

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN ONSITE DI RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM SEMARANG

Rika Destiawarni<sup>1</sup>, Lisa Dwi Astuti<sup>2</sup>, Liestija Rini Darjanti<sup>1,3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit PSDKU STIKES Bethesda YAKKUM di Semarang

<sup>2</sup>Program Studi Kebidanan PSDKU STIKES Bethesda YAKKUM di Semarang

<sup>3</sup>E-mail: liestija@stikesbethesda.ac.id

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Pelayanan yang baik menunjukkan seberapa besar kepuasan yang diberikan pasien kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan pendaftaran yang baik dapat dinilai dari mutu pelayanannya terutama pada pelayanan pendaftaran pasien *onsite*.

**Tujuan penelitian:** Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan mutu pelayanan pendaftaran pasien *onsite*.

**Metode penelitian:** Penelitian deskriptif, jumlah populasi 724 orang pasien pendaftaran onsite dan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu berupa kuesioner.

**Hasil:** 92,8% (92 responden) puas akan pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan, kepuasan pasien rawat jalan berasal dari aspek komunikasi, biaya pelayanan, fasilitas yang disediakan, kenyamanan pasien serta ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan berjalan dengan sangat efektif. Sebesar 94,9% (94 responden) menilai mutu pelayanan pendaftaran pasien onsite berjalan dengan baik.

**Saran:** berdasarkan pembahasan, Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dapat memberikan pelatihan kepada petugas pendaftar tentang *hospitality* agar pelayanan dapat lebih meningkat.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Mutu Pelayanan, Pendaftaran *Onsite*

## ABSTRACT

### OVERVIEW OF THE LEVEL OF OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AND THE QUALITY OF ONSITE PATIENT REGISTRATION SERVICES AT PANTI WILASA CITARUM HOSPITAL SEMARANG

## ABSTRACT

**Background:** Good service shows how much satisfaction the patient gives with the quality of service provided by the hospital. Good registration services can be judged by the quality of service, especially in onsite patient registration services.

**Research objectives:** Understand the level of outpatient satisfaction and the quality of onsite patient registration services.

**Research methods:** Descriptive research, the population was 724 onsite registration patients and the sample size was 99 respondents. The research instrument used was a questionnaire.

**Results:** 92.8% (92 respondents) were satisfied with the services provided to outpatients. Outpatient satisfaction came from aspects of communication, service costs, facilities provided, patient comfort and the responsiveness of staff in providing very effective services. 94.9% (94 respondents) assessed that the quality of onsite patient registration services was running well.

**Suggestion:** Based on the discussion, Panti Wilasa Citarum Hospital can provide training to registration officers to hospitality so that services can be further improved.

**Keywords:** Satisfaction, Service Quality, Onsite Registration

## PENDAHULUAN

Bentuk pelayanan dalam rumah sakit adalah kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh setiap individu, keluarga dan masyarakat yang disediakan oleh instansi kesehatan. Salah satu layanan kesehatan yang dapat ditemukan masyarakat yaitu pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit<sup>(1)</sup>. Pelayanan di rumah sakit disediakan dalam bentuk tujuan bersama yaitu diperuntukkan bagi pasien perseorangan, namun juga diperuntukkan bagi masyarakat sekitar. Berdasarkan tujuan tersebut maka rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang baik dan juga secara paripurna. Pelayanan di rumah sakit dikatakan bermutu apabila terdapat tiga kelompok utama dalam mutu pelayanan yaitu berupa struktur (sarana prasarana yang tersedia di rumah sakit, sumber daya manusia atau tenaga kesehatan baik tenaga medik maupun non medik dan juga perlu adanya pengunjung atau pasien, serta faktor biaya), proses (sistem manajemen

yang ada di rumah sakit baik untuk pelayanan terhadap tindakan kepada pasien juga manajemen sistem kerja di rumah sakit) serta outcome<sup>(2)</sup>.

Pelayanan yang baik dan bermutu wajib diberikan oleh rumah sakit selaku instansi yang menawarkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sedangkan mutu pelayanan adalah suatu bentuk wujud pelayanan yang sesuai dengan standar etika profesi yang berlaku. Terlaksananya pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan baik yang dapat membuat pasien atau pelanggan puas yaitu merupakan mutu pelayanan yang baik<sup>(1)</sup>. Mengukur mutu pelayanan dapat diketahui dari seberapa puasnya masyarakat terhadap layanan yang didapatkan baik berupa barang atau jasa. Kepuasan pasien dapat menjadi kunci baik buruknya layanan yang disediakan apakah sudah tepat standar pelayanan atau bahkan kurang mencukupi standar mutu pelayanan. Sebuah kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat penilaian pasien yang muncul akibat adanya rasa puas

dengan tindakan atau layanan yang didapat serta sesuai dengan keinginan pasien. Jika kinerja suatu pelayanan kesehatan di bawah harapan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa pasien tersebut tidak merasa puas akan keinginan yang tidak terpenuhi terhadap pelayanan yang didapatkannya dan juga sebaliknya pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan harapan dari pasien dikatakan bahwa pasien tersebut puas terhadap pelayanannya<sup>(3)</sup>.

Bentuk pelayanan yang di sediakan oleh rumah sakit yaitu pelayanan pendaftaran. Pelayanan pendaftaran sendiri merupakan layanan kesehatan dari instalasi rekam medis, dimana tempat pendaftaran merupakan pintu atau proses pertama dari pelayanan yang ada di rumah sakit. Sehingga petugas pendaftaran dapat menyiapkan yang terbaik bagi pelanggan agar pelanggan dapat terpuaskan. Tempat pendaftaran pasien juga dapat menjadi ukuran baik buruknya suatu layanan<sup>(4)</sup>. Pelayanan yang bermutu baik dapat diukur dari pemberian pelayanan kesehatan oleh rumah sakit kepada pasien serta kepada masyarakat, pelayanan kesehatan juga tidak hanya berupa pelayanan medis namun juga pelayanan secara non medis. Tingkat kepuasan pasien dapat Meningkatkan layanan yang disediakan oleh rumah sakit selaku instansi kesehatan pada layanan di unit rawat jalan dibagian pendaftaran pasien<sup>(5)</sup>.

Tenaga administrasi rumah sakit berperan penting dalam memberikan pengembangan, memelihara serta mampu mengembangkan mutu pelayanan di rumah sakit dengan cara mampu memberikan arahan kepada organisasi secara efektif, memberikan inovasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, mampu menganalisis informasi dan data untuk pengambilan keputusan, serta merancang kegiatan preventive dan promotive demi menciptakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tenaga administrasi rumah sakit harus mampu memberikan upaya yang optimal dalam pelayanan pendaftaran di instalasi rawat jalan supaya pasien dapat merasa terpuaskan dengan bentuk pelayanan yang ada di rumah sakit, sehingga perlu adanya upaya pengembangan mutu pelayanan

untuk menciptakan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan yang baik<sup>(2)</sup>.

Hasil survey pendahuluan yang sudah dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum pada 13 Juli 2023, proses wawancara dengan kepala rekam medis di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum pada bagian pendaftaran rawat jalan didapatkan informasi bahwa terdapat 15 orang karyawan pendaftaran di rawat jalan yang bekerja di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum, yang dibagi menjadi dua (2) sesi kerja yaitu pendaftaran inden sejumlah 5 orang yang dibagi menjadi 2 shift yaitu pagi 2 orang, siang 2 orang serta midle 1 orang yang bertugas untuk onsite online, pendaftaran onsite dibagi menjadi 3 shift yaitu pagi sejumlah 4 orang, siang sejumlah 4 orang dan malam 1 orang. Secara khusus tidak ada survey atau pengukuran untuk mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pendaftaran instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Namun terdapat penilaian terhadap pelayanan secara menyeluruh termasuk pelayanan pendaftaran di instalasi rawat jalan dengan menggunakan kuesioner tentang kepuasan pelayanan di rumah sakit pada bulan Juni 2023, hasil kuesioner pelayanan di rawat jalan mendapatkan skor sejumlah 97,56% dikatakan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan baik, dari indeks minimum sejumlah 85% dinyatakan pasien puas, yang termasuk kedalam indikator pengukuran mutu pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum, dimana tingkat kepuasan pasien dapat dikatakan puas jika indeks sejumlah  $\geq 85\%$ . Namun didapatkan belum ada data yang menyangkut kritikan atau ketidakpuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan pendaftaran secara mendalam.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain observasi deskriptif analitik. Jumlah populasi sebanyak 7,724 pasien pendaftaran *onsite* dan jumlah sampel sebanyak 99 pasien. Variabel penelitian tingkat kepuasan pasien dan mutu pelayanan pendaftaran dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitiannya dan menggunakan uji validitas dengan rumus *Pearson Product Moment*, uji reabilitas menggunakan rumus *Alpha*

Cronbach. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 20.  
**HASIL**

#### A. Data Umum

##### 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	39	39,4%
Wanita	60	60,6%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil pengolahan tabel diatas dapat diketahui bahwa pasien onsite di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum berjenis kelamin

wanita sebesar 60 pasien (60,6%) lebih banyak dibandingkan dengan paling sedikit berjenis kelamin pria sebanyak 39 pasien (39,4%).

##### 2. Responden berdasarkan umur

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
Lansia	14	14,1%
Produktif	85	85,9%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data univariat didapatkan bahwa pasien onsite di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum yaitu pasien

dengan kriteria umur produktif sebesar 85 pasien (85,9%) dan dengan kriteria umur lansia sebesar 14 pasien (14,1%)

##### 3. Responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Bekerja	69	69,7%
Tidak bekerja	30	30,3%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diketahui bahwa pekerjaan pasien onsite di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

mayoritas sebagai pasien bekerja yaitu sebesar 69 pasien (69,7%) dan yang tidak bekerja sebanyak 30 pasien (30,3%)

##### 4. Responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Dasar	41	41,4%
Tinggi	58	58,6%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diketahui bahwa tingkat pendidikan pasien onsite di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum mayoritas pasien

yang memiliki pendidikan tinggi yaitu sebesar 58 pasien (58,6%) dan pasien dengan pendidikan dasar sebesar 41 pasien (41,4%)

## B. Data Khusus

### 1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Kepuasan Pasien

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	92	92,8
2	Tidak Puas	7	7,2
<b>Total</b>		<b>Total</b>	<b>99</b>

Tabel diatas dapat menjelaskan bahwa distribusi frekuensi total keseluruhan variabel tingkat kepuasan pasien dari 99

responden yang telah diteliti, mayoritas puas sebanyak 92 pasien (92,8%), dan tidak puas sebanyak 7 pasien (7,2%).

### 2. Mutu pelayanan pendaftaran pasien onsite

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Onsite

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	94	94,9
2	Tidak Baik	5	5,1
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100</b>

Tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi Total Keseluruhan Variabel Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Onsite dari 99 responden yang telah

diteliti, mayoritas memberikan penilaian baik sbanyak 94 pasien (94,9%) dan yang memberikan penilaian tidak baik sebanyak 5 pasien (5,1%).

### 3. Observasi Mutu pelayanan pendaftaran pasien onsite

Tabel 7 Observasi Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Onsite

Dimensi Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan Pendaftaran		Total
	Baik	Tidak Baik	
Kehandalan	33	7	40
	83%	17%	100%
Daya Tanggap	22	18	40
	55%	45%	100%
Jaminan	21	19	40
	53%	47%	100%
Empati	21	19	40
	53%	47%	100%
Tampilan Fisik	29	11	40
	73%	27%	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa penilaian observasi terhadap lima (5) dimensi mutu pelayanan terhadap petugas pendaftaran onsite yang dilakukan pada 4 orang petugas pada jam pagi atau shift pagi sebanyak 40 lembar hasil observasi terdapat penilaian terhadap dimensi kehandalan sebesar 33 (83%) baik dan 7

(17%) tidak baik, daya tanggap 22 (55%) baik dan 18 (45%) tidak baik, dimensi jaminan 21 (54%) baik dan 19 (47%) tidak baik, dimensi empati 21 (53%) baik dan 19 (47%) tidak baik, serta dimensi tampilan fisik atau nyata sebesar 29 (73%) baik dan 11 (27%) tidak baik.

## PEMBAHASAN

### A. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

khususnya pada pasien di ruang rawat jalan tentang tingkat kepuasan pasien. Didapatkan dari 99 responden dengan menjawab 20 pernyataan kuesioner dari

penelitian diperoleh data hasil penelitian yaitu sebanyak 92 pasien (92,8%), memberikan penilaian puas terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan yang diberikan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sedangkan 7 pasien (7,2%) lainnya memberikan penilaian tidak puas. Berdasarkan gambaran keseluruhan dari variabel tingkat kepuasan pasien rawat jalan dapat dilandaskan pada teori kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan bagian penting dalam pelayanan di rumah sakit, karena pelayanan ditujukan untuk pasien, dan apabila pasien tidak merasa puas maka pelayanan tersebut belum berjalan dengan maksimal<sup>(6)</sup>. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dari hasil yang didapat berdasarkan kinerja petugas pelayanan kesehatan yang dimana sesuai atau sudah dapat memuaskan pasien yang mendapat pelayanan<sup>(7)</sup>. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan komunikasi antar petugas dan pasien, empati petugas pelayanan, biaya pelayanan, fasilitas pelayanan yang disediakan, pemberian rasa nyaman dan aman dari petugas ke pasien, kehandalan petugas pelayanan serta ketanggapan petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada pasien<sup>(3)</sup>. Usaha dan upaya yang dilakukan rumah sakit untuk pelayanan yang terbaik bagi para pasien yang datang berobat untuk memberikan kepuasan serta meningkatkan proses pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik lagi hal ini harus sesuai dengan teori teori yang ada.

Berdasarkan hasil pengolahan jawaban kuesioner terhadap 99 responden dan dengan hasil pengolahan dapat dilihat sebagian besar responden yang ada memberikan penilaian puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum secara keseluruhan atau total setiap aspek, hal ini dapat dilihat dari aspek pelayanan yang disediakan. Aspek komunikasi, aspek biaya, aspek fasilitas, aspek kenyamanan, dan aspek ketanggapan yang mendapat penilaian bagus dari responden. Namun dari kelima aspek tersebut hanya aspek kenyamanan yang mendapat penilaian sangat puas oleh

responden, keempat aspek lainnya hanya mendapat penilaian puas. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Naila Irfana yang berjudul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD RA. Kartini tahun (2020) dengan hasil penelitian Hasil penelitian, dari 100 sampel yang diambil diketahui pasien rawat jalan berada di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD RA. Kartini sangat puas dengan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan. Hal ini terlihat dari nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 0,942 atau 94,2% dimana nilai ini lebih tinggi dari nilai survei kepuasan yang dilakukan pihak RSUD RA. Kartini sendiri pada tahun 2018 dengan nilai 83,76%<sup>(8)</sup>.

## **B. Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Onsite**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum khususnya pada pasien pendaftaran *onsite* instalasi rawat jalan tentang mutu pelayanan pendaftaran. Didapatkan dari 99 responden menjawab 18 pernyataan kuesioner dari penelitian diperoleh hasil yaitu sebanyak 94 pasien (94,9%) memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan pendaftaran yang diberikan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sedangkan 5 pasien (5,1%) lainnya memberikan penilaian tidak baik. Meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran yang lebih baik diperlukan adanya pengukuran yang mendalam terhadap lima (5) dimensi mutu pelayanan kesehatan, dengan memberikan pengukuran yang menyeluruh pada masing-masing aspek dimensi penilaian dapat diketahui seberapa baik suatu pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah sejalan dengan harapan pasien atau belum

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat nilai keseluruhan mutu pelayanan pendaftaran pasien onsite di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum mendapat nilai sangat baik dari responden yang berjumlah 99 orang pasien. Dari data yang ada hasil penilaian sangat baik ini juga selaras dengan kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan baik dari aspek

kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta fisik atau nyata yang ada di pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum maka dapat dinyatakan gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien onsite berjalan dengan sangat baik baik dari segi pelayanan petugas pendaftaran, keprofesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan serta juga dari kenyamanan dan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit. Hasil penelitian ini mirip dengan hasil penelitian dari Marisa Dwi Agustina dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun 2020. Hasil penelitian yaitu, dari 45 sampel yang diambil diperoleh bahwa Kepuasan pasien terhadap aspek kenyamanan sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek kenyamanan yaitu sebanyak 26 orang (57,8%). Dan aspek ketepatan waktu sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek ketepatan waktu yaitu 24 orang (53,3%). Aspek daya tanggap menjadi aspek yang mendapat penilaian

tidak puas banyak oleh pasien yaitu, aspek daya tanggap yaitu 23 orang (51,1%)<sup>(11)</sup>.

## SIMPULAN

Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan mutu pelayanan pendaftaran pasien onsite Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum berjalan dengan baik sesuai dengan penilaian kepuasan yang diberikan pasien. Pelayanan yang disediakan dengan sangat memperhatikan mutu pelayanan terhadap hasil yang diberikan kepada pasien, sehingga pelayanan yang dirasakan pasien dapat selaras dengan mutu pelayanan yang ada di Ruamh Sakit Panti Wilasa Citarum. Kepuasan dan penilaian pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dinilai efektif atau sesuai dengan pelayanan yang seharusnya diharapkan pasien dan berjalan dengan signifikan atau sesuai dan jelas dalam melayani pasien, serta pelayanan yang sudah berjalan secara maksimal pada aspek tingkat kepuasan pasien, serta juga terhadap dimensi mutu pelayanan yang juga berjalan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Jalilah NH, Prapitasari R. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Indramayu: CV. Adanu Abimata; 2022; h. 335-15
2. Herlambang S. Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Yogyakarta Gosyen Publ. 2016; h. 33-42
3. Sari LM, Nashrulloh D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Solok: CV. Mitra Cendekia Media; 2022; h. 223-23
4. Deharja A. Buku Ajar Praktik Klinis Rekam Medis (Pengantar Awal Turun Lapang). Kediri: CV. Pelita Medika; 2021; h. 167-53
5. Darah Danut. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan. 2022;
6. Odelia EM. Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Yogyakarta: Tangga Ilmu; 2020; h. 431-38
7. Matippanna A. Hak Pasien Atau Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas. Banyumas: CV. Amerta Media; 2022; h. 378-9
8. Naila Irfana. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD RA. Kartini Tahun 2020.
9. Ferine KF, Juniarti SE. Pelayanan SDM. Selat Media; 2022; h. 264-28
10. Setyawan FEB, Supriyanto S. Manajemen rumah sakit. Zifatama Jawa; 2020; h. 232-17
11. Marisa Dwi Agustina. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun 2020.