

ANALISIS PENYEDIAAN DAN PENDISTRIBUSIAN REKAM MEDIS DI POLIKLINIK RSU MULIA HATI WONOGIRI

Gandys Vasha Pradana^{1*}, Sri Wulandari², Agustyarum Pradiska Budi³
Politeknik Indonusa Surakarta

J.K.H. Samanhudi No.31, Bumi, Kec Laweyan, Kota Surakarta dan 57149, Indonesia
19gandys.pradana@poltekindonusa.ac.id

Diupload: 2022-06-09, Direvisi: 2022-06-30, Diterima: 2022-07-08

Abstrak — Waktu tunggu pasien merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan akan dilakukan tepat waktu jika rekam medis tiba tepat waktu di poliklinik rawat jalan. Dari penelitian pendahuluan bulan Maret 2022 di RS Mulia Hati Wonogiri, 22 dari 27 rekam medis dikatakan terlambat (81,48 persen) saat diberikan ke poli karena melebihi 10 menit yang ditentukan untuk penyediaan rekam medis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penyediaan dan pendistribusian dokumen rekam medis pasien poli Mata RS Mulia Hati Wonogiri, serta alasan yang mengakibatkan waktu penyediaan dan pendistribusian menjadi tidak tepat waktu. Penelitian ini bersifat deskriptif. Keseluruhan populasi dari penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien poli mata tahun 2021 sebanyak 6022 pasien. teknik pengambilan sampel obyek menggunakan *purposive sampling* sejumlah 99 rekam medis, sedangkan sampel subyek yaitu 3 pegawai distribusi. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara. Hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa sebanyak 32 rekam medis atau 32,32% dalam penyediaan dan pendistribusian sudah sesuai SOP. Faktor yang menyebabkan keterlambatan distribusi yaitu kurangnya jumlah petugas distribusi, Faktor mesin yaitu error pada komputer atau *printer*, Faktor Material yaitu *missfile* (salah letak), Faktor metode yaitu implementasi SOP yang kurang baik, dan faktor uang yaitu tidak adanya *reward* bagi pegawai.

Kata kunci – Ketidaktepatan, penyediaan, pendistribusian, rekam medis

Abstract — Patient waiting time is one of the benchmarks in the aspect of health service quality. If the medical record arrives at the outpatient polyclinic on time, then the service will be on time as well so as to minimize the patient's waiting time. Based on the results of a preliminary study conducted in March 2022 at Mulia Hati Wonogiri Hospital, 22 of the 27 medical records experienced delays (81.48%) when distributed to outpatient polyclinics because they exceeded the standard time for providing medical records, which was ≤ 10 minutes. The purpose of this study is to analyze the process of providing and distributing medical record files at the Eye polyclinic of Mulia Hati Wonogiri Hospital and Analyzing the factors that cause inaccuracy in the provision and distribution of medical record files to the polyclinic. This research is descriptive. The overall population of this study is the number of visits to poly ophthalmologists in 2021 as many as 6022 patients. object sampling technique with *purposive sampling* of 99 medical record files, while the sample of research subjects was 3 distribution officers. Data collection techniques by means of observation, interviews. The results of the study conducted stated that the percentage of punctuality in the provision and distribution of medical record files in accordance with SOP was 32 medical record files or 32.32%. Factors that cause delays in distribution from man are the discipline of the officer, the Machines Factor, namely a disturbance or error in the computer or printer, the Material Factor is a *missfile* (misplaced) event, the Methode Factor is the response time for sending medical records is not in accordance with Standard Operating Procedures, and the money factor is the absence of rewards for officers.

Keywords – Inaccuracy, in providing, distribution, medical records

Copyright © 2022 JURNAL JHIMI

1. PENDAHULUAN

Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, penyelenggara pelayanan kesehatan harus selalu memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mendorong peningkatan mutu pelayanan kesehatan di berbagai institusi kesehatan melalui berbagai aspek yang saling

berkaitan, salah satunya adalah pengelolaan rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan [1]

Pelayanan rekam medis merupakan salah satu jenis pelayanan administrasi yang diberikan oleh rumah sakit. Menyelenggarakan rekam medis dalam rangka memberikan pelayanan yang prima dan meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam hal waktu tunggu yang rendah. Pelayanan rawat jalan di rumah sakit

merupakan pintu masuk pertama pasien ke pusat pelayanan rumah sakit, oleh karena itu lamanya pasien menunggu pelayanan rawat jalan merupakan salah satu ukuran kepuasan yang mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit. [2]

Kecepatan pengiriman dokumen rekam medis ke poliklinik rawat jalan merupakan prediktor yang baik terhadap kualitas pelayanan rekam medis. Semakin cepat dokumen rekam medis sampai di poliklinik, maka pelayanan pasien akan semakin baik. Ketersediaan data informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya, serta penyajian yang tepat waktu, menentukan kecepatan penyediaan rekam medis dari area rekam medis. [3]

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat kepada perorangan. Ini memberikan perawatan *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif* [4]. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah persyaratan jenis dan pelayanan dasar yang bersifat esensial kedaerahan yang minimal berhak diterima oleh setiap orang [5]. Mutu adalah agenda utama dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting [6]

Menurut Permenkes Nomor 129 / Menkes /SK /II / 2008, standar rata-rata dalam penyediaan dokumen rekam medis yaitu 10 menit, sehingga dalam penyediaan dokumen rekam medis, mulai dari pasien melakukan pendaftaran hingga rekam medis yang ditemukan pegawai >10 menit, akan terjadi keterlambatan yang mengakibatkan tidak optimalnya penyediaan rekam medis..

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mencari solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan penyedia dan pendistribusian dokumen rekam medis. sebuah studi yang dilakukan oleh [7] Tidak adanya kedisiplinan pegawai merupakan faktor *man* yang menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan rekam medis. penelitian yang dilakukan oleh [8] mengusulkan agar hadiah dimasukkan sebagai salah satu kriteria penilaian kinerja pegawai rekam medis. penelitian yang dilakukan oleh [9] menyatakan bahwa masalah SIMRS dan komputer yang tidak berfungsi merupakan faktor mesin (*machine*) yang mengakibatkan terlambatnya penyediaan dokumen rekam medis bagi pasien lama. sebuah studi yang dilakukan oleh [10] Faktor *machine* (alat), *man* (manusia), *methode* (metode), *money* (uang), dan *Material* (materi) mempengaruhi keterlambatan penyediaan dan penyebaran rekam medis, menurut penelitian yang dilakukan oleh [11] menyatakan *man*, *money*, *methode*, *material*, *motivation*, dan *media* adalah faktor yang mengakibatkan keterlambatan penyediaan dan pengantaran dokumen rekam medis.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka Peneliti tertarik untuk meneliti gambaran penyediaan rekam medis dan waktu pendistribusiannya dengan mengajukan judul. “ANALISIS PENYEDIAAN

DAN PENDISTRIBUSIAN REKAM MEDIS DI POLIKLINIK RSU MULIA HATI WONOGIRI”

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian tindakan, yang digunakan untuk memonitoring dan mencatat penerapan kegiatan untuk memecahkan masalah dan mengubah kondisi. Sifat penelitian ini adalah deskriptif, artinya akan menjelaskan dan menguraikan masalah, fakta, kondisi, peristiwa, variabel, program, atau informasi dari lapangan secara metodis. Pedoman observasi, wawancara, alat ukur (stopwatch), dan alat tulis semuanya terdapat dalam penelitian ini..

3. HASIL

Responden dalam penelitian ini meliputi 16 orang pegawai rekam medis, 14 orang dengan latar belakang pendidikan D3 rekam medis, dan dua orang SMA, dengan semua responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 1. Profil Responden di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri

No	Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	-Laki laki	0	
	-Perempuan	16	100%
2	Pendidikan		
	-SMA	2	12,5%
	-D3	14	87,5%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan data primer yang diolah, proses penyediaan dan pendistribusian dokumen rekam medis di Poli Mata RSU Mulia Hati Wonogiri membutuhkan waktu rata rata 16 menit 10 detik yang melanggar Permenkes nomor 129 Tahun 2008. Waktu yang lama ini akan berdampak negatif terhadap penilaian pelayanan rumah sakit terhadap pasien. Karena semakin lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan rekam medis dan pendistribusian dokumen medis, semakin lama pula pasien harus menunggu diperiksa dokter.

Dokumen rekam medis yang tepat waktu di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri sesuai dengan permenkes nomor 129 tahun 2008 sebanyak 32 dokumen rekam medis atau 32,32 % dari 99 dokumen rekam medis (10 menit) sedangkan sebanyak 67 dokumen rekam medis atau 67,68% dokumen rekam medis belum tepat waktu. Hasil yang di dapat tidak sama dengan permenkes nomor 129 tahun 2008 dan SOP Rumah Sakit dimana proses penyediaan dokumen rekam medis <10 menit .

RSU Mulia Hati	PROSEDUR PENDISTRIBUSIAN REKAM MEDIS		
	No. Dokumen 010/SPO/B1.5/RSUMHI/11/2021	No.Revisi 2	Halaman 1/1
Standart Prosedur Operasional	Tanggal Terbit 04/01/2021	Ditetapkan Direktur RSU Mulia Hati  Dr. Ningsih, MPH NIK. 2015050066	
Pengertian	Pengiriman berkas rekam medis baik rawat jalan maupun rawat inap dari bagian penyimpanan / filing ke poliklinik maupun instalasi gawat darurat. Berdasarkan standar pelayanan minimal, penyalpan berkas rekam medis rawat jalan <10 menit dan untuk berkas rekam medis rawat inap <15 menit.		
Tujuan	Untuk kelancaran proses pemeriksaan pasien supaya informasi yang dihasilkan dapat berkesinambungan		
Kebijakan	Buku Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis dan KMK 129/Menkes/SK/III/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit		
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengantar berkas rekam medis mengambil dokumen rekam medis dari rak filing, kemudian menempel surat kontrol di depan lembar pertama dokumen RM. 2. Setelah berkas siap kemudian data dikirim dalam pilar Filing. 3. Berkas rekam medis dikelompokkan sesuai dengan poliklinik yang dituju. 4. Petugas pengantar berkas rekam medis melakukan pendistribusian berkas rekam medis ke masing masing poliklinik. 5. Untuk berkas rekam medis rawat inap, bila ruang rawat inap membutuhkan berkas rekam medis maka petugas mengantarkan berkas rekam medis ke ruang rawat inap 6. Berkas rekam medis yang telah selesai digunakan maka petugas mengambil kembali berkas rekam medis dari masing masing poliklinik ruang rawat inap. 7. Petugas mengembalikan berkas rekam medis ke rak penyimpanan untuk di simpan kembali. 		
Unit Terkait	Instalasi Rekam Medis Poliklinik Rawat Jalan Bangsal Rawat Inap		

Gambar 1. SOP Penyediaan dan pendistribusian dokumen rekam medis RSU Mulia Hati Wonogiri

Pada Penelitian ini observasi dilakukan selama 7 hari dan diketahui waktu penyediaan dan pendistribusian dokumen rekam medis tercepat yaitu 1 menit, dan waktu terlama yaitu 1 jam 9 menit.

Tabel 2. Persentase kecepatan waktu penyediaan dan pendistribusian dokumen rekam medis menurut permenkes No 129 Tahun 2008

Kategori	Waktu	Jumlah
Cepat	1-5 menit	11
	%	11,11%
Sedang	5-10 menit	21
	%	21,21%
Lama	>10 menit	67
		67,67%
Total	F	99
	%	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

Waktu yang diperlukan untuk pengantaran yaitu dimulai dari dokumen rekam medis yang sudah ditemukan di distribusikan ke bagian poliklinik Mata. Dokumen yang tepat waktu sesuai permenkes nomor 129 tahun 2008 sebanyak 32 dokumen atau 32,32% dari 99 dokumen, sedangkan sebanyak 67 dokumen rekam medis atau 67,68% dari 99 dokumen rekam medis mengalami keterlambatan.

Tabel 3. Persentase Ketepatan Waktu Penyediaan dan Pendistribusian Dokumen Rekam Medis menurut Permenkes No 129 Tahun 2008

Tanggal	Poliklinik	Sesuai Permenkes		Total
		Tepat Waktu	Terlambat	
09-03-2022	Mata	5 18,51%	22 81,49%	27 100%
10-03-2022	Mata	16 61,53%	10 38,47%	26 100%
11-03-2022	Mata	2 28,57%	5 71,43%	7 100
12-03-2022	Mata	4 33,33%	8 66,67%	12 100%
14-03-2022	Mata	1 8,33%	11 91,67%	12 100%
15-03-2022	Mata	4 26,67%	11 73,33%	15 100%
Total		32 32,32%	67 67,68%	99 100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2022

4. PEMBAHASAN

Mengidentifikasi faktor *man* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik Mata

a. Jumlah sumber daya manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) pada bagian rekam medis berjumlah 16 pegawai, terdiri dari dua orang tenaga rekam medis lulusan SMA dan 14 orang tenaga rekam medis lulusan D3. Pada bagian penyediaan dan distribusi dilakukan secara rolling, dengan hanya satu pegawai. Hal ini bisa menjadi masalah karena setiap hari ada 11 poliklinik yang beroperasi, dengan rata-rata lebih dari 100 dokumen rekam medis yang harus didistribusikan setiap harinya

b. Pendidikan

Pegawai rekam medis berjumlah 16 orang, dua di antaranya berpendidikan SMA dan 14 orang memiliki ijazah D3 rekam medis. Hal ini bertentangan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 377 / Menkes / SK / III /2007 yang menyatakan lulusan D3 rekam medis merupakan salah satu kualifikasi pendidikan tenaga medis.

c. Pelatihan

Pelatihan yang pernah diberikan untuk perekam medis adalah pelatihan *coding*. Perekam medis harus dapat menetapkan kode penyakit dan tindakan yang sesuai kualifikasi yang berlaku di indonesia (ICD-10) mengenai penyakit dan tindakan medis.

Mengidentifikasi faktor *machine* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik Mata

- a. Komputer dan Printer
Menurut penuturan pegawai, komputer sering tidak berfungsi atau mengalami *error*, sehingga tidak dapat digunakan untuk pelayanan. Jika komputer mati, *tracer* tidak dapat dicetak, dan pegawai tidak akan dapat menemukan rekam medis. Kejadian seperti ini juga terjadi saat terjadi pemadaman listrik yang memperlambat proses penemuan dan penyediaan rekam medis sehingga menyebabkan pendistribusian ke poliklinik menjadi lebih lama.
- b. Telepon
Di bagian filing Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri terdapat satu buah telepon paralel. Telepon digunakan untuk sarana komunikasi antar petugas dan bagian, khususnya di bagian pendaftaran dan *filing*. Tidak ada undang-undang pemerintah yang mengatur jumlah telepon yang harus disediakan oleh rumah sakit, khususnya di bagian rekam medis, jumlah telepon yang disediakan ditentukan oleh kebutuhan pegawai.
- c. *Trolly*
Trolly sangat berguna dalam kegiatan distribusi rekam medis ke poliklinik Mata karena dapat menampung dengan jumlah yang banyak sekaligus. Namun, penggunaan *trolly* ini belum dimanfaatkan secara maksimal. Dari hasil observasi penulis terhadap penggunaan *trolly*, ditemukan bahwa *trolly* hanya digunakan untuk mengantarkan pasien *online* yang akan kontrol pada hari itu yang rekam medisnya sudah disiapkan sebelum hari kontrol. Setelah semua rekam medis pasien online sudah diantarkan ke poli, untuk rekam medis pasien yang mendaftar secara *On The Spot* (OTS) hanya di antar menggunakan tangan kosong.
- d. *Tracer*
Tracer masih belum memadai sebagai pengganti rekam medis yang sedang digunakan untuk pelayanan. Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri menggunakan *tracer* yang terbuat dari karton bekas map rekam medis yang sudah tidak digunakan lagi. Kertas tersebut kemudian digabungkan dengan lembar register dan diubah menjadi *tracer*. Lembar register terbuat dari kertas tipis dengan jumlah satu lembar.

Mengidentifikasi faktor *Material* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik Mata

- a. Rekam Medis
Berdasarkan hasil wawancara, masih didapatkan adanya map hilang (*misfile*) karena beberapa rekam medis masih terdapat di ruang rawat inap yang menyebabkan terhambatnya proses distribusi rekam medis.

- b. Rak Penyimpanan
Rak penyimpanan dokumen rekam medis yang masih aktif ada 1 rak penyimpanan, yaitu rak terbuka yang terbuat dari besi yang terdapat 6 tingkat, dengan jarak antara 1 rak ke rak lainnya 76 cm dengan tinggi rak 206 cm dan lebar 65 cm, setiap rak terdapat 4 shaft/kotak. Penyimpanan Dokumen Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Mulia Hati dengan metode TDF (*Terminal Digit Filing System*) yaitu sistem dengan menggunakan nomor dengan 6 angka yang dikelompokkan menjadi 3, Angka pertama terdiri dari 2 kelompok angka yang terletak paling kanan, angka kedua terdiri dari 2 kelompok angka yang terletak ditengah, dan angka ketiga terdiri dari 2 angka yang terletak paling kiri.

Mengidentifikasi faktor *Method* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik Mata

- a. Standar Prosedur Operasional
Pada bagian instalasi rekam medis Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri sudah memiliki SPO yang tertulis tentang penyediaan dan pendistribusian dokumen rekam medis, pihak rumah sakit masih mengacu pada Permenkes Nomor 129/menkes/SK/II/ 2008 yang dijadikan acuan dalam proses penyediaan dokumen rekam medis. Namun, dari temuan penulis, SPO tersebut belum sepenuhnya diterapkan oleh pegawai distribusi dan *filing*.
- b. Mengatur jadwal kerja pegawai
Pengaturan jadwal kerja pegawai di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri dengan 2 shift jaga yaitu shift pagi jam 06.00-13.00 jika ada dokter praktik pagi, jam 07.00-14.00 jika tidak ada dokter praktik pagi, dan jam 08.00-15.15 untuk pegawai pendaftaran pasien *online*. Shift siang jam 13.00 - 20.00 untuk hari senin, rabu dan jumat, jam 09.00-16.00 untuk hari selasa dan kamis dan jam 08.00-15.00 untuk hari sabtu.
- c. Mengatur Pertemuan Pegawai
Pertemuan antar pegawai di unit rekam medis seharusnya telah terjadwal secara rutin 1 bulan sekali dimana pertemuan tersebut akan membahas masalah yang terdapat di bagian rekam medis, usulan dari para pegawai mengenai kendala yang pernah di alami serta untuk sosialisasi kebijakan atau aturan yang telah ditetapkan oleh pihak instalasi rekam medis, namun di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri untuk pertemuan antar pegawai sudah terjadwal secara rutin sehingga masalah masalah yang di alami oleh para pegawai terselesaikan. Usulan para pegawai serta informasi para pegawai tentang adanya kebijakan/peraturan baru yang telah di tetapkan oleh instalasi rekam medis ataupun ketetapan dari

direktur Rumah Sakit dapat tersampaikan dengan baik.

Mengidentifikasi faktor *Money* yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik Mata

Berdasarkan penuturan pegawai distribusi, Pegawai yang melakukan penyediaan dokumen rekam medis sesuai dengan SPO yang ditetapkan tidak diberikan *reward* / hadiah. Sebenarnya, pegawai tidak keberatan karena itu adalah pekerjaan mereka, dan mereka diberi kompensasi yang sesuai untuk upaya mereka. Namun, dengan adanya *reward*, mereka akan lebih termotivasi dalam menjalankan tugasnya dan tidak lagi mengabaikan tugas mereka yang sebenarnya, seperti mengantarkan rekam medis tepat waktu.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Pegawai distribusi RSU Mulia Hati Wonogiri membutuhkan waktu rata-rata 16 menit 10 detik untuk menyediakan dan mendistribusikan dokumen rekam medis ke Poliklinik Mata. Waktu tercepat untuk penyediaan dan pengantaran dokumen rekam medis yaitu 1 menit, sedangkan yang terlama yaitu 1 jam 9 menit.

Persentase dokumen rekam medis yang tidak terlambat sesuai dengan permenkes nomor 129 tahun 2008 sejumlah 32 dokumen atau 32,32 % dari 99 dokumen, sedangkan dokumen rekam medis yang mengalami keterlambatan sebanyak 67 dokumen atau 67,68 % dari 99 dokumen.

Penyediaan dokumen rekam medis yang terlambat dapat dipengaruhi oleh faktor faktor seperti pegawai tidak mengikuti SPO yang telah ditetapkan, Komputer dan Printer *Error*, Penggunaan *Tracer* dan *Trolley* belum maksimal, Implementasi dari SOP yang ada belum dijalankan dengan baik, masih terdapat *misfile*, dan tidak adanya penghargaan / *reward* untuk pegawai.

Saran

- Penambahan petugas distribusi.
- Memberikan sanksi pada pegawai yang belum melaksanakan SPO (Standar Prosedur Operasional) dengan baik.
- Perawatan Komputer dan *Printer* secara berkala.
- Mengikuti Pelatihan yang diadakan baik dari Rumah Sakit maupun Luar Rumah Sakit
- Trolley* sebagai alat pengantar rekam medis digunakan dengan baik mengingat rekam medis bersifat rahasia.
- Pemberian *Reward* bagi pegawai untuk meningkatkan motivasi kerja tidak hanya berupa uang namun bisa berupa pujian.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Depkes, *Prosedur Pedoman Penyelenggaraan dan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia, Revisi II*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik, 2006.
- [2] Torry, *Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung*. Jurnal Kedokteran Brawijaya, 29(3), 252–257. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.3>, 2016.
- [3] Hakam, *Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X*. Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (J-MIAK), 01(01), 11–15., 2016.
- [4] *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit*. 2008.
- [5] Depkes, *Permenkes Nomor 269/Menkes/SK/III/2008 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 2008.
- [6] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education Model, Teknik, dan Implementasinya*. Yogyakarta: IrciSoD, 2015.
- [7] A. A. Zahra and L. Herfiyanti, *Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kurnia Cilegon*. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, Juli 2021, 1 (7), 761-774, 2021.
- [8] S. Nababan and N. Harepa, *Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pendistribusian Rekam Medis Ke Poliklinik Rawat Jalan Di Rsud Doloksanggul*. Journal of Healthcare Technology and Medicine Vol. 7 No. 1 April 2021, 2021.
- [9] B. N. Aliefia, G. Alfiansyah, and I. Muflihatin, *Analisis Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Untuk Pasien Lama Poli Bedah Onkologi Di Rsal Dr. Ramelan Surabaya Tahun 2020*. J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan E-ISSN: 2721-866X Vol. 2 No. 1 Desember 2020, 2020.
- [10] Y. D. Hartanto, Sudalhar, and T. W. Yudha, *Analisa Faktor Yang Menyebabkan Lamanya Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pada Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo*. Jurnal Hospital Science (2020), 4(1): 134-140, 2020.

- [11] A. Kartika, D. Aprilia, I. Nurmawati, and R. A. Wijayanti, *Identifikasi Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya Tahun 2020*. J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan E-ISSN: 2721-866X, 2020.