitas pelayanan kesehatan yang dikenal sebagai rumah sakit menyediakan berbagai layanan, seperti perawatan darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Sebagaimana dinyatakan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dalam Pangerapan dkk. (2018), rumah sakit digunakan untuk tujuan penelitian serta terapeutik, preventif, dan edukasional. Tujuan utama layanan rumah sakit adalah untuk menjaga kualitas layanan secara keseluruhan, menjamin keselamatan pasien, dan membuat layanan mudah diakses. Selain itu, menurut Jannah dkk. (2024), rumah sakit berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna, efisiensi operasional, dan kinerja sumber daya manusia. Kapasitas dan fasilitas rumah sakit menentukan klasifikasinya, yang berkisar dari kategori A hingga tipe E.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan, yang mencakup pemulihan, perawatan, dan pencegahan pasien, merupakan upaya terpadu untuk meningkatkan kesehatan masyarakat (Mustofa dkk., 2020). Primer, sekunder, dan tersier

adalah tiga tingkatan yang memisahkan layanan ini. Layanan kesehatan harus memenuhi sejumlah persyaratan penting agar dapat beroperasi secara optimal, termasuk aksesibilitas, biaya, ketersediaan, dan kualitas layanan yang memadai (Meidella, 2021). Ketidakpastian hasil, kesenjangan pengetahuan antara penyedia dan penerima layanan, serta dampak yang meluas pada lingkungan sosial merupakan beberapa ciri khas pelayanan kesehatan. Layanan ini mencakup berbagai macam institusi, termasuk rumah sakit, klinik, dan pusat kesehatan masyarakat, serta layanan berbasis masyarakat dan pengobatan tradisional.

Rekam Medis

Rekam medis adalah dokumen yang memuat semua detail tentang identitas pasien, riwayat medis, dan perawatan yang diterima selama dirawat di rumah sakit. Dokumen ini penting dari sudut pandang hukum, ekonomi, dan pendidikan, selain digunakan secara medis sebagai dasar pengambilan keputusan terapeutik (Trisnowahyuni dkk., 2018; Kusumah & Noviriani, 2021). Rekam medis

harus disimpan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan standar yang berlaku di fasilitas pelayanan kesehatan untuk menjamin akuntabilitas dan kontinuitas data.

Tempat Pendaftaran Pasien (TPPRJ)

Rekam medis dicatat dan didistribusikan oleh TPPRJ, yang juga mengelola manajemen awal pasien rawat jalan. Dengan waktu tunggu maksimal 60 menit dan penyerahan dokumen dalam 10 menit, layanan ini mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan keramahan.

BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan resmi yang bertanggung jawab mengawasi skema jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dua kategori utama peserta program ini adalah mereka yang iurannya dibiayai oleh pemerintah dan mereka yang membayar iuran sendiri. Setiap peserta wajib membayar iuran bulanan paling lambat tanggal sepuluh setiap bulannya. Biaya administrasi sebesar dua persen dari jumlah iuran akan dikenakan atas

keterlambatan pembayaran. Berkat sistem jaminan kesehatan ini, seluruh lapisan masyarakat akan memiliki akses yang berkelanjutan, setara, dan adil terhadap layanan kesehatan.

METODOLOGI PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan memahami fenomena menggunakan data yang dikumpulkan melalui pernyataan verbal atau narasi dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Pada tanggal 3 Mei 2025, Rumah Sakit Baptis Kediri menjadi tuan rumah uji coba. Menemukan berbagai kendala dalam registrasi layanan rawat jalan anggota Jaminan Kesehatan Nasional merupakan tujuan utama penelitian ini. Sumber data penelitian meliputi data sekunder dari buku, jurnal ilmiah, makalah, dan situs web terkait di samping data primer yang dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pasien dan staf layanan. Dokumentasi, observasi lapangan langsung, dan wawancara mendalam merupakan metode pengumpulan data yang digunakan. Pendekatan interaktif Miles dan Huberman, yang memiliki empat fase utama pengumpulan data,

reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan digunakan untuk menganalisis data. Dengan metode ini, peneliti dapat memahami sepenuhnya isu yang sedang diselidiki.

HASIL PENELITIAN

Menurut Miles dan Huberman (2014), terdapat tiga langkah utama dalam proses analisis data penelitian ini: reduksi data, penyajian data, dan perumusan kesimpulan. Tujuan dari tahapan-tahapan ini adalah untuk membantu peneliti memilah data krusial, menyusunnya secara metodis, dan memperoleh pola serta makna yang relevan dengan tujuan dan isu penelitian tersebut. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat lebih memahami materi yang dikumpulkan selama proses penelitian, termasuk hasil wawancara.

Alur Layanan Pendaftaran Rawat Jalan BPJS

Di Rumah Sakit Baptis Kediri, prosedur operasi standar (SOP) selalu dipatuhi selama proses pendaftaran rawat jalan BPJS. Sebelum mendaftar, pasien harus menyerahkan surat rekomendasi dari penyedia layanan kesehatan utama mereka.

Namun, dalam keadaan darurat, pasien masih dapat mendaftar tanpa surat rekomendasi.

Faktor-Faktor yang Menghambat Pengelolaan, Registrasi, dan Pencatatan Rekam Medis

Rumah Sakit Baptis Kediri seringkali menghadapi tantangan dalam memelihara dan mencatat data medis akibat kegagalan sistem elektronik, terutama pada Senin dan Kamis pagi ketika jumlah pasien BPJS meningkat tajam. Masalah utamanya terletak pada koneksi jaringan dan seringnya sistem BPJS terputus. Lebih lanjut, salah satu aspek non-teknis yang memengaruhi kelancaran layanan adalah cuaca buruk.

Upaya untuk menjadikan Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS lebih efisien dan lancar

Rumah Sakit Baptis Kediri menggunakan metode pendaftaran manual untuk pasien BPJS sebagai solusi sementara untuk mengatasi masalah pencatatan dan penyimpanan data. Di sisi lain, pendekatan ini menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu. Kios pendaftaran mandiri dan aplikasi Mobile JKN adalah dua cara rumah sakit

mengatasi masalah ini dengan menawarkan layanan pendaftaran daring. Inovasi ini diharapkan dapat memfasilitasi peningkatan berkelanjutan pada sistem rekam medis rumah sakit dan menyederhanakan prosedur pendaftaran.

Kebijakan Rumah Sakit Terkait Pelaksanaan Layanan Registrasi Pasien BPJS Rawat Jalan

Seluruh kebijakan manajemen pelayanan Rumah Sakit Baptis Kediri, termasuk yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran pasien BPJS diatur dan diuraikan dalam SOP.

Hambatan di Situs Pendaftaran BPJS Rawat Jalan

Di Rumah Sakit Baptis Kediri, dokumen identitas yang tidak lengkap, seperti Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Nomor Peserta, seringkali menjadi kendala bagi pasien Jaminan Kesehatan Nasional yang mendaftar rawat jalan. Pasien harus memenuhi persyaratan ini terlebih dahulu, yang menghambat proses pelayanan yang efisien dan

mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama.

Program Peningkatan Layanan Registrasi Rawat Jalan BPJS

Rumah Sakit Baptis Kediri mengajak pasien untuk menggunakan kartu daring selain kartu identitas mereka untuk mengatasi masalah di pusat pendaftaran rawat jalan BPJS. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk mempercepat proses pendaftaran, mengurangi antrean dan waktu tunggu, serta menyediakan layanan yang lebih lancar dan efektif.

Lambatnya sistem BPJS dan seringnya terjadi gangguan, terutama pada periode volume pasien tinggi, merupakan salah satu hambatan utama pendaftaran. Antrean panjang di loket pendaftaran seringkali merupakan konsekuensi dari sistem yang seharusnya mempermudah, tetapi justru menghambat efisiensi layanan.

Selain masalah teknis, variabel eksternal seperti peningkatan cuaca juga dapat menyebabkan gangguan dengan memengaruhi stabilitas jaringan internet. Staf dan pasien mengalami penundaan akibat hal ini, yang juga memperlambat prosedur

administrasi dan secara langsung memengaruhi kemampuan sistem BPJS untuk berfungsi dengan lancar. Dokumen pasien yang tidak lengkap, terutama surat rujukan dan kartu identitas, merupakan masalah lain yang memengaruhi kelancaran layanan. Bagi institusi pelayanan kesehatan dasar seperti klinik atau pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), surat rujukan merupakan kebutuhan mendasar. Namun, banyak pasien masih datang tanpa dokumentasi ini. Meskipun demikian, pasien mungkin masih terdaftar dalam keadaan darurat tanpa surat rujukan.

Data Diri Pasien

Berdasarkan temuan studi, pasien yang lupa membawa berkas data pasien merupakan masalah kelengkapan yang paling sering muncul di pusat pendaftaran rawat jalan BPJS di RS Baptis Kediri.

Sangat penting untuk mengatasi masalah ini atau masalah lain yang berkaitan dengan kelengkapan rekam medis pasien. Hal ini disebabkan oleh antrean panjang dan waktu tunggu yang lama akibat dokumentasi yang tidak memadai. Ketiadaan berkas

yang lengkap secara terus-menerus ini akan memengaruhi sistem pelayanan pasien BPJS di RS Baptis Kediri, selain juga dapat mengakibatkan kegagalan sistem dan keterlambatan sistem BPJS.

PEMBAHASAN

Program pendaftaran pasien BPJS di Rumah Sakit Baptis Kediri menghadapi kendala internal dan eksternal. Kendala ini disebabkan oleh kesalahan dan keterlambatan sistem BPJS secara internal, yang memperlambat proses verifikasi data dan mengakibatkan antrean panjang (Hutauruk & Gurning, 2019). Banyak pasien belum mengisi dokumen pendaftaran eksternal, seperti KTP dan kartu BPJS, yang menghambat efektivitas layanan. Kedua karakteristik ini perlu dikaji lebih lanjut untuk meningkatkan layanan.

Kesalahan dan Keterlambatan Sistem BPJS di RS Baptis Kediri

Administrasi, dokumentasi, dan penyediaan layanan yang lancar di Rumah Sakit Baptis Kediri terancam serius oleh gangguan dan keterlambatan sistem BPJS (Jaminan Kesehatan Indonesia). Sistem BPJS yang lambat dan seringkali

bermasalah dapat memengaruhi kualitas layanan BPJS, terutama dalam hal kepuasan peserta dan kemudahan akses, klaim Miswara dan Wibawa (2019). Kepuasan pengguna pada akhirnya terdampak oleh kinerja sistem yang kurang optimal, yang menghambat prosedur administratif, verifikasi data, dan pemrosesan klaim.

Menurut Ekawati dkk. (2024), masalah teknis pada sistem pendaftaran BPJS dapat menimbulkan sejumlah dampak negatif, termasuk kesulitan mengakses layanan, prosedur pendaftaran yang lambat, kemungkinan diskriminasi peserta, ketidakpuasan pengguna, reputasi yang rusak, dan gangguan operasional rumah sakit. Rumah Sakit Baptis Kediri untuk sementara mengatasi masalah ini dengan menggunakan sistem pendaftaran manual, meskipun hal ini akan mengakibatkan antrean dan waktu tunggu yang lebih panjang. Mengurangi dampak ini, rumah sakit juga mendorong penggunaan Mobile JKN, aplikasi BPJS yang telah disetujui yang memfasilitasi pendaftaran daring dan akses layanan

bagi peserta JKN-KIS tanpa perlu mengantre. Pasien telah terbukti mendapatkan sejumlah keuntungan dari penggunaan aplikasi Mobile JKN, termasuk akses yang lebih cepat ke detail kepesertaan, waktu tunggu yang lebih singkat di fasilitas medis, dan perawatan yang lebih efektif. Selain itu, program ini menyederhanakan prosedur pendaftaran dan check-in di institusi medis serta membantu peserta memantau status kepesertaan dan tagihan mereka.

Kelengkapan Rekam Medis Pasien RS Baptis Kediri

Mengonfirmasi identitas pasien, menjamin kelayakan, dan mempercepat prosedur klaim layanan kesehatan, kelengkapan dokumen pasien sangat penting bagi layanan pendaftaran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Di Rumah Sakit Baptis Kediri, penelitian mengungkapkan bahwa informasi pribadi pasien dan surat rujukan merupakan dua jenis dokumen yang umumnya kurang lengkap. Berikut pembahasan mengenai dokumen-dokumen yang belum lengkap ini.

Surat Rujukan

Saat mendaftar di RS Baptis Kediri, pasien BPJS diwajibkan mengisi surat rekomendasi, di antara dokumen penting lainnya. Banyak pasien masih lupa membawa surat referensi, sehingga mempersulit prosedur pendaftaran.

Pasien tidak dapat melanjutkan perawatan di rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih tinggi tanpa surat rekomendasi, menurut sistem rujukan berjenjang BPJS. Dengan demikian, salah satu penyebab utama keterlambatan layanan BPJS di meja pendaftaran RS Baptis Kediri adalah kurangnya kelengkapan dokumen.

Data Diri Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pasien BPJS di RS Baptis Kediri masih mendaftar tanpa membawa data pribadi yang diperlukan, termasuk nomor BPJS, KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan KK (Kartu Keluarga). Kelancaran sistem layanan sangat terdampak oleh dokumen yang tidak lengkap. Dokumen yang tidak lengkap dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran atau bahkan penolakan

klaim karena memperlambat proses klaim dan verifikasi.

Sebagai tindakan pencegahan, RS Baptis Kediri menyarankan pasien untuk selalu memiliki kartu digital (kartu online) yang berisi semua data pribadi mereka. Karena kartu digital ini dapat diakses dari mana saja dan kapan saja, proses layanan menjadi sangat efisien. Selain itu, kartu digital ini memudahkan pendaftaran menggunakan aplikasi seluler JKN, yang mempercepat dan meningkatkan efisiensi proses pendaftaran. Oleh karena itu, informasi pasien yang akurat merupakan komponen penting yang sangat memengaruhi kelancaran layanan BPJS di meja pendaftaran RS Baptis Kediri.

KESIMPULAN

1. Sering terjadi masalah sistem dan keterlambatan dalam sistem BPJS.
2. Pasien belum melengkapi dokumen yang diperlukan untuk mendaftar ke BPJS. Surat rujukan, data pasien, KTP, KK, dan nomor BPJS merupakan beberapa dokumen yang dikutip dalam penelitian ini.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan di bagian pendaftaran pasien BPJS rawat jalan RS Baptis Kediri.

2. Bagi akademik

Selain memperkuat pemahaman khususnya di bidang kesehatan bagi sumber daya manusia, diharapkan dapat memberikan umpan balik mengenai ilmu sumber daya manusia sebagai bahan ajar dan membantu menyiapkan kurikulum dan materi kesehatan yang relevan dengan kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

Ariga, A. (2020). *Buku ajar implementasi pelayanan kesehatan dalam keperawatan*. Deepublish.

Arsad. (2022). Sistem pengelolaan rekam medis di Puskesmas Jambura. *Health and Sport Journal*, 4(2).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis*. Jakarta: Depkes RI.

Dirjen Yanmed. (2006). *Pedoman penyelenggaraan dan prosedur rekam medis*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Dirjen Yankes. (1993). *Ketentuan dan prosedur kegunaan rekam medis*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Berwyn, Illinois: Physicians' Record Company.

Faza. (2021). Perancangan sistem informasi bebas keluar rekam medis di Puskesmas Baleendah.

Gultom. (2008). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008* [Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia].

Hatta, G. R. (2008). *Pedoman manajemen informasi kesehatan di sarana pelayanan kesehatan*. Jakarta: Press-UI.

Hatta, G. R. (2009). *Pedoman manajemen informasi kesehatan di sarana pelayanan kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *SPM No. 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*. <https://manajemenrumahsakit.net/wp-content/uploads/2012/08/KMK-No.-129-ttg-Standar-Pelayanan-Minimal-Rumah-Sakit.pdf>

Mamik. (2020). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.

Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2020). *Pelayanan kesehatan masyarakat* (T. Lestari, Ed.). CV. Jagad Media Publishing.

Rustyanto, E. (2009). *Etika profesi: Perekam medis informasi kesehatan*. Yogyakarta.

Huffman, E. K. (1994). *Health information management* (10th ed.).