

**HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ORTOPEDI  
PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

**ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat



Disusun Oleh :

MANGENJALI MADYANTI ARKA PUTRI

J410111029

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2013**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**Jl. A. Yani Pabelan Tromol I Pos Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta 57102**

**SURAT PERSETUJUAN ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing I : Noor Alis Setiyadi, SKM, M.KM

NIK : 1043

Pembimbing II : Arief Kurniawan, SKM

NIK :

Telah membaca dan mencermati Naskah Artikel Publikasi Ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi dari mahasiswa:

Nama : Mangenjali Madyanti Arka Putri

NIM : J 410 111 029

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan  
dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr.  
R. Soeharso Surakarta

Naskah Artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan. Demikian persetujuan ini dibuat semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing I

Noor Alis Setiyadi, SKM, M.KM  
NIK: 1043

Surakarta, Juli 2013

Pembimbing II

Arief Kurniawan, SKM  
NIK:

**SURAT PERNYATAAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Mangenjali Madyanti Arka Putri  
NIM : J410 111 029  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Kesehatan/Kesehatan Masyarakat  
Jenis : Skripsi  
Judul Skripsi : Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan  
dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr.  
R. Soeharso Surakarta

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, serta menampilkannya dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana semestinya

Surakarta, Juli 2013

Yang Menyatakan



(Mangenjali Madyanti Arka Putri)

**HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF.  
DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

**Mangenjali Madyanti Arka Putri J 410 111 029**

Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Surakarta 57162

---

*Abstract*

*The velocity of service to giving patients can be effect quality health services in hospital. The velocity of services to the patients and length of time the patients in waiting will influence on the quality of hospital services. The purpose of this research is to determine the relation of the speed outpatient registration services with the quality of services in Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta orthopedic hospital. The method of this research uses design of observational research with cross sectional approach. The research population are 300 outpatients. The selection of sample is purposive sampling of 75 outpatients. Data were analyzed used correlation rank spearman test with SPSS program in computer laboratory FIK UMS. The result of the research shows that there is a relation between the speed of outpatient registration services with the quality of services in Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta orthopedic hospital ( $p = 0,001$ ). Coefficient Corelation 0,379.*

*Key words: velocity of outpatient, registration, quality of services.*

## Abstrak

Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan suatu rumah sakit. Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Metode penelitian ini menggunakan rancangan observasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 300 pasien rawat jalan. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 75 pasien rawat jalan. Analisis data menggunakan uji korelasi *rank spearman* dengan menggunakan program SPSS dilaksanakan di laboratorium komputer FIK UMS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta ( $p = 0,001$ ). Koefisien korelasi 0,379.

Kata Kunci : Kecepatan pelayanan, Pendaftaran, Kualitas pelayanan

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Pelayanan rawat jalan tampak berkembang lebih pesat dibandingkan dengan pelayanan rawat inap. Sesuai dengan perkembangan yang dialami, maka pada saat ini berbagai bentuk pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Azwar, 2006). Menurut Aditama (2006), Pelayanan pertama dari suatu rumah sakit adalah pelayanan pendaftaran. Pada pelayanan pendaftaran pasien ada beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain ketanggapan, kecepatan, dan ketepatan waktu pelayanan yang dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan pendaftaran dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Menurut Azwar (2006), waktu tunggu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan pendaftaran merupakan faktor yang signifikan pada kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat,

serta nyaman. Pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai pada mendapat antrian poliklinik.

Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan yang berdampak pada kualitas pelayanan suatu rumah sakit (Wijono, 2008). Kecepatan pelayanan di pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik dan sesuai harapan dapat mempengaruhi pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Menurut Tjiptono (2004), upaya meningkatkan kualitas pelayanan dapat melalui lima dimensi pokok yang menentukan tingkat kualitas pelayanan yaitu keandalan atau *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), daya tanggap atau *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), jaminan atau *assurance* (kemampuan memberi jaminan pelayanan), empati atau *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan bukti langsung atau *tangibles* (tampilan fisik pelayanan, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi).

Tujuan penelitian ini antara lain: 1) Menganalisis lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. 2) Menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan. 3) Menganalisis hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional* dimana pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan secara bersama-sama atau sekaligus.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah pengisian kuesioner dan observasi. Melalui kedua proses tersebut diatas maka akan diperoleh data tentang: 1) Data yang diperoleh dari hasil kuesioner yaitu data kuesioner pasien tentang kualitas pelayanan pendaftaran. 2) Data yang diperoleh dari hasil observasi adalah data mengenai berapa lama waktu proses pelayanan pendaftaran pasien umum dan pasien asuransi. Analisis yang digunakan adalah uji korelasi *rank spearman* untuk mengetahui

adanya hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 75 orang di Rumah Sakit Ortopedi Prof Dr. R. Soeharso Surakarta. Hasil analisis karakteristik dapat dipaparkan menurut umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis pasien dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Variabel	Mean	Minimum	Maximum
Umur	41,91	17	79

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa rata-rata responden adalah dewasa. Minimal responden remaja berumur 17 tahun. Maksimal responden lanjut usia berumur 79 tahun

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Pekerjaan, dan Jenis Pasien

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	41	54,6%
Perempuan	34	45,4%
Jumlah	75	100%
Pendidikan Terakhir		
SD	8	10,7%
SMP	9	12%
SMA	33	44%
Perguruan Tinggi	25	33,3%
Jumlah	75	100%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	10	13,3%
Pegawai Negeri	14	18,7%
Pegawai Swasta	12	16%
Wiraswasta	12	16%
Lain-lain	27	36%
Jumlah	75	100%
Jenis Pasien		
Pasien Umum	29	38,7%
Pasien Askes	21	28%
Pasien Jamkesmas	25	33,3%
Jumlah	75	100%

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa responden laki-laki lebih banyak dari responden perempuan. Frekuensi terendah pendidikan terakhir responden yaitu SD dan frekuensi tertinggi yaitu SMA. Frekuensi terendah jenis pekerjaan responden yaitu pelajar/mahasiswa dan frekuensi tertinggi yaitu jenis pekerjaan dengan keterangan lain-lain. Responden terbanyak yaitu pasien umum.

## 2. Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

Tabel 3. Deskriptif Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Variabel	Mean	Minimum	Maximum
Kecepatan	14.19	8.29	21.01

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa rata-rata kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu 14 menit 19 detik. Kecepatan pelayanan tercepat



yaitu 8 menit 29 detik. Kecepatan pelayanan terlama yaitu 21 menit 1 detik. Data dikategorikan berdasarkan ketentuan Depkes (2006), yaitu pelayanan cepat jika kurang dari sama dengan 10 menit dan tidak cepat jika lebih dari 10 menit. Kategori kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan ditampilkan pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Kecepatan	Frekuensi	Persentase (%)
Cepat	13	17,3%
Tidak Cepat	62	82,7%
Jumlah	75	100%

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa lima kali lebih banyak responden yang mendapatkan pelayanan tidak cepat.

### 3. Kualitas Pelayanan

Tabel 5. Deskriptif Skor Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Variabel	Mean	Minimum	Maximum
Kualitas	64,60	35	85

Berdasarkan tabel 5, diketahui rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 65. Skor kualitas tertinggi sebesar 35 dan skor kualitas terendah 85. Setelah dikategorikan berdasarkan nilai rata-rata maka kualitas pelayanan ditampilkan pada tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	33	41,3%
Tidak Baik	42	58,7%
Jumlah	75	100%

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik lebih banyak dari responden yang menilai kualitas pelayanan baik.

#### 4. Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman* Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Variabel	Korelasi Koefisien	Probabilitas
Kecepatan Pelayanan Pendaftaran	0,379	0,001
Kualitas Pelayanan		

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa korelasi antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kualitas pelayanan adalah 0,379 dengan signifikan atau probabilitas ( $p = 0,001$ ) sehingga disimpulkan ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kualitas pelayanan. Koefisien korelasinya menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai korelasi atau hubungan yang positif yaitu kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan cepat (sesuai standar) maka kualitas pelayanannya baik.

## B. Pembahasan

### 1. Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

Rata-rata kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diperoleh responden adalah 14 menit 19 detik. Kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan tercepat adalah 8 menit 29 detik dan yang terlama adalah 21 menit 1 detik. Di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sering terjadi penumpukan pasien pada hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis, Jumat, dan Sabtu jam 08.00 WIB sampai jam 11.00 WIB, padahal terlihat petugas pendaftaran telah melakukan pekerjaannya dengan cepat namun karena jumlah pasien rawat jalan pada jam tersebut sangat banyak maka waktu tunggu pasien lebih banyak terhitung tidak cepat.

Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan untuk pasien umum melalui tiga proses yaitu mendapat nomor antrian loket, kemudian diloket pendaftaran mengisi identitas yang terakhir menunggu proses pembuatan kartu pasien dan mendapat nomor antrian poliklinik. Rata-rata kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan untuk pasien umum yaitu 14 menit 1 detik. Kecepatan pelayanan

pendaftaran rawat jalan tercepat untuk pasien umum yaitu 9 menit 1 detik, sedangkan kecepatan pelayanan terlama yaitu 18 menit 41 detik. Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien asuransi melalui empat proses yaitu mendapat nomor antrian loket asuransi, mendapat nomor antrian loket pendaftaran dan mengisi identitas pasien, menunggu proses pembuatan kartu pasien, dan mendapat nomor antrian poliklinik. Rata-rata kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan untuk pasien Askes yaitu 15 menit 1 detik. Kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan tercepat untuk pasien Askes yaitu 9 menit 58 detik, sedangkan kecepatan pelayanan terlama yaitu 21 menit 1 detik. Rata-rata kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien Jamkesmas yaitu 13 menit 5 detik. Kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan tercepat untuk pasien Jamkesmas 8 menit 29 detik, sedangkan kecepatan pelayanan terlama yaitu 18 menit 7 detik. Kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien Jamkesmas lebih cepat dari pasien umum dan Askes. Hal ini disebabkan karena pasien Jamkesmas lebih sering menanyakan dahulu proses pendaftaran kepada petugas informasi kemudian diberikan formulir untuk diisi oleh pasien yang selanjutnya diserahkan diloket pendaftaran sehingga kecepatan pelayanan pendaftaran lebih cepat.

Kecepatan pelayanan pendaftaran yang diberikan sangat berhubungan dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman. Pelayanan pendaftaran rawat jalan memerlukan waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai poliklinik. Disebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 10 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit, (Depkes, 2006).

## **2. Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian, pada tabel 5 diketahui rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 65. Responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 42 responden (58,7%) sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 33 responden (41,3%). Menurut Kotler (2007), bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seseorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya akan menilai suatu kualitas tidak baik dan pembeli merasa tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya akan menilai kualitas baik dan pembeli merasa puas.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat/konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal/baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak baik (Tjiptono, 2004).

## **3. Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian, pada tabel 7 diketahui bahwa korelasi antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kualitas pelayanan adalah 0,379 dengan signifikan atau probabilitas ( $p = 0,001$ ) sehingga disimpulkan ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kualitas pelayanan. Koefisien korelasinya menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai korelasi atau hubungan yang positif yaitu kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan cepat (sesuai standar) maka kualitas pelayanannya

Kecepatan pelayanan pendaftaran yang diberikan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta lebih banyak yang tidak cepat (tidak sesuai standar), sehingga lebih banyak responden yang menilai kualitas pelayanannya tidak baik. Petugas sudah terlihat cepat dalam memberikan

pelayanan tetapi karena banyaknya pasien rawat jalan setiap harinya menyebabkan terjadi penumpukan pasien di tempat pendaftaran sehingga lebih banyak pasien mendapatkan pelayanan tidak cepat (tidak sesuai standar). Menurut Kepmenkes RI Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat atau responsif. Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan juga menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa: (1) Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta lebih banyak responden yang mendapatkan pelayanan tidak cepat yaitu 62 responden (82,7%). (2) Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta diketahui lebih banyak responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik yaitu 42 responden (58,7%). (3) Ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta  $p = 0,001$ . Korelasi koefisien 0,379.

### **2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta perlu dilakukan: (1) koordinasi dengan petugas pendaftaran agar pada jam-jam terjadi penumpukan pasien petugas lebih cekatan dan apabila pada saat pengisian identitas pasien tidak dapat melakukan sendiri petugas segera membantu. (2) Meningkatkan fungsi petugas informasi untuk dapat memberikan informasi tentang pendaftaran rawat jalan agar pasien tidak kesulitan dan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan. (3) Sebaiknya di tempat pendaftaran rawat jalan dipasang papan petunjuk proses pendaftaran rawat jalan.

## DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T. Y. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Kedua*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Azwar, A. 2006. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Depkes RI. 2006. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia Revisi I*. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Tjiptono. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.

Wijono. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga.