

FAKTOR KETERLAMBATAN DISTRIBUSI REKAM MEDIS RAWAT JALAN DENGAN METODE FISHBONE DI RUMAH SAKIT PERTAMINA PRABUMULIH

Isro Mistrati Umami¹, Indah Agustina²
Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2}
imumami@piksi.ac.id¹, iagustina@piksi.ac.id²

Received: 02-09-2021
Revised : 12-01-2022
Accepted: 18-01-2022

Abstrak

Latar Belakang: Guna mencapai tujuan pelayanan kesehatan optimal perlu adanya sistem yang baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di Rumah Sakit. Optimalnya kualitas pelayanan kesehatan salah satunya dapat dilihat dari ketepatan waktu pendistribusian rekam medis. namun beberapa hal dapat membuat pendistribusian rekam medis menjadi terlambat.

Tujuan: Menganalisis faktor keterlambatan distribusi rekam medis rawat jalan dengan metode *Fishbone* di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih.

Metode: Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menganalisa di ruang penyimpanan menggunakan diagram fishbone dengan melihat dari beberapa komponen yaitu Manusia (Man Power), Metode (Methods), Mesin (Machine), Material (Materials) dan Inspeksi (Measurment). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu kunjungan perhari pasien rawat jalan sebanyak 196 pasien dan sampel yang diambil yaitu 100 rekam medis.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian didapatkan faktor utama penyebab keterlambatan distribusi karena petugas distribusi hanya 1 orang, dan berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Yuni Marliani pada bulan Agustus 2020 bahwa penyebab lainnya karena fasilitas ruang penyimpanan kurang memadai sehingga memperlambat petugas dalam pengambilan rekam medis di lemari penyimpanan. Adapun waktu rata-rata distribusi rekam medis pada pasien lama secara keseluruhan adalah 14 menit 31 detik sedangkan waktu rata-rata pasien baru secara keseluruhan adalah 13 menit 15 detik.

Kesimpulan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak cukupnya petugas di bagian distribusi rekam medis, belum ada komputer di ruang filling, belum terlaksananya rekam medis elektronik, belum ada kebijakan untuk memberi reward and punishment kepada petugas yang terkait, Rapat komite medis tidak pernah membahas masalah yang ada di unit Rekam Medis mengenai pendistribusian rekam medis rawat jalan.

Kata kunci: keterlambatan; distribusi rekam medis; fishbone.

Abstract

Background: In order to achieve the goal of optimal health care, it is necessary to have a good system in accordance with the procedures that have been set in the hospital. Optimal quality of health services, one of which can be seen from the timeliness of the distribution of medical records. However, several things can make the distribution of medical records late.

Objective: To analyze the delay factor in the distribution of outpatient medical records using the Fishbone method at Pertamina Prabumulih Hospital.

Methods: This type of research is descriptive by analyzing the storage space using a fishbone diagram by looking at several components, namely Human (Man Power), Method (Methods), Machine (Machine), Material (Materials) and Inspection (Measurment). The population in this study is 196 outpatient visits per day and the sample taken is 100 medical records.

Results: Based on the results of the study, it was found that the main factor causing the delay in distribution was because there was only 1 distribution officer, and based on the results of a previous study by Yuni Marliani in August 2020 that the other reason was because the storage room facilities were inadequate so that it slowed down the officers in taking medical records in the storage cupboard. The average time of distribution of medical records in old patients as a whole is 14 minutes 31 seconds while the average time for new patients as a whole is 13 minutes 15 seconds.

Conclusion: The results of the study indicate that there are not enough officers in the distribution of medical records, there is no computer in the filling room, there is no implementation of electronic medical records, there is no policy to give reward and punishment to the officers involved, the medical committee meeting never discusses the existing problems. in the Medical Record unit regarding the distribution of outpatient medical records.

Keywords: delay; medical record distribution; fishbone

*Correspondent Author: Isro Mistrati Umami

Email: imumami@piksi.ac.id



PENDAHULUAN

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/III/2010, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Peningkatan kesehatan yang optimal dapat diukur dengan meningkatnya minat mengakses pelayanan

Faktor Keterlambatan Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode Fishbone di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih

kesehatan, karena lembaga pelayanan kesehatan perlu memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional untuk mencapai kepuasan pengguna kesehatan ([Indonesia, 2010](#)).

Pelayanan kesehatan adalah upaya, secara individu atau kolektif, dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, atau masyarakat ([Depkes, 2007](#)). Guna memenuhi kebutuhan tersebut maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan publik adalah barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan undang-undang ([Depkes, 2009](#)).

Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah rumah sakit yang didirikan untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah tersedianya pelayanan yang efektif dan efisien yang merata di seluruh Indonesia. Dengan demikian derajat kesehatan masyarakat yang terbaik dapat dicapai oleh setiap orang agar dapat menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi ([Rahmah & Wahyuni, 2015](#)).

Rumah sakit memiliki banyak bentuk pelayanan, salah satunya adalah klinik rawat jalan. Klinik rawat jalan ini perawatan medis untuk pasien itu saja. Layanan 24 jam untuk observasi, diagnosis, pengobatan dan rehabilitasi. Pelayanan medis lain yang tidak mengharuskan pasien dirawat inap ([Rahmatika, 2004](#)).

Guna memberikan pelayanan yang baik, rumah sakit perlu didukung oleh rekam medis dan informasi kesehatan yang benar. Organisasi yang menyelenggarakan rekam medis memiliki jangkauan kerjasama yang sangat luas antar unit kerja, mulai dari pimpinan rumah sakit, dokter, perawat, hingga tenaga kesehatan lainnya. Salah satunya adalah bagian rekam medis ([Amrullah, Achmalona, & Sutomo, 2021](#)).

Rekam medis adalah dokumen yang memuat catatan dan dokumen (PERMENKES No: 269/MENKES/PER/III/2008) persyaratan tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien dalam suatu pelayanan medis, misalnya pelayanan kesehatan pasien, pelayanan gawat darurat, penelitian ([Permenkes RI, 2008](#)).

Seiring berjalannya waktu, rumah sakit semakin menunjukkan kualitas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang terbaik, perlu dibangun sistem pendukung yang baik dalam pelayanan rekam medis sesuai prosedur yang telah ditetapkan rumah sakit. Salah satu faktor pendukungnya adalah pendistribusian rekam medis ([Sari & Rusdiana, 2018](#)).

Distribusi adalah proses pengiriman rekam medis ke poliklinik calon untuk pelayanan kesehatan. Pendistribusian atau penyerahan rekam medis terjadi setiap kali ada permintaan pendaftaran pasien (TPP), berdasarkan keinginan pasien untuk berkunjung ke poliklinik yang diinginkan ([Alvadri, 2016](#)).

Pendistribusian rekam medis yang baik adalah yang cepat, akurat, dan efisien. Rekam medis yang didistribusikan terlalu lama akan menghambat pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter kepada pasien, karena tanpa adanya rekam medis pasien maka dokter tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien ([Anggreini & Mariyanti, 2014](#)).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Yuni Marliani pada bulan Agustus 2020 yang berjudul “Tinjauan Keterlambatan Distribusi Rekam Medis di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih” bahwa salah satu penyebab terlambatnya distribusi dikarenakan fasilitas ruang penyimpanan kurang memadai sehingga memperlambat petugas dalam pengambilan rekam medis di lemari penyimpanan. Terlambatnya distribusi rekam medis akan mengakibatkan terhambat pula pelayanan pasien yang akan berobat ke poliklinik rawat jalan, padahal pelayanan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan di rumah sakit, karena hal tersebut sangat mempengaruhi puas atau tidaknya pasien yang datang

Faktor Keterlambatan Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode Fishbone di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih

untuk berobat, untuk mengurangi terjadinya ketidakpuasan tersebut maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor Keterlambatan Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan dengan Metode *Fishbone* di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih”.

METODE PENELITIAN

Menurut (Khasanah, 2020) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu peristiwa, situasi, objek, orang, atau segala sesuatu yang berhubungan dengan variabel yang dapat dijelaskan secara numerik atau verbal. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Dalam penelitian ini digunakan metode *fishbone* untuk menganalisis faktor keterlambatan rekam medis rawat jalan.

Menurut (Sugiyono, 2017) Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun yang ditentukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh informasi tentangnya dan kemudian menarik kesimpulan, berikut variabel penelitian yang ditentukan oleh seorang peneliti:

Tabel 1. Nama Variabel dan Definisi Operasional

No.	Nama Variabel	Definisi Operasional
1	Distribusi rekam Medis	Distribusi adalah proses pengiriman rekam medis ke poliklinik calon untuk pelayanan kesehatan. Setiap kali Pendaftaran Pasien (TPP) membuat permintaan, itu dikeluarkan atau disampaikan berdasarkan keinginan pasien untuk mengunjungi poliklinik yang diinginkan.
2	Keterlambatan distribusi rekam medis rawat jalan	Bagian rekam medis memberikan rekam medis rawat jalan ke poliklinik melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam perjanjian distribusi rekam medis rawat jalan yaitu tidak lebih dari 10 menit (≤ 10 menit) setelah pasien mendaftar.
3	Faktor penyebab keterlambatan distribusi rekam medis rawat jalan	Hal-hal (situasi, kejadian) yang mengakibatkan keterlambatan pendistribusian rekam medis rawat jalan dari unit rekam medis rawat jalan medis ke poliklinik.

Sumber: data sekunder, 2021

Berdasarkan tabel 1 populasi dalam penelitian ini yaitu kunjungan perhari pasien rawat jalan sebanyak 196 pasien. Mengenai penelitian ini penulis menggunakan teknik *Slovin*, dan diperoleh jumlah sebesar 100 Rekam Medis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sistem Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih, bahwa di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih memiliki prosedur sebagai berikut :

1. Petugas pendaftaran mendaftarkan dan mencetak label barcode pasien yang akan berobat rawat jalan ke poliklinik tujuan menggunakan aplikasi SIM RS yang digunakan di RS Pertamina Prabumulih.
2. Petugas Pendaftaran memberikan kertas registrasi dan label *barcode* pasien ke petugas distribusi rekam medis.

Faktor Keterlambatan Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode Fishbone di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih

3. Untuk pasien baru, pengalokasi membuat file/peta rekam medis baru, sedangkan untuk pasien lama, pengalokasi mencari berkas/peta rekam medis pasien di rak/lemari penyimpanan, sedangkan sistem penyimpanan rekam medis RS Pertamina Prabumulih dilakukan dengan menggunakan sistem penomoran langsung terkonsentrasi. (*Straight Numerical Filling*).
 4. Petugas distribusi menyiapkan dan menempelkan label *barcode* pada form pengkajian rawat jalan sesuai poliklinik tujuan.
 5. Petugas distribusi memasukkan dan menyusun formulir penilaian ke dalam berkas/peta rekam medis pasien.
 6. Petugas distribusi mengantarkan rekam medis pasien ke poliklinik tujuan.
- 2. Waktu Tunggu Pendistribusian Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih**

Waktu tunggu rekam medis adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk menyelesaikan pendaftaran di bagian penerimaan pasien sampai dengan pendistribusian rekam medis dan tiba di tempat tujuan. RS Pertamina Prabumulih memberikan standar pelayanan dokumen rekam medis rawat jalan sesuai standar pelayanan Kementerian Kesehatan, dan waktu dokumen rekam medis sampai di poliklinik tujuan tidak melebihi 10 menit (≤ 10 menit).

Tabel 2. Hasil Perhitungan Rata-Rata Waktu Tunggu Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rekam Medis RS Pertamina Prabumulih Tahun 2021

Tahapan	Pasien Lama	Pasien Baru
Waktu tunggu petugas pendaftaran memberikan kertas registrasi dan label barcode pasien ke petugas distribusi rekam medis setelah pasien didaftarkan.	3 menit 14 detik	3 menit 14 detik
Pembuatan File/Map Rekam Medis baru	-	1 menit 47 detik
Penemuan rekam medis pasien lama	3 menit 3 detik	-
Menyiapkan dan menempelkan label barcode pada form pengkajian	2 menit 23 detik	2 menit 23 detik
Memasukkan dan menyusun form pengkajian ke file/map rekam medis	44 detik	44 detik
Petugas distribusi mengantarkan rekam medis ke Poliklinik	5 menit 7 detik	5 menit 7 detik
Total Waktu	14 menit 31 detik	13 menit 15 detik

Sumber: data yang diobservasi penulis, 2021

Berdasarkan tabel 2 bahwa hasil pengamatan terhadap 100 sampel rekam medis didapatkan rincian data.

Tabel 3. Wawancara Petugas Distribusi

No.	Subjek Penelitian	Keterangan
	Petugas distribusi	“Yang menjadi penyebab utama keterlambatan distribusi rekam medis ke poliklinik mungkin karena saya ini kan hanya sendirian, sehingga saya harus melakukan tugas rangkap mulai dari mempersiapkan rekam medis yg mau berobat hingga mengantarkannya ke semua poliklinik tujuan”.

Sumber : Petugas distribusi RS Pertamina Prabumulih, 2021

Berdasarkan Tabel 3, waktu tunggu pasien saat menghitung sebaran rekam medis rawat jalan menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan waktu pasien lama adalah 14 menit 31 detik, dan rata-rata waktu pasien baru 13 menit 15 detik. Untuk mengetahui keterlambatan pendistribusian rekam medis rawat jalan di RS Pertamina Prabumulih, peneliti juga melakukan wawancara dengan petugas distribusi berdasarkan hasil wawancara:

3. Faktor penyebab keterlambatan pendistribusian rekam medis rawat jalan dengan metode fishbone di RS Pertamina Prabumulih

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Yuni Marliani pada bulan Agustus 2020 yang berjudul “Tinjauan Keterlambatan Distribusi Rekam Medis di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih” bahwa salah satu penyebab terlambatnya distribusi dikarenakan fasilitas ruang penyimpanan yang kurang memadai sehingga memperlambat petugas dalam pengambilan rekam medis di lemari penyimpanan.

B. Pembahasan

Adapun hasil analisa penulis mengenai faktor keterlambatan distribusi rekam medis rawat jalan dengan metode *fishbone* di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisa dengan Metode Fishbone

Faktor	Akar Masalah	Akibat
Manusia (<i>Man Power</i>)	Petugas distribusi rekam medis rawat jalan hanya 1 orang.	Keterlambatan Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan
	Petugas penerima pendaftaran pasien memerlukan waktu dalam memberikan kertas registrasi dan label barcode ke petugas distribusi.	
	Rekam medis pasien <i>Post</i> rawat inap terlambat dikembalikan ke ruang <i>filling</i> .	
Metode (<i>Methods</i>)	Pelaksanaan pendistribusian sudah sesuai dengan SPO yang berlaku tetapi pelaksanaan pendistribusian masih menggunakan cara manual.	
Mesin (<i>Machine</i>)	Belum adanya rekam medis elektronik.	
Material (<i>Materials</i>)	Kemudahan untuk menjalankan pengedaran rekod perubatan adalah tidak mencukupi.	
Inspeksi (<i>Measurment</i>)	1. Tidak adanya <i>punishment and reward</i> untuk petugas.	
	2. Rapat komite medik tidak membahas masalah pendistribusian rekam medis rawat jalan.	

Sumber: data yang diobservasi penulis, 2021

Berdasarkan dari data yang diperoleh, ditemukan faktor-faktor berikut yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian rekam medis rawat jalan di RS Pertamina Prabumulih:

1. Petugas distribusi rekam medis rawat jalan hanya 1 orang, di mana 1 orang tersebut mempunyai tugas mulai dari perakitan form pengkajian rawat jalan, pembuatan map/file

Faktor Keterlambatan Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode Fishbone di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih

baru, pengambilan rekam medis di lemari/rak penyimpanan sampai dengan pendistribusian rekam medis ke poliklinik, tentu saja dengan jumlah pasien rawat jalan yang sangat banyak dan berbeda-beda poliklinik tujuan membuat petugas distribusi rekam medis terkadang kewalahan.

2. Petugas penerima pendaftaran pasien berobat rawat jalan memerlukan waktu dalam memberikan kertas registrasi dan label barcode ke petugas distribusi dikarenakan ruang pendaftaran menuju ke *filling* harus melewati dulu ruang *assembling*.
3. Rekam medis pasien *post* rawat inap terlambat dikembalikan ke ruang *filling*. Adapun penyebab keterlambatan pengembalian resume medis rawat inap sebagai berikut :
 - a. Kurangnya petugas di ruang perawatan, lambatnya pengisian formulir perawatan, dan kurang disiplinnya pengisian rekam medis khususnya rekam medis oleh DPJP. Riwayat kesehatan pasien diperlukan untuk menentukan pengobatan atau tindakan bagi pasien, terutama jika pasien memiliki penyakit kronis. Setelah rekam medis dikembalikan, tahap selanjutnya adalah perakit terlebih dahulu menilai kelengkapan rekam medis yang dikembalikan, dan jika dianggap tidak lengkap maka akan dikirim kembali ke ruang perawatan yang bersangkutan untuk dilengkapi. Keterlambatan ini tentunya akan mengganggu pelayanan pasien selanjutnya.
 - b. Pasien pengguna asuransi lama saat proses di administrasi penjaminan pasien pulang. Dalam hal ini seharusnya dibutuhkan petugas yang berkompeten dan memahami standar waktu yang berlaku dirumah sakit. Sehingga dalam pelayanan administrasi menjadi lancar dan tidak menjadi faktor yang menyebabkan rekam medis rawat inap terlambat dikembalikan ke unit Rekam Medis.
4. Pelaksanaan pendistribusian sudah sesuai dengan SPO yang berlaku tetapi pelaksanaan pendistribusian masih menggunakan cara manual. Dalam pengecekan data pasien terdaftar berobat petugas distribusi harus menunggu kertas register dan label barcode terlebih dahulu dikarenakan belum adanya komputer di ruang *filling*.
5. Belum terlaksananya rekam medis elektronik sehingga petugas distribusi masih harus menyiapkan lembar form pengkajian untuk setiap pasien yang berobat.
6. Tidak ada kebijakan untuk memberi penghargaan dan menghukum mereka yang terlibat. Jika kebijakan ini belum ada maka kader akan kurang termotivasi untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan kader tidak disiplin dan tanpa pengawasan selama pelaksanaan. Akibatnya, pelayanan tidak berjalan lancar, sehingga menurunkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit.
7. Rapat komite medis tidak pernah membahas masalah yang ada di unit Rekam Medis mengenai pendistribusian rekam medis rawat jalan. Hal ini membuat masalah tidak terselesaikan sehingga menurunkan kualitas pelayanan di unit rekam medis dan mempengaruhi pelayanan penunjang kesehatan lainnya. Pada pertemuan komite, hanya isu-isu dari komunitas medis yang dibahas. Dalam rapat komite semua permasalahan yang ada di masing-masing unit dibahas dan diusulkan pemecahannya, dan anggota yang berpartisipasi dalam rapat komite juga harus menyampaikan pendapat dan memberikan informasi tentang masalah yang dimiliki masing-masing unit dalam jangka waktu tertentu.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu menurut Yuni Marlani pada bulan Agustus 2020 yang berjudul “Tinjauan Keterlambatan Distribusi Rekam Medis di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih” bahwa hal-hal yang mempengaruhi keterlambatan pendistribusian rekam medis rawat jalan di RS Pertamina Prabumulih yaitu ruang penyimpanan kurang memadai sehingga memperlambat petugas dalam pengambilan rekam medis di lemari penyimpanan. Hingga saat ini ruang penyimpanan masih belum di perluas akan tetapi ada penambahan pada lemari/rak

penyimpanan sehingga rekam medis dapat tersusun rapih dan mempermudah petugas dalam pengambilan rekam medis.

KESIMPULAN

Waktu yang dibutuhkan untuk pendistribusian rekam medis rawat jalan dari bagian pendaftaran ke unit pelayanan (poliklinik) melebihi standar 10 menit yang ditentukan. Dari sampel 100 rekam medis RS Pertamina Prabumulih didapatkan rata-rata waktu 14 menit 31 detik untuk pasien lama dan 13 menit 15 detik untuk pasien baru. Analisa menggunakan diagram *fishbone* dengan melihat dari beberapa komponen yaitu Manusia (*Man Power*), Metode (*Methods*), Mesin (*Machine*), Material (*Materials*) dan Inspeksi (*Measurment*). Hasil analisa diantaranya; 1) tidak cukupnya petugas di bagian distribusi rekam medis, serta perlunya waktu untuk petugas penerima pendaftaran dalam memberikan kertas registrasi dan label barcode ke petugas distribusi dikarenakan lokasi ruangan yg kurang efektif. 2) Masih sering terjadi keterlambatan pengembalian rekam medis *post* rawat inap ke bagian *filling*, sehingga mempengaruhi lama waktu pendistribusian rekam medis rawat jalan ke poliklinik saat pasien *post* rawat inap tersebut melakukan kontrol ulang rawat jalan. 3) Tidak ada komputer di ruang pengisian dan tidak ada catatan medis elektronik. 4) Tidak ada kebijakan pemberian penghargaan dan hukuman kepada personel terkait. 5) Masalah pendistribusian rekam medis rawat jalan unit rekam medis tidak pernah dibahas dalam rapat komite medis.

BIBLIOGRAFI

- Alvadri, Zilpianus. (2016). Hubungan pelaksanaan tindakan cuci tangan perawat dengan kejadian infeksi rumah sakit di Rumah Sakit Sumber Waras Grogol. *Jurnal Universitas Esa Unggul*. Retrieved from [Http://Digilib. Esaunggul. Ac. Id](http://Digilib.Esaunggul.Ac.Id).
- Amrullah, Muhammad, Achmalona, Teguh, & Sutomo, Suswinda Yuli. (2021). Hubungan Antara Beban Kerja dan Tingkat Pemahaman Perawat Mengenai Jangka Waktu Pengembalian Dokumen Rekam Medis Dengan Keterlambatan Pengembalian Dokumen Rekam Medis. *Citra Delima: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(1), 11–17.
- Anggreini, Ririn, & Mariyanti, Sulis. (2014). Hubungan antara kontrol diri dan perilaku konsumtif mahasiswi Universitas Esa Unggul. *Jurnal Psikologi Esa Unggul*, 12(01), 126664.
- Depkes. (2007). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jakarta: Departemen Kesehatan RI*.
- Depkes, R. I. (2009). Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. *Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor, 144*.
- Indonesia, Republik. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010* Tentang.
- Khasanah, Lutfiatul. (2020). *Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas pada pt. Nafaro Mukti Robina Tugu Ngaliyan Semarang*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Faktor Keterlambatan Distribusi Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode Fishbone di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih*

Permenkes RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tentang Rekam Medis.* , (2008).

Rahmah, Eka Rahman, & Wahyuni, Ida. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Pengambilan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya 2014. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 2(5), 32–44.

Rahmatika, Yulivia. (2004). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertamina)*. IPB (Bogor Agricultural University).

Sari, Mutia, & Rusdiana, Ima. (2018). Tinjauan Waktu Pengembalian Rekam Medis Pasien Rawat Inap ke Unit Rekam Medis di Rumah Sakit X Jakarta Timur 2018. *MEDICORDHIF Jurnal Rekam Medis*, 5, 7.

Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).