

Tinjauan Penerapan Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan di RS Yadika Kebayoran Lama

Overview of the Application of Outpatient Online Registration at RS Yadika Kebayoran Lama

Meliana¹
Joko Asmoro Widhi²
Royda Syarafina³

^{1,2,3} Akademi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Bhumi Husada Jakarta
Dengan alamat Jl. Ciputat Raya, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan
E-mail: melly.merizanta@gmail.com

Abstract

Outpatient registration where the patient first meets the staff directly at the health facility. The application of registration is expected to use technology to make work of medical recorders more effective and efficient to reduce existing problems. The purpose of this study was to obtain an overview of the application of an outpatient online registration system, knowing the procedure (SPO) for implementing an outpatient online registration system, knowing the implementation of an outpatient online registration system, knowing the obstacles to implementing an outpatient online registration system at Yadika Kebayoran Lama Hospital. The research method used is descriptive research method. With the observation data collection method by involving participant observation, namely patients who register for outpatient treatment using an interview sheet. From the results of the research conducted by the author in the registration section that Yadika Hospital does not have a special SPO related to outpatient registration, the time for outpatient registration services starting from patients registering to getting the majority queue number is less than five minutes. The percentage of outpatient registration service time 5 minutes is 4.21% while the percentage of outpatient registration service time 5 minutes is 95.97%. The online registration system has not been implemented because it has not received approval from Head Quarter the reason is no application to verify patient registration. Suggestions from the author should start compiling SOPs related to online patient registration. Hospitals need to prepare an online registration application so that it is immediately approved for use by the center and the implementation of the registration system can be operated consistently.

Keywords: *Application, Registration, Online, Outpatient.*

Abstrak

Rekam medis berguna sebagai bukti hukum, penting untuk memastikan keamanan dan Tempat penerimaan pasien merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas secara langsung di fasilitas kesehatan. Dengan menerapkan teknologi didambakan bisa membuat kerja perekam medis lebih efektif dan efisien serta dapat mengurangi masalah yang ada. Penerapan sistem pendaftaran online dilakukan sebagai jalan keluar masalah pasien ditempat penerimaan pasien. Tujuan umum dari penelitian ini adalah diketahuinya gambaran penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan. Sedangkan tujuan khususnya yaitu mengetahui prosedur (SPO) penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan, mengetahui penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan, mengetahui kendala penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Yadika Kebayoran Lama. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Dengan metode pengambilan data observation dengan melibatkan participant observation yaitu pasien yang melakukan pendaftaran dirawat jalan menggunakan lembar wawancara. Dari hasil penelitian dilakukan penulis di bagian pendaftaran bahwa RS Yadika belum memiliki SPO khusus terkait pendaftaran pasien rawat jalan, waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan mulai dari pasien mendaftar

sampai mendapat nomor antrian mayoritas kurang dari lima menit. Presentase waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan ≥ 5 menit sebesar 4,21% sedangkan, presentase waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan ≤ 5 menit sebesar 95,97%. Sistem pendaftaran online belum diterapkan karena belum mendapatkan persetujuan dari pusat terkait belum adanya aplikasi untuk memverifikasi pendaftaran pasien Saran dari penulis sebaiknya mulai menyusun pembuatan SPO terkait pendaftaran pasien online. RS perlu menyiapkan aplikasi pendaftaran online agar segera disetujui penggunaannya oleh pusat dan pelaksanaan sistem pendaftaran bisa dioperasikan secara konsisten.

Kata kunci: Penerapan, Pendaftaran, Online, Rawat jalan.

1. Pendahuluan

Rumah Sakit (RS) yaitu, lembaga kesehatan yang mengadakan pelayanan kesehatan perorangan secara prima dan menyuguhkan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Republik Indonesia, 2009). RS menjadi salah satu pelayanan umum yang memerlukan salah satu sistem informasi yang baik untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih baik terhadap pasien serta lingkungan di sekitarnya.

Rekam Medis merupakan dokumen-dokumen yang isinya memuat catatan dan berkas identitas para pasien, riwayat pemeriksaannya, riwayat pengobatannya, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Peraturan Menteri Kesehatan No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis).

bagain awal pasien berjumpa dengan petugas secara langsung adalah di bagian penerimaan pasien di fasilitas kesehatan. Rawat jalan di RS, adalah waktu yang biasa dipergunakan para pasien untuk mendapat pelayanan rawat jalan merupakan waktu tunggunya tentumua dimulai sejak berada di bagian pendaftaran pasien. Dengan menerapkan teknologi diharapkan dapat membuat pekerjaan perekam medis lebih efektif dan efisien serta dapat mengurangi masalah yang ada. Penerapan sistem pendaftaran online dilakukan sebagai solusi masalah pasien ditempat penerimaan pasien.

Perencanaan sistem informasi pada sebuah RS merupakan salah satu poin penting yang sebaiknya dipersiapkan. memberikan komitmen dalam pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat luas. Mengembangkan pelayanan kesehatan dengan penerapan pendaftaran secara online diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, meningkatkan standar mutu pendaftaran rawat jalan (Puspita, Eka. Evaluasi Penerapan Pendaftaran Online. Solo 2018).

Berdasarkan hasil pengamatan awal di RS Yadika Kebayoran Lama dan menemukan adanya permasalahan pada bagian pendaftaran terlebih di pelayanan rawat jalan. Dari 95 pasien yang akan melakukan pemeriksaan di layanan rawat jalan, mendapati kurang lebih 40% pasien datang terlebih dahulu di RS sekitar pukul 05.00 WIB untuk mendapatkan nomor urutan, padahal pengambilan nomor urutan dilayani pada jam 06.00 WIB. Sedangkan, unit pendaftaran buka pukul 07.00 WIB dan pemeriksaan dokter pukul 08.30 WIB. Maka, dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di RS Yadika Kebayoran lama membutuhkan jangka waktu $\pm 3,5$ jam untuk menerima pelayanan dari dokter. RS Yadika Kebayoran Lama ingin menerapkan pendaftaran secara online dan diharapkan bisa mempercepat proses pelayanan, membantu peningkatan kepuasan pasien dan peningkatan standar mutu pendaftaran rawat jalan sebagaimana tertuang

dalam Kepmenkes No: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS yang menyatakan untuk waktu tunggu bagian rawat jalan tidak boleh lebih dari 1 jam.

Sistem pendaftaran online di RS Yadika Kebayoran Lama menggunakan WhatsApp yang dilakukan secara mandiri oleh pasien atau keluarga pasien sebelum datang ke RS untuk mendapatkan nomor antrian, dan dilakukan penginputan data pasien oleh petugas pendaftaran yang akan memberikan feedback dalam bentuk nomor antrian.

RS Yadika Kebayoran Lama sudah mulai menerapkan pendaftaran online, namun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan-hambatan, seperti masih banyaknya pasien belum melek teknologi yang datang lebih awal tetapi mendapat nomor urut/antrian belakangan.

Menurut pemaparan latar belakang diatas, dapat diperoleh perumusan masalah adalah bagaimana penerapan sistem pendaftaran secara online di RS Yadika Kebayoran Lama?. Dengan memiliki tujuan secara umum penelitian mendapatkan gambaran penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan serta tujuan khusus mengetahui prosedur penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan; hasil Perhitungan Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Mulai Dari Pasien Mendaftar Sampai Mendapat Nomor Antrian; mengetahui penerapan sistem pendaftaran secara online bagi pasien yang akan melakukan rawat jalan; mengetahui kendala penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Yadika Kebayoran Lama.

2. Metode

Ruang lingkup penelitian dilakukan di RS Yadika . Penelitian ini difokuskan pada Unit pendaftaran pasien rawat jalan yang membahas

mengenai “Tinjauan Penerapan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RS Yadika Kebayoran Lama”.

Penelitian dilaksanakan pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan RS Yadika Kebayoran Lama. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 16-21 November 2020.

Peneliti memilih menggunakan metode deskriptif dalam penelitian ini yang digunakan terhadap sekelompok objek penelitian yang biasanya bertujuan untuk melihat suatu fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi didalam sebuah populasi tertentu. (Notoadmojo, 2020)

Tindakan-tindakan yang harus dijalani pada penelitian survei deskriptif tidak jauh berbeda dengan metode-metode penelitian yang lain, yakni:

- a. Memilah-milah permasalahan yang endak diteliti
- b. Melakukan perumusan dan mengadakan penyeleksian masalah, kemudian berdasarkan salah satu masalah tersebut diadakan observasi pendahuluan untuk mengumpulkan informasi dan teori-teori sebagai dasar penyusunan kerangka konsep penelitian.
- c. Menemukan variabel-variabel yang akan diteliti
- d. Melakukan perumusan dan memilah teknik pengumpulan data.
- e. menetapkan kriteria atau kategori dalam melakukan klasifikasi data.
- f. Memilih penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang digunakan.
- g. Melakukan kegiatan penelitian dan pengumpulan data.
- h. Mengolah dan menganalisa data
- i. Membuat kesimpulan.
- j. Menata dan menerbitkan laporan penelitian. (Notoadmojo, 2012)

Populasi merupakan generalisasi berupa objek/subjek dengan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di amati selanjutnya dibuat satu kesimpulan (Sugiyono, 2012). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pendaftaran rawat jalan pada bulan November 2020 sebanyak 1.766 pasien. Metode pengambilan sampel yang diterapkan yaitu teknik random sampling yang dilakukan dengan pengambilan sampel yang membuat setiap populasi memiliki peluang yang sebagai populasi jumlah pasien pendaftaran rawat jalan pada bulan november 2020. Dalam menentukan jumlah sampel bisa dikerjakan menggunakan perhitungan statistik dengan Rumus Slovin. Yang mana dapat dipergunakan sebagai penentuan ukuran sampel dari populasi yang jumlahnya sebanyak 1.766 pasien. Untuk ketepatan yang diputuskan dalam menentukan sampel yaitu sebesar 10%. Bentuk dari Rumus slovin adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Margin of error yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan.

Diketahui :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{1.766}{1 + 1.766 (10\%^2)}$$

$$n = \frac{1.766}{1 + 1.766 (0.1^2)}$$

$$n = \frac{1.766}{1 + 1.766 (0.01)}$$

$$n = \frac{1.766}{1 + 1.766}$$

$$n = \frac{1.766}{18,66}$$

$$= 94,64 \text{ (Dibulatkan menjadi 95 pasien)}$$

Dilihat dari perhitungan menggunakan rumus tersebut maka didapatkan besaran sampel sebanyak 95 pasien .

Teknik pengumpulan data pada sebuah penelitian biasanya menggunakan observasi dengan melakukan pengamatan langsung menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain, pada pelayanan pendaftaran pasien secara offline maupun secara online dengan menghitung waktu yang dibutuhkan petugas pendaftaran untuk mendaftarkan/memverifikasi calon pasien dan Wawancara untuk memperoleh informasi secara lisan dari responden. Pada kegiatan penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan tanya jawab langsung dengan narasumber sehingga akan diperoleh keterangan yang lengkap dan jelas sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan dimanfaatkan peneliti pada proses pengumpulan sehingga penelitian menjadi lebih sistematis dan dipermudah olehnya , diantaranya : Stopwatch, digunakan untuk mengetahui waktu pelayanan pendaftaran dimulai dari pasien mendaftar sampai pasien mendapat nomor antrian; kemudian Lembar Observasi, agar penulis dapat mengamati pencatatan mengenai pasien lama yang mendaftar secara offline dan secara online dengan berapa lama waktu pelayanan pasien lama di pendaftaran rawat jalan yang ada di RS. Yadika Kebayoran Lama; serta Pedoman wawancara, sebagai panduan dalam melakukan wawancara kepada kepala rekam medis dan petugas pendaftaran RS Kebayoran Lama yaitu untuk mengumpulkan data dengan wawancara. Instrumen penelitian yang digunakan adalah daftar pernyataan, dimana peneliti

menetapkan sendiri daftar pertanyaannya.

Sementara teknik Analisa data ini menggunakan Univariat dimana penulis hanya mengamati satu variabel. Penulis melakukan pengumpulan data dan menghitung lama waktu pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian. Setelah data dikelompokan dan diolah, kemudian penulis menyajikan dalam bentuk tabel dan gambar.

3. Hasil dan Pembahasan

Dari penelitian yang dilakukan, peneliti mendapatkan SPO tentang penerapan pendaftaran online pasien rawat jalan yang dimana merupakan tata cara pelayanan dibagian rekam medis dan mendaftar calon pasien rawat jalan. Dilihat dari wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti kepada kepala rekam medis RS Yadika Kebayoran Lama

diketahui, bahwa di RS Yadika Kebayoran Lama sudah memiliki SPO Pendaftaran Pasien Rawat Jalan secara umum. Sedangkan untuk SPO pendaftaran pasien khusus pendaftaran secara online belum ada.

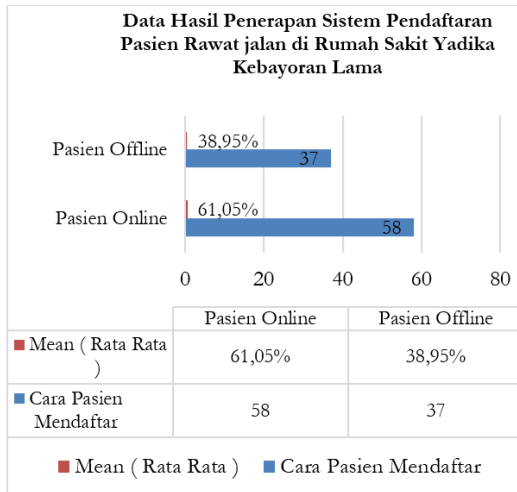
Selanjutnya hasil perhitungan lama waktu pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian, untuk mengetahui efektifitas maka yang ditinjau dari sisi lama waktu pendaftaran terhadap 95 pasien diketahui hasil perhitungan lama waktu pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian, diperoleh hasil presentase sebagai berikut :

Tabel 1. Perhitungan Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Mulai Dari Pasien Mendaftar sampai Mendapat Nomor Antrian

Waktu Pendaftaran	Jumlah Pasien	Persentase
≥ 5 menit	4 pasien	4,21 %
≤ 5 menit	91 pasien	95,79%
Total	95 pasien	100 %

Berdasarkan tabel diatas bahwa waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang dilakukan oleh pasien yang datang langsung ke RS Yadika mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian mayoritas kurang dari lima menit. Presentase waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan ≥ 5 menit sebesar 4,21% sedangkan, presentase waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan ≤ 5 menit sebesar 95,97%. Hasil Penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Yadika Kebayoran Lama.

Berdasarkan hasil penelitian di RS Yadika Kebayoran Lama sudah mempunyai aplikasi yang memudahkan pasien melakukan pendaftaran dengan sistem online, akan tetapi penggunaanya belum disetujui oleh pusat dikarenakan belum ada item aplikasi untuk memferifikasi pendaftaran pasien. Jadi belum ada keputusan oleh pusat SIMRS mengenai penggunaan aplikasi untuk melaksanakan sistem pendaftaran online di RS. Penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Yadika Kebayoran Lama menggunakan WhatsApp untuk mempermudah pendaftaran pasien.



Gambar 1. Grafik Hasil Penerapan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil grafik diatas, bahwa penerapan pasien melakukan pendaftaran di RS yadika lebih banyak pasien yang mendaftar menggunakan sistem online yaitu sebanyak 58 pasien, sedangkan pasien yang mendaftar menggunakan sistem offline atau datang langsung ada 37 pasien.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama kepada kepala rekam medis dan observasi langsung di unit pendaftaran. Diperoleh kesimpulan bahwa kendala penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan disebabkan oleh:

- Tidak ada SPO khusus mengenai Pendaftaran Secara online di RS Yadika Kebayoran Lama
- Belum dioperasikannya aplikasi untuk mempermudah pendaftaran online
- Belum ada item aplikasi untuk memverifikasi pendaftaran pasien
- Belum ada keputusan oleh pusat SIMRS mengenai penggunaan aplikasi untuk melaksanakan sistem pendaftaran online di RS.

Menurut undang-undang RI No.36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan, standar prosedur operasional adalah suatu perangkat intruksi atau langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan proses kerja rutin

tertentu dengan memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan berdasarkan standar profesi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di RS Yadika Kebayoran Lama, sudah memiliki SPO Pendaftaran pasien rawat jalan untuk pendaftaran secara umum saja. Tetapi khusus SPO pendaftaran pasien online di RS belum ada, karena belum dioperasikannya aplikasi untuk mempermudah pendaftaran online. Maka penulis menyarankan untuk mulai dibuat SPO terkait pendaftaran pasien online, sehingga penyelenggaraan pendaftaran online dapat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Kemudian, berdasarkan perhitungan tabel 4.2 dapat dilihat hasil perbandingan waktu pelayanan pendaftaran mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian. Presentase waktu pelayanan pendaftaran pasien lama rawat jalan yang ≥ 5 menit sebesar 4,21% sedangkan, presentase waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ≤ 5 menit sebesar 95,97%. Hasil presentase ini membuktikan bahwa masih terdapat pelayanan pendaftaran pasien lama rawat jalan yang lebih dari 5 menit. Waktu pelayanan pendaftaran pasien di RS merupakan kewajiban petugas rekam medis untuk memberikan pelayanan yang terbaik di RS Yadika Kebayoran Lama. Pengaruh ketepatan waktu menyediakan rekam medis pasien lama rawat jalan mempengaruhi kepuasan pasien yang datang serta dapat meningkatkan mutu pelayanan rekam medis.

Setelah itu, dapat di pahami melihat pada hasil penelitian di RS Yadika Kebayoran Lama, dengan jumlah sampel 95 pasien yang mendaftar

offline maupun online. Diketahui pasien yang mendaftar offline terdapat 37 pasien (38,95%) dan pasien yang mendaftar online 58 pasien (61.05%). Peneliti menemukan bahwa penerapan pendaftaran di RS Yadika lebih banyak pasien yang mendaftar menggunakan sistem online yaitu pasien atau keluarga pasien melakukan pendaftaran menggunakan telephone dan aplikasi Whatsapp tanpa harus mengunjungi RS.

Dengan ini sebaiknya RS mulai menyiapkan aplikasi pendaftaran online agar segera disetujui penggunaannya oleh pusat dan pelaksanaan sistem pendaftaran bisa dioperasikan secara konsisten.

Beberapa kendala penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan yaitu:

- a. Tidak ada SPO khusus mengenai pendaftaran secara online di RS Yadika Kebayoran Lama
- b. Belum dioperasikannya aplikasi untuk mempermudah pendaftaran online
- c. Belum disetujui atau belum ada keputusan oleh pusat SIMRS mengenai penggunaan aplikasi untuk melaksanakan sistem pendaftaran online di RS.

4. Kesimpulan

Dari penelitian ini diambil kesimpulan bahwa RS Yadika Kebayoran Lama diketahui bahwa sudah memiliki SPO pendaftaran pasien rawat jalan secara umum. Sedangkan untuk SPO pendaftaran pasien khusus pendaftaran secara online belum ada. Ditemukannya waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan mulai dari pasien mendaftar sampai mendapat nomor antrian mayoritas kurang dari lima menit. Presentase waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan ≥ 5 menit sebesar 4,21% sedangkan, presentase waktu pelayanan pendaftaran rawat

jalan ≤ 5 menit sebesar 95,97%. dan penerapan pasien melakukan pendaftaran di RS yadika lebih banyak pasien yang mendaftar menggunakan sistem online yaitu sebanyak 58 pasien, sedangkan pasien yang mendaftar menggunakan sistem offline atau datang langsung ada 37 pasien. Serta di temukan beberapa kendala bahwa kendala penerapan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan disebabkan oleh:

- a. Tidak ada SPO khusus mengenai Pendaftaran Secara online di RS Yadika Kebayoran Lama
- b. Belum dioperasikannya aplikasi untuk mempermudah pendaftaran online
- c. Belum ada item aplikasi untuk memferifikasi pendaftaran pasien
- d. Belum ada keputusan oleh pusat SIMRS mengenai penggunaan aplikasi untuk melaksanakan sistem pendaftaran online di RS.

5. Daftar Pustaka

- Departemen Kesehatan RI, Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis RS Revisi II. Jakarta : 2006
- Peraturan Menteri Kesehatan No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. Jakarta : Departemen Kesehatan 2008
- Peraturan Menteri Kesehatan No.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS. Jakarta
- Permenkes RI Peraturan Menteri Kesehatan No.1171 tahun 2011 tentang Sisten Informasi RS. Jakarta : Permenkes RI
- Ditjen Yankes. (2016). Petunjuk Teknis Sistem Antrian Online. Jakarta : Kemenkes RI
- Eka Pratam, I Putu Agus Eka pratama. Sistem Informasi dan Implementasinya. Yogyakarta :2014
- Gemala R. Hatta , pedoman manajemen informasi kesehatan disarana

- pelayanan kesehatan. Jakarta : Universitas Indonesia 2014
- Huffman, Edna K 1994. Health Information Management. Berwyn Illinois Physician's Record Company 1994
- Indonesia, Undang-Undang RI No.44 tentang RS . Jakarta 2009
- Puspita, Eka. Evaluasi Penerapan Pendaftaran Online . Solo 2018
- Rifefan,muhammad. Penggunaan Media Online Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Akademis. Yogyakarta : 2014
- Rilotomo. P. Yogta . Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan . Yogyakarta: 2018
- Soekidjo Notoadmojo, Metodologi Penelitian Kesehatan jakarta : Rineka Cipta, 2012
- Solihah. A.A . Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat jalan . Yogyakarta: 2018
- Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, . Bandung : Alfabeta 20
- Nugroho,B.S, Hariani,D.(2018). Inovasi Pendaftaran Onlinedi RS Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang [Skripsi Ilmiah]. Semarang: Universitas Diponegoro.