



LAPORAN PENELITIAN

JUDUL:

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENERIMAAN PASIEN BARU DI RUMAH SAKIT SITI HALIMAH
KANDANGAN**

Oleh:

**Moch. Naufal Ferdian Yusuf (2112010329)
Dr. Diah Ayu Septi Fauji, M.M. (0711098703)
Rony Kurniawan, M.M. (0730076804)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
JUNI 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pasien Baru di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan
2. Ketua
- a. Nama Lengkap : Moch. Naufal Ferdian Yusuf
- b. NPM : 2112010329
- c. Fak/Prodi : FEB/Manajemen
- d. Alamat Rumah : Jl. Sooko Kec. Kandangan Ds. Kandangan Kab. Kediri
- e. Telp./HP : 081232041724
- f. Email : ferdiannaufal6@gmail.com
3. Jangka waktu Penelitian : 2 bulan
4. Pembiayaan :
- a. Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri : -
- b. Dari sumber lain : Rp 10.000.000
- Jumlah Seluruhnya : Rp 10.000.000

Mengetahui,
Kaprosdi Manajemen



Restin Meilina, M.M.
NIDN. 0721058605

Kediri, 16 Juli 2025
Ketua,



Moch. Naufal Ferdian Yusuf
NPM. 2112010329

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini dengan baik. Laporan penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri. Dengan tersusunnya laporan ini, maka penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam memberikan baik kontribusi maupun dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan penelitian ini. Maka dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan penelitian ini, panutanku seorang Ayahanda M. Yusuf terima kasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis dan juga mampu berkorban tenaga dan pikiran. Beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis dengan baik sampai saat ini. Kemudian tidak lupa juga kepada seorang Ibunda Titik Raswati, SE. yang tidak berhenti memberikan do'a dan kasih sayangnya serta selalu memberi semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini sampai sarjana.
2. Bapak Dr. Zainal Afandi selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Bapak Dr. Amin Tohari, M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Restin Meilina, M.M selaku Ketua Program Studi Prodi Manajemen.
5. Ibu Dr. Diah Ayu Septi Fauji, M.M. selaku dosen pembimbing 1.
6. Bapak Rony Kurniawan, M.M. selaku dosen pembimbing 2.
7. Pimpinan/Direktur Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan yang telah memeberi kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.

8. Enyzha Vrisca Citra Adzani yang selalu menemani dan selalu menjadi support system pada hari yang tidak mudah selama proses perjalanan laporan/skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan laporan/skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuan, dan senantiasa sabar menghapai saya. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya sehingga sampai akhir penyusunan laporan/skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman yang telah memberi dukungan dan aspirasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.

Laporan ini tentu tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa berusaha untuk terus memperbaiki diri agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa mendatang, serta menyadari bahwa apa yang disampaikan dalam laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, maka kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk dapat menyempurnakan laporan ini sehingga dapat menjadi bahan referensi dan kajian di kemudian hari. Akhirnya, disertai harapan semoga laporan penelitian ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas. Akhir kata, kami berharap semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi kami maupun rekan-rekan, sehingga dapat menambah pengetahuan kita Bersama.

Kediri, 16 Juli 2025



Moch. Naufal Ferdian Yusuf

RINGKASAN

Penelitian ini di latar belakang oleh pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya pada proses penerimaan pasien baru. Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan telah memiliki SOP, namun dalam implementasinya masih ditemukan sejumlah tantangan seperti lambatnya proses pendaftaran, kurangnya komunikasi yang efektif dengan pasien, keterbatasan fasilitas pendukung, dan kendala teknis dalam sistem informasi elektronik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SOP penerimaan pasien baru serta mengidentifikasi tantangan dan solusi perbaikan yang diperlukan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian proses penerimaan pasien berjalan sesuai dengan alur yang sistematis, meliputi pendaftaran, verifikasi identitas, pembuatan rekam medis, hingga pengarahannya ke unit layanan. Namun, tantangan tetap muncul, seperti kecepatan layanan yang masih kurang optimal, komunikasi yang belum sepenuhnya efektif, keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan sistem antrian, serta hambatan teknis pada penggunaan sistem informasi rumah sakit. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan berbagai upaya seperti evaluasi rutin terhadap implementasi SOP, pelatihan berkala bagi staf, modernisasi fasilitas rumah sakit, pengembangan dan pemeliharaan sistem teknologi informasi, serta peningkatan media komunikasi kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP penerimaan pasien baru di Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan sudah cukup berjalan baik, namun masih memerlukan penguatan di beberapa aspek. Penelitian ini memberikan kontribusi penting untuk memperkaya literatur tentang implementasi SOP di rumah sakit lokal, serta menawarkan rekomendasi praktis bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu layanan. Luaran penelitian ini berupa artikel yang di publikasikan pada prosiding KIC dengan baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
RINGKASAN.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian.....	5
BAB II.....	6
KAJIAN TEORI.....	6
A. Manajemen Operasional.....	6
B. Teori Standar Operasional Prosedur (SOP).....	7
C. Teori Kualitas Pelayanan.....	7
D. Teori Manajemen Pelayanan Rumah Sakit.....	9
BAB III.....	10
METODE PENELITIAN	10
A. Deskripsi Metode Penelitian.....	10
B. Rincian Proses Pengumpulan Data.....	11
C. Sasaran Penelitian.....	13
D. Instrumen Penelitian.....	13
E. Prosedur Analisis Data	14
BAB IV.....	16
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	16
A. Hasil Penelitian.....	16
B. Pembahasan	20
1. Pemahaman SOP	20
2. Prosedur Penerimaan Pasien.....	24
3. Peningkatan efektivitas penerapan SOP	26
BAB V.....	31
KESIMPULAN DAN SARAN	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian.....	38
Lampiran 2: Surat Balasan/Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Perusahaan.....	39
Lampiran 3: Informant Consent	40
Lampiran 4: Instrumen Penelitian	41
Lampiran 5: Tabulasi Angket Transkripsi Wawancara	43
Lampiran 6: Dokumentasi	46
Lampiran 7: Artikel Yang Dipublikasikan	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Triangulasi metode.....	13
Tabel 4.1: Hasil Temuan Intrumen Wawancara.....	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Rincian Alur Metode Penelitian di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan	11
Gambar 4.1: Hasil Wawancara Terhadap Instrumen.....	17
Gambar 4.2: Hasil alur pendaftaran pasien	18
Gambar 4.3: Hasil reduksi data.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian.....	38
Lampiran 2: Surat Balasan/Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Perusahaan.....	39
Lampiran 3: Informant Consent	40
Lampiran 5: Tabulasi Angket Transkripsi Wawancara.....	43
Lampiran 6: Dokumentasi	46
Lampiran 7: Artikel Yang Dipublikasikan	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan berkualitas secara umum merupakan kunci utama dalam menciptakan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa, terutama dalam organisasi yang bergerak di bidang layanan publik (Hendrawan et al., 2021). Keberhasilan dalam menyediakan layanan publik tidak hanya menjadi perhatian masyarakat sebagai penerima manfaat, tetapi juga merupakan hal penting bagi pemerintah sebagai penyelenggara negara, terutama dalam hal proses dan sistem yang digunakan (Hardianingtyas et al., 2021). Untuk mencapai pelayanan yang optimal, diperlukan adanya standar kerja yang jelas dan terstruktur agar setiap proses dapat dilaksanakan secara konsisten. Standar Operasional Prosedur (SOP) hadir sebagai pedoman formal dalam mengatur alur kerja, meningkatkan efisiensi, serta mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas (Taufiq, 2019). Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya berfungsi sebagai acuan teknis, tetapi juga menjadi tolok ukur dalam evaluasi kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan di lingkungan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap tahapan layanan, terutama pada bagian penerimaan pasien baru. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu indikator kepuasan konsumen. Ketika pelayanan mampu menjawab kebutuhan sesuai harapan, maka konsumen akan merasakan kepuasan dari layanan yang diterimanya (Liansari et al., 2022). Petugas *front office* atau bagian pendaftaran memiliki peran krusial sebagai ujung tombak yang pertama kali berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien. Mereka berperan penting dalam membentuk kesan awal yang akan memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten sangat diperlukan agar petugas dapat memberikan pelayanan yang profesional, mulai dari sikap yang sopan dan ramah, pemberian informasi yang jelas dan

akurat, hingga menjaga lingkungan kerja yang bersih dan nyaman (Sutjiadi, 2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik di bagian penerimaan pasien tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan yang diterima oleh pasien.

Layanan kesehatan adalah kebutuhan mendasar masyarakat yang wajib diberikan secara merata dan adil, merata, dan berkualitas oleh pemerintah maupun sektor swasta (Kareba et al., 2023). Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat lanjutan memiliki peran vital dalam mendukung sistem kesehatan nasional. Dalam menjalankan tugasnya, Selain memberikan layanan kuratif, rumah sakit juga diharuskan untuk menjalankan pengelolaan administratif dan operasional secara profesional. Salah satu aspek penting yang menjadi perhatian adalah proses penerimaan pasien baru, yang menjadi pintu awal interaksi antara pasien dan rumah sakit. Proses ini sangat menentukan kesan pertama pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Proses penerimaan pasien baru merupakan tahapan krusial dalam alur pelayanan karena mencakup kegiatan pendaftaran, identifikasi data, verifikasi administrasi, hingga penyaluran pasien ke unit pelayanan yang sesuai (Pillinang et al., 2023). Ketepatan, kecepatan, dan kenyamanan pada tahap ini sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien (Akbar & Risky, 2020). Dalam rangka menjamin mutu pelayanan pada tahap ini, dibutuhkan acuan kerja yang baku dan terstandarisasi, yaitu melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya menjadi alat untuk menjaga konsistensi dalam pelayanan, tetapi juga merupakan instrumen penting dalam sistem manajemen mutu rumah sakit (Bakobat et al., 2021). Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sekaligus meminimalkan kesalahan, mempercepat waktu pelayanan, dan mendukung keterbukaan informasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga berperan sebagai bentuk

perlindungan hukum bagi petugas dan institusi apabila terjadi permasalahan dalam pelayanan. Oleh karena itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara optimal menjadi persyaratan utama bagi tercapainya layanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan terjangkau bagi masyarakat.

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan seringkali menghadapi berbagai tantangan. Beberapa pasien menyampaikan keluhan terkait lambatnya proses pendaftaran, kurang jelasnya informasi prosedur dari petugas, serta fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan sistem antrian yang belum maksimal. Selain itu, petugas pendaftaran juga menyatakan bahwa sering kali terjadi kendala teknis pada sistem informasi, kurangnya pelatihan, serta beban kerja yang tinggi, khususnya pada jam-jam sibuk.

Hambatan tersebut mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat, tidak efektif, bahkan bisa menimbulkan keluhan dari pasien maupun keluarganya. Selain itu, dalam praktiknya seringkali terjadi perbedaan antara prosedur yang tertulis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelaksanaan di lapangan, baik karena faktor individu petugas, beban kerja yang tinggi, atau kendala sarana dan prasarana. Oleh sebab itu, penting dilakukan evaluasi dan kajian secara mendalam untuk melihat sejauh mana SOP telah diterapkan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Akan Tetapi permasalahan yang dihadapi tersebut menunjukkan bahwa secara administratif rumah sakit telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), namun dalam implementasinya masih memerlukan evaluasi yang komprehensif. Dibutuhkan kajian yang tidak hanya menilai apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diterapkan, tetapi juga menganalisis bagaimana penerapannya berlangsung, kendala apa yang dihadapi oleh petugas, serta bagaimana strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut. Hal ini menjadi penting mengingat keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan pasien baru akan memberikan pengaruh langsung terhadap kualitas layanan di rumah sakit secara menyeluruh.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) telah menjadi fokus kajian dalam sejumlah penelitian terdahulu oleh para pakar di bidangnya, sehingga poin penting dapat dijadikan dasar dalam penelitian saat ini. Selain itu, adanya laporan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), termasuk komunikasi staf, kecepatan respon, dan kenyamanan fasilitas, tujuan ini juga mencakup identifikasi area yang perlu diperbaiki dalam proses penerimaan pasien baru agar dapat mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh (Taufiq, 2019). Penelitian ini terdorong untuk mengkaji lebih lanjut melakukan penelitian di Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan karena tantangan yang dihadapi dalam Implementasi SOP yang secara langsung memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dengan meningkatnya persaingan dalam hal fasilitas serta pelayanan, rumah sakit yang dituntut untuk mengoptimalkan kinerja dan kualitas layanan mereka (Sari et al., 2022). Dalam penelitian yang mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di rumah sakit sebenarnya sudah cukup banyak dilakukan, namun sebagian besar fokus pada rumah sakit besar atau instansi pemerintah. Masih sangat terbatas penelitian yang mengkaji implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada rumah sakit swasta skala menengah di daerah, seperti di Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) karena mengeksplorasi aspek Penggunaan pedoman operasional dalam menangani proses masuknya pasien baru di konteks lokal yang belum banyak disentuh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pihak manajemen rumah sakit dalam mengambil kebijakan peningkatan mutu pelayanan administrasi, serta kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di sektor kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan pasien baru di Rumah Sakit Siti Halimah Kandungan, pada bagian ini belum terdapat peneliti yang meneliti Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di rumah sakit ini menjadi fokus utama. Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada bagaimana SOP

tersebut diimplementasikan untuk memastikan kelancaran proses penerimaan pasien baru di rumah sakit ini. Pernyataan ini mengindikasikan adanya celah penelitian (research gap) yang perlu diatasi untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang masalah yang memengaruhi keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di fasilitas kesehatan tingkat lokal. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah dengan mengoptimalkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki, agar tidak hanya menjadi dokumen formalitas, tetapi benar-benar diterapkan secara nyata di lapangan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini, penulis berupaya menganalisis secara mendalam bagaimana Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses penerimaan pasien baru.

B. Tujuan Penelitian

Menganalisis implementasi SOP penerimaan pasien baru di Rumah Sakit Siti Halimah Kandangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Risky, S. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal Of Public Health*, 3(1), 11–17. <https://doi.org/10.36566/mjph/vol3.iss1/119>
- Alvionita, C. V., Agustin, A. P., & Aulia, T. N. (2024). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penumpukan Pasien Pada Pendaftaran Offline Di Klinik Rawat Inap AL-AZIZ. *JKA (Jurnal Kesehatan Arrhma)*, 2(1), 111–124.
- Ambari, Sunarsih, E., & Minarti, M. (2023). Studi Literatur Tentang Peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Indonesia. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 318–330. <https://doi.org/10.37676/jnph.v11i2.5093>
- Anathasia, S. E., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Ayuba, H., Riu, S. D. M., & Talib, N. A. (2024). Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 2(1), 1–39.
- Azis, N. F., Fauji, D. A. S., & Leksono, P. Y. (2019). Strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan Di UMKM Angkringan Iki Tulungagung. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 3(April), 1–13.
- Bakobat, H., Wullur, M., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Journal EMBA*, 9(4), 622–631. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/36492>
- Basar, M., & Hajrah. (2020). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupate Pangkep. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253. <https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50>
- Basuki, H. (2021). Pembiasaan Jiwa Entrepreneurship dalam Pengembangan Ekonomi Kreatif di Pondok Pesantren. *Jihbiz Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 57–78. <https://doi.org/10.33379/jihbiz.v5i1.867>
- Daeli, E. (2022). Analisis Kebijakan Tatakelola Rekam Medis Pada Instalasi Rawat Jalan. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 2(1), 509–519.

<http://dohara.or.id/index.php/hsk%7C>

- Damayanti, L., & Meilina, R. (2023). Analisis Kohesivitas Kelompok Guna Meningkatkan Kinerja Organisasi KSPM Galeri Investasi Universitas Nusantara PGRI Kediri. *SIMPOSIUM NASIONAL MANAJEMEN DAN BISNIS (SIMANIS)*, 2(2), 43–53. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49108>
- Darianti, D., Dewi, V. E. D., & Herfiyanti, L. (2021). Implementasi Digitalisasi Rekam Medis Dalam Menunjang Pelaksanaan Electronic Medical Record Rs Cicendo. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 4(3), 403–411. <https://doi.org/10.31850/makes.v4i3.975>
- Elan, Sumardi, & Juandi, A. S. (2022). Penyusunan Instrumen Penelitian Tindakan Kelas dalam Upaya Peningkatan Keterampilan Sosial. *Jurnal PAUD Agapedia*, 6(1), 91–98. <https://doi.org/10.17509/jpa.v6i1.51339>
- Fadhilah, N. F., Dewi, W. N., & Dewi, A. P. (2022). Pelaksanaan Keselamatan Pasien Dalam Identifikasi Pasien Di Rumah Sakit : Literature Review. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 1(2), 50–54. <https://doi.org/10.57218/jkj.vol1.iss2.347>
- Hardianingtyas, E., Suprajitno, E. D., & Purnomo, H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan dan Kedisiplinan Kerja Sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Desa Ngulungkulon Trenggalek. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6 (1), 1–14. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/717>
- Hendrawan, D., Nurcahyo, C., & Afdal, A. (2021). Pelayanan Primer yang Berkualitas: Sebuah Tinjauan Literatur The Qualified Primary Care: A Literature Review. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v1i1.13>
- Heriyanto, H. (2023). Analisis Perbandingan Regulasi dan Perlindungan Hukum atas Privasi Data Pasien di Tiga Negara Asia Tenggara (Indonesia, Singapura, dan Laos). *Jurnal Ners*, 7(2), 1247–1259. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.16760>
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jurnal Ners Universitas Pahlawan*, 3(2), 84–96.
- Kareba, L., Sudirman, AB, S., Parmi, Ambodale, S., & Pelima, R. V. (2023). Analisis Kebutuhan Pasien Rawat Jalan pada Pelayanan Kesehatan Primer: Studi Kasus Puskesmas Induk Kamaipura. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), 281–288. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.3.2023.281-288>

- Krisna, D. A., Kusumaningsih, D., Kristanto, E. Y., & Nopriyanto, D. (2023). Description Of Optimization Of Education About The Rights And Obligations Of New Patients And Family: Pilot Study. *Jurnal Kesehatan Pasak Bumi Kalimantan*, 6(2), 308–315.
- Kurniasih, D., Nuryakin, & Pribadi, F. (2021). Implementasi Lean Hospital dalam Meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam (Studi Kasus d i Rumah Sakit “ X ” Indonesia). *Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing, Dan Sistem Informasi*, 28(1), 1–14.
- Kusumawati, P. D., Maria, I. J., & Sutrisno, V. K. W. (2023). Kemampuan Dalam Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. *Jurnal Peduli Masyarakat*, 5(3), 627–636. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPM>
- Liansari, D. N., Samari, & Sardanto, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko an Nur. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akutansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 7(1), 539.
- Lubis, F. A., & Nasution, M. I. P. (2024). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Columbia Asia Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 69–75. <https://doi.org/10.59024/jise.v2i1.544>
- Meliza, Siraj, & Zahriyanti. (2024). Implementasi Manajemen Kurikulum Merdeka pada Sekolah Dasar di Kabupaten Bireuen. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran (JPPP)*, 5(2), 127–168. <https://doi.org/10.30596/jppp.v5i2.17397>
- Musaini, A., Tenri, A., & Ramadhan, S. (2022). Transparansi pelayanan publik di rumah sakit umum daerah Kabupaten Buton. *Administratio : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 9–21. <https://doi.org/10.55340/administratio.v11i1.739>
- Mustafa, W. K. A., & Nurmanina, A. (2024). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan Di RSUD Panglima Sebaya, Kabupaten Paser. *EJournal Pembangunan Sosial*, 12(4), 120–131. <https://doi.org/10.46510/jami.v2i2.64>
- Nikmah, F. K., & Pratama, R. A. (2023). *Pengembangan Standarv Operasional Prosedur (SOP) Pada Bagian Keuangan PT. XYZ*. 25(1), 10–18.
- Noorrahman, M. F., & Sairin, M. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5475–5481. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i12.1988>

- Pillinang, D. S., Siregar, S. A., & Siahaan, A. T. A. A. (2023). Implementasi Sistem Manajemen Antrian Pendaftaran Pasien Pada Rumah Sakit Islam Malahayati Untuk Mengurangi Waktu Tunggu. *Journal Of Informatics And ...*, 01(03), 80–88. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jibs/article/view/371>
- Putri, R. H., & Mulyanti, D. (2023). Literatur Riview Tentang Analisa Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 14–28. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1237>
- R.N, M. T., Yayat, E., & Raharja, A. R. (2024). *Analisis Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sarijadi*. 1(2), 61–71. <https://jurnal.unw.ac.id/index.php/IKN>
- Rahayu, P., Meilina, R., & Soedjoko, D. K. H. (2022). Analisis Penerapan Etika Bisnis Pada Ud. Manut Kediri. *SIMPOSIUM NASIONAL MANAJEMEN DAN BISNIS (SIMANIS)*, 1(1), 2003–2005.
- Rangkutir, R., & Risdawati, I. (2024). Analisa yuridis pelimpahan wewenang oleh dokter terhadap perawat di ruang Intensive Care Unit (ICU) studi Rumah Sakit Pabatu. *Jurnal Ners*, 8(2), 1161–1167. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>
- Rosalinda, R., Setiatin, S., & Susanto, A. (2021). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum X Bandung Tahun 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1045–1056. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.135>
- Sari, C. E., Daniati, S. E., & Sumarda, S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prosedur Kerja Perekam Medis Dalam Situasi Wabah Covid-19 Di RSUD Provinsi Riau Tahun 2020. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 2(1), 112–124. <https://doi.org/10.25311/jrm.vol1.iss3.479>
- Sinta, N. S., & Sulistiawan, W. (2022). Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 30–42. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.46>
- Siregar, H., Fitriani, A. D., Fitria, A., Efendy, I., & Nuraini. (2024). Analisis Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Pelyanan Adminitrasi Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar. *Jurnal Promotif Preventif*, 7(5), 1011–1021.
- Sukma, P., & Aryawati, N. P. A. (2023). Pengembangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Untuk Pengadaan Dan Pembayaran Material Pada Perusahaan Konstruksi PT XYZ Paradisa. *Waisya : Jurnal Ekonomi Hindu*, 2(1), 39–48. <https://doi.org/10.53977/jw.v2i1.943>

- Suryantoko, I. A., & Faisol, A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Rumkital Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2), 155–168. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i3.1243>
- Sutjiadi, M. A. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin (Studi Kasus Sesuai Hasil LQA Assessment Periode 2022). *Jurnal Manajemen Lemondial Business School*, 9(3), 1–16.
- Syahwali, A. J., Piwari, B., Prabowo, A., & Sutabri, T. (2023). Transformasi Digital Untuk Pengembangan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Journal.Csspublishing*, 1(5), 1770–1777.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *JuKomunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakanrnal Profita*, 12(1), 56–66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Wahjono. (2021). Peran Manajemen Operasional dalam Menunjang Keberlangsungan Kegiatan Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 17(2), 114–120. <https://doi.org/10.53845/infokam.v17i2.302>
- Wahongan, E. P. T., Dotulong, L. O. ., & Saerang, R. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Fasilitas, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Noongan. *Jurnal EMBA (Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi)*, 9(3), 41–51.
- Waruwu, R. (2023). Gambaran Administrasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Jakarta Tahun 2021. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 2(5), 664–671.
- Wiraya, M., & Haryati, R. T. S. (2022). Implementasi SOP Keperawatan Berbasis Elektronik Di Rumah Sakit. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 623–628.