

## **Edukasi petugas pendaftaran terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pendaftaran di klinik X**

**Nita Dwi Nur Aini, Wisloedhanie Widi Anugrahanti, Bhre Diansyah Dinda Khalifatulloh**

Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Panti Waluya Malang, Indonesia

Penulis korespondensi : Nita Dwi Nur Aini

E-mail : nitadwi937@gmail.com

Diterima: 04 Januari 2024 | Direvisi: 02 Februari 2024 | Disetujui: 02 Februari 2024 | © Penulis 2024

### **Abstrak**

Adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berbentuk edukasi terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pendaftaran di Klinik X mengacu pada permasalahan yang ditemukan yaitu belum ada SOP pendaftaran di Klinik X yang meliputi SOP penamaan dan penomoran rekam medis. Adapun tujuan dari dilakukannya kegiatan pengabdian masyarakat yaitu dapat mengoptimalkan pelayanan yang ada terutama di bagian sistem pendaftaran pasien karena merupakan pintu pelayanan pertama sebelum dilakukan pemeriksaan kesehatan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertempat di salah satu klinik yang berada di Kabupaten Malang. Kegiatan ini dilakukan dengan metode sosialisasi dan *Focus Group Discussion* (FGD). Kegiatan ini diawali dengan sosialisasi terkait pentingnya SOP dalam melakukan pekerjaan kemudian dilanjutkan dengan FGD terkait identifikasi kebutuhan SOP pendaftaran dan praktik penyusunan SOP pendaftaran yang mencakup sistem penamaan dan penomoran rekam medis. Sebelum dan setelah pelaksanaan kegiatan, peserta akan diberikan tes sebagai salah satu alat untuk evaluasi dalam kegiatan ini. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta yang menunjukkan peningkatan dari nilai *pretest* yaitu 65.00 dan nilai *posttest* yaitu 95.00. Kesimpulan dari kegiatan ini yaitu dapat memberikan kontribusi bagi permasalahan yang dihadapi mitra melalui pencapaian hasil kegiatan dan output yang diperoleh yaitu adanya peningkatan pengetahuan dan ketrampilan peserta sehingga dapat membantu petugas pendaftaran dalam melakukan proses pendaftaran pasien sesuai dengan prosedur yang sudah dibuat agar pelayanan kepada pasien berjalan baik dan lancar.

**Kata kunci:** sistem pendaftaran; penyusunan sop; pengetahuan

### **Abstract**

The existence of community service activities in the form of education related to the preparation of Standard Operating Procedures (SOP) for the registration system at Clinic The aim of carrying out community service activities is to optimize existing services, especially in the patient registration system because it is the first service door before a health examination is carried out. This community service activity took place at one of the clinics in Malang Regency. This activity was carried out using the socialization method and *Focus Group Discussion* (FGD). This activity began with socialization regarding the importance of SOPs in carrying out work, then continued with FGD related to identifying the need for registration SOPs and the practice of preparing registration SOPs which include the naming and numbering system for medical records. Before and after carrying out the activity, participants will be given a test as a tool for evaluation in this activity. The results of the activity showed an increase in participants' knowledge which showed an increase in the *pretest* score, namely 65.00, and the *posttest* score, namely 95.00. The conclusion of this activity is that it can contribute to the problems faced by partners through achieving the results of activities and outputs obtained, namely there is an increase in participants' knowledge and skills so that they can assist

registration officers in carrying out the patient registration process in accordance with the procedures that have been created so that service to patients runs well and smoothly.

**Keywords:** registration system; preparation sop; knowledge

---

## PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (PP 44 tahun 2016). Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan pelayanan medis professional namun juga memberikan pelayanan umum kepada masyarakat (Tigris & Hidayati, 2021). Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu gerbang bagi tempat pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan tersebut (Imam et al., 2022). Pencatatan data di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu komponen yang penting dalam mewujudkan pelayanan yang optimal (Parulian Gultom & Ginting, 2020). Kesan pertama yang diperoleh masyarakat baik tidaknya pelayanan di bidang kesehatan, diawali dari sistem pengurusan administrasi. Pengurusan administrasi yang sederhana mudah dan cepat merupakan salah satu peningkatan pelayanan kepada pasien. Pelayanan pertama pada proses pendaftaran pasien sangat perlu diperhatikan, semakin cepat pendaftaran bagi pasien baru akan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien (Fadlun, 2018). Petugas pendaftaran pasien harus menguasai kegiatan yang ada di tempat penerimaan pasien. Beberapa kegiatan penerimaan pasien tersebut meliputi identifikasi pasien, penamaan pasien, penomoran berkas rekam medis, dan registrasi pasien. Masing masing kegiatan di atas dikerjakan sesuai dengan prosedur yang berlaku (Widi A. et al., 2023).

SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggara administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu, pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan guna mencapai kinerja individu dan organisasi yang optimal (Basyirah & Syahara, 2021). SOP membantu pimpinan dalam mengarahkan kegiatan operasional sesuai tujuan organisasi. Organisasi memberikan SOP sebagai pedoman petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. Adanya SOP, maka antara karyawan dan manajemen dapat menjalankan tugasnya dan dapat menentukan hak dan kewajiban masing-masing (AJUSTA & Addin, 2018). Penerapan SOP dilakukan agar organisasi dapat menghadapi tantangan seperti semakin tinggi resiko dan sulit tingkat pekerjaannya, ketentuan dan peraturan perundangan yang semakin banyak dan harus dipatuhi (Jakaria & Isfianadewi, 2022). Tahapan penyusunan SOP merupakan suatu siklus dimulai dari penilaian kebutuhan SOP, pengembangan SOP, penerapan SOP, hingga monitoring dan evaluasi SOP jika dari hasil evaluasi perlu dilakukan perbaikan ataupun pembuatan SOP yang baru, maka proses dimulai kembali dari tahap penilaian kebutuhan SOP (Sinaga, 2017).

STIKes Panti Waluya dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi telah melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat secara periodik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di salah satu Klinik yang berada di wilayah Kabupaten Malang. Klinik X mulai beroperasi pada tahun 2011 dengan membuka pelayanan rawat jalan yang terdiri dari 3 pelayanan yaitu poli umum, poli gigi dan poli KIA. Pada tahun 2018, klinik X membuka pelayanan rawat inap dan UGD dengan 2 pelayanan yaitu poli umum dan poli gigi. Dalam satu hari, rata-rata pasien yang berkunjung ke klinik sebanyak 50 orang. Kegiatan pengabdian masyarakat yang berbentuk edukasi ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peserta agar mampu melakukan pelayanan yang optimal di sistem pendaftaran pasien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu untuk dapat memecahkan masalah yang terjadi di Klinik X terkait kebijakan dalam pelayanan pendaftaran pasien. Berdasarkan hasil pengkajian awal dengan peserta yaitu petugas pendaftaran di Klinik X, diketahui bahwa belum terdapat kebijakan atau pedoman kerja pada bagian Edukasi petugas pendaftaran terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pendaftaran di klinik X

pendaftaran terkait sistem penamaan pasien dan penomoran dokumen rekam medis sehingga terjadi ketidaksesuaian sistem penamaan yang diterapkan di klinik tersebut dengan kaidah yang ada. Oleh karena itu diperlukan edukasi terkait penyusunan SOP di bagian pendaftaran pasien untuk membantu memecahkan permasalahan tersebut.

Beberapa kegiatan untuk mengembangkan pengetahuan dengan mengadakan pelatihan/seminar/pertemuan dengan mengundang narasumber. Kegiatan pengabdian masyarakat dengan menampilkan narasumber yang berkompeten juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pengetahuan (Subarjo et al., 2023). Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada petugas pendaftaran pasien di Klinik X agar dapat menambah pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien yang sesuai dengan kaidah yang berlaku agar tercipta pelayanan yang optimal di klinik.

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait edukasi penyusunan SOP sistem pendaftaran dilaksanakan di Klinik X Kabupaten Malang. Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat yaitu petugas pendaftaran yang berjumlah 3 orang dan pimpinan klinik X. Jadi total peserta yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini sebanyak 4 orang. Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan dalam 3 kali pertemuan selama 3 hari dalam bentuk sosialisasi dan *Focus Group Discussion* (FGD). Adapun metode pelaksanaan terdiri dari 3 tahap yang dimulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi.

Pada tahap persiapan adalah dengan melakukan pendekatan dan diskusi dengan pimpinan di klinik X untuk menyusun dan menentukan jenis kegiatan serta menyepakati jadwal kegiatan pengabdian kepada masyarakat di klinik X. Selanjutnya pada tahap pelaksanaan dilakukan dengan menyelesaikan permasalahan yang ada di klinik dengan memberikan edukasi dalam bentuk sosialisasi terkait pentingnya SOP kemudian dilakukan FGD terkait identifikasi kebutuhan SOP pendaftaran serta melakukan praktik penyusunan SOP pendaftaran. Sebelum dilakukan pemberian edukasi yang pertama, peserta diberi *pretest* terlebih dahulu.

Pada tahap akhir yaitu evaluasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada peserta (*posttest*) terkait materi dari awal sampai akhir melalui kuesioner yang sudah disusun sebelumnya oleh Tim Pengabdian Masyarakat untuk mengidentifikasi pemahaman peserta terkait kegiatan pengabdian masyarakat yang sudah dilaksanakan. Evaluasi juga mencakup kendala-kendala yang terjadi dalam kegiatan pengabdian masyarakat untuk dapat diperbaiki dalam kegiatan selanjutnya. Hasil evaluasi dikatakan berhasil apabila terjadi peningkatan skor dari *pretest* ke *post test*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tahap Persiapan

Berdasarkan hasil pengkajian awal dengan peserta yaitu petugas pendaftaran di Klinik X adalah belum terdapatnya pedoman kerja yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan pekerjaan terutama pada bagian pendaftaran pasien yang meliputi sistem penamaan pasien dan penomoran dokumen rekam medis. Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka tim pengabdian masyarakat bersama dengan pimpinan Klinik X membuat alternatif solusi dan menentukan jadwal pelaksanaan kegiatan.



**Gambar 1.** Menentukan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

### Tahap Pelaksanaan

Tim Pengabdian Masyarakat dalam kegiatan ini memfokuskan pada bagian sistem pendaftaran pasien. Kegiatan ini dilaksanakan di salah satu klinik yang berada di wilayah Kabupaten Malang. Kegiatan ini dilakukan sebanyak 3 kali pertemuan yaitu pada tanggal 7, 14, dan 19 Desember 2023. Jumlah peserta yang terlibat dalam kegiatan ini 4 orang yang terdiri dari pimpinan klinik X dan petugas pendaftaran sebanyak 3 orang. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan pengabdian masyarakat di klinik X.



**Gambar 2.** Analisa Kebutuhan SOP

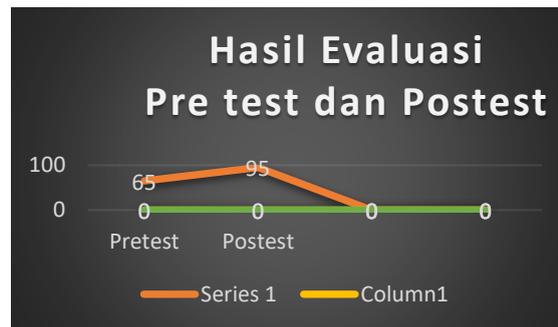
Adapun materi yang diberikan yaitu terkait pentingnya SOP dalam melakukan pekerjaan dilanjutkan dengan memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan. Sebelum memulai kegiatan, peserta terlebih dahulu melakukan pengisian kuisisioner sebagai pretest untuk mengukur pengetahuan peserta sebelumnya. Pertanyaan yang diberikan terkait dengan topik kegiatan PkM yang akan diberikan selama 3 kali. Berdasarkan hasil pretest, diketahui bahwa nilai rata-rata peserta adalah 65.00. Hasil dari pertemuan ke 1 yaitu peserta sudah mampu memahami materi yang diberikan pada pertemuan ke 1. Tidak ada kendala yang terjadi selama kegiatan berlangsung.

Pada pertemuan ke 2 ini, dilakukan melalui diskusi interaktif yang berbentuk *Focus Group Discussion* (FGD) dengan materi analisa kebutuhan SOP di bagian pendaftaran Klinik X. Adapun hasil dari pertemuan ke 2 yaitu peserta sudah mampu melakukan analisa kebutuhan terkait SOP yang akan dibuat dan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh Tim Pengabdian Masyarakat. Tidak ada kendala selama kegiatan pengabdian masyarakat yang berlangsung pada pertemuan ke 2 ini.

Pada pertemuan terakhir, dilakukan praktik penyusunan SOP pendaftaran yaitu pada sistem penamaan pasien dan penomoran dokumen rekam medis. Peserta dan tim pengabdian masyarakat cukup interaktif dalam diskusi pada pertemuan ke 3 ini. Sebelum kegiatan diakhiri, dilakukan post test kepada peserta untuk mengetahui pemahaman terhadap materi yang sudah diberikan. Pertanyaan yang diberikan terkait dengan topik yang telah disampaikan dari pertemuan ke 1 sampai dengan pertemuan ke 3. Adapun nilai rata-rata yang diperoleh dalam *postest* sebesar 95.00. Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat ke 3 ini peserta sudah mampu memahami terkait bagaimana menyusun SOP yang baik dan benar. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil evaluasi yang didapatkan dari pelaksanaan kegiatan tersebut telah terjadi peningkatan pemahaman oleh peserta dengan

Edukasi petugas pendaftaran terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pendaftaran di klinik X

presentase peningkatannya sebesar 46%.



**Gambar 2.** Hasil Evaluasi *Pre Test* dan *Posttest*

Pemberian edukasi yang mengacu pada permasalahan yang ditemukan di Klinik X yaitu belum terdapatnya SOP sistem penamaan pasien dan penomoran dokumen rekam medis. Kegiatan pengabdian masyarakat yang sudah dilakukan berjalan dengan lancar dan optimal karena adanya komunikasi dan koordinasi yang kooperatif serta fasilitas yang mendukung dari Klinik X. Selama kegiatan berlangsung tim Pengabdian Masyarakat tidak menemukan adanya kendala apapun.

Adapun tujuan dari dilakukannya edukasi terkait penyusunan SOP sistem pendaftaran pasien yaitu agar pelayanan yang diberikan petugas terutama dalam pendaftaran pasien dapat berjalan secara optimal, baik dan lancar. Pendaftaran pasien merupakan pelayanan pertama yang dilakukan sebelum seluruh kegiatan pemeriksaan kesehatan. Pada saat proses pendaftaran, pasien berharap mendapatkan pelayanan yang cepat, efisien dan tanggap. Dalam mencapai pelayanan yang baik maka dibutuhkan prosedur kerja yang terperinci dan harus dilakukan dan dipatuhi oleh seluruh petugas di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan (Aini et al., 2023). Apabila semua pelayanan di tempat registrasi pasien memenuhi tata tertib dan peraturan yang berlaku, maka proses pelayanan akan dapat dijalankan dengan maksimal. Oleh karena itu diperlukan pemberian materi terkait pentingnya SOP sebagai pedoman kerja dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat berjalan dengan baik. Adanya SOP akan membantu suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. SOP menjadi pedoman bagi karyawan atau petugas dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing masing (Gabriele, 2018).

Pemberian materi ke 2 berupa analisa kebutuhan SOP di bagian pendaftaran dilakukan supaya petugas mengetahui kebutuhan apa saja yang dibutuhkan untuk menunjang kerja di bagian pendaftaran. Dalam penyusunan SOP dibutuhkan analisis tugas dan wewenang kerja. Pembuatan SOP yang baik dan benar yaitu dengan menyesuaikan kebutuhan di setiap unit bagian (Rafli et al., 2023). Pemberian materi ke 3 terkait praktik penyusunan SOP pendaftaran sudah mengacu pada permasalahan yang terjadi di Klinik. Berdasarkan hasil pengamatan tim pengabdian, masih ditemukannya beberapa rekam medis pasien yang masih menggunakan nama Bapak/Ibu di awal nama. Hal tersebut tidak sesuai dengan kaidah dimana berdasarkan Dirjen Pelayanan Medik menyebutkan bahwa penulisan nama pasien berdasarkan KTP, SIM, atau paspor yang masih berlaku. Standar Operasional Prosedur adalah sistem yang wajib disusun agar dapat memudahkan, menyesuaikan dan menertibkan pekerjaan agar dapat berjalan dengan baik (Irawan et al., 2021). Penyelenggaraan rekam medis terutama sistem penamaan di Klinik X tanpa menggunakan SOP adalah tidak sesuai atau terjadi kesenjangan antara teori dan kondisi yang ada di lapangan. Dengan adanya penyusunan SOP ini, tim pengabdian berharap dapat diterapkan dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien di klinik X. Prosedur yang rinci dan spesifik dapat menggambarkan semua langkah penting yang harus dilakukan oleh organisasi. Jika salah satu langkah tidak dijalankan karena hilang atau diabaikan akan menyebabkan variasi bias dalam menjalankan prosedur dan berakibat dalam proses pengambilan keputusan akhir (Mardatillah & Rosmayani, 2021).

Edukasi petugas pendaftaran terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pendaftaran di klinik X

## SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dapat memberikan kontribusi bagi permasalahan yang dihadapi mitra melalui pencapaian hasil kegiatan dan output yang diperoleh yaitu Pendaftaran terkait sistem penamaan pasien dan penomoran rekam medis. Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan diketahui terdapat peningkatan pengetahuan peserta terkait materi yang diberikan dalam kegiatan pengabdian masyarakat di klinik X yang berarti bahwa ada perbedaan antara sebelum dan sesudah dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat dengan nilai rata-rata *pretest* yaitu 65.00 dan nilai rata-rata *post test* yaitu 95.00. Adapun presentase peningkatannya sebesar 46%.

Saran yang penulis berikan yaitu setelah melakukan implementasi SOP, pihak klinik melakukan sosialisasi SOP serta monitoring dan evaluasi terhadap penyusunan SOP sistem penamaan pasien dan penomoran rekam medis yang sudah dibuat apakah perlu dilakukan perbaikan terhadap SOP tersebut.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Tim pengabdian masyarakat mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Pimpinan Klinik X Kabupaten Malang dan Ketua STIKes Panti Waluya Malang yang telah memberikan kesempatan dan menyediakan fasilitas bagi tim pengabdian masyarakat sehingga dapat melaksanakan kegiatan ini dengan lancar.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aini, N. D. N., Widi A., W., & Diansyah D.K., B. (2023). Edukasi Petugas Pendaftaran Terkait Proses Registrasi Pasien. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 7(3), 1652. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v7i3.16351>
- AJUSTA, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Hrd Pt Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i3.90>
- Basyirah, & Syahara, L. (2021). Peran SOP (Standar Operasional Prosedur) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Organisasi PDAM Tirta Bengi Bener Meriah Kabupaten Bener Meriah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 07–14.
- Fadlun. (2018). Sistem pelayanan administrasi rekam medik rawat inap di rumah sakit umum daerah (RSUD) Poso. *e-jurnal Katalogis*, 5(3), 12–21.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7282>
- Irawan, A., Umam, A., & As'ad, M. (2021). Kegiatan Pendampingan dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik dalam Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung, November (XLI) I*, 35–44.
- Jakaria, A., & Isfianadewi, D. (2022). Analisis Manajemen Operasional Pada Standar Prosedur Cv. Adhi Jaya Consultant. *Jurnal Bina Manajemen*, 11(1), 268–277. <https://doi.org/10.52859/jbm.v11i1.265>
- Mardatillah, A., & Rosmayani, R. (2021). Program penyusunan standar operasional prosedur bumdes untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Desa Koto Sentajo, Kabupaten Kuantan Singingi. *CANANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 41–45. <https://doi.org/10.52364/cng.v1i2.11>
- Parulian Gultom, S., & Ginting, F. Y. F. (2020). Tinjauan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di Rsu Mitra Sejati Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 141–148. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i2.421>
- Rafli, M., Wolor, C. W., & Adh, M. A. (2023). Analisis Penerapan SOP Surat Masuk pada Arsip Nasional Republik Indonesia Perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang informasi dan

Edukasi petugas pendaftaran terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pendaftaran di klinik X

komunikasi yang sangat pesat membawa pengaruh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh organisasi . Perihal inipun be. *JUDIKA : Jurnal Administrasi dan Perkantoran Modern*, 12(1), 00–00.

- Sinaga, K. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mewujudkan Pekerjaan Yang Efektif Danefisien Pada Bidang Kepemudaan Di Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform*, 11(2), 4.
- Subarjo, A. H., Hermawan Setiabudi, D., Nugroho, F., Sudarmanto, S., Mulyani, S., Gunawan, G., Kumolosari, E., & Mauidzoh, U. (2023). Pengenalan Pentingnya dan Manfaat Standar Operasional Prosedur bagi Karang Taruna. *Jurnal Peradaban Masyarakat*, 3(1), 5–9. <https://doi.org/10.55182/jpm.v3i1.217>
- Tigris, I., & Hidayati, M. (2021). Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas Sudi. *MIRACLE Journal*, 1(2), 36–45. <https://doi.org/10.51771/mj.v1i2.126>
- Widi A., W., Ariyanti, R., & Dea P.P, V. (2023). Pemberdayaan Petugas Pendaftaran Tentang Sistem Penomoran Dokumen Rekam Medis Di Klinik Modern Desa Wonomulyo Kecamatan Poncokusumo Kabupaten Malang. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 7(3), 1693. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v7i3.16483>