

## Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo

Ulul Azmi<sup>1</sup>, Veronika Vestine<sup>2</sup>, Maya Weka Santi<sup>3</sup>, Gamasiano Alfiansyah<sup>4</sup>

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember  
[ulul2612azmi@gmail.com](mailto:ulul2612azmi@gmail.com), [veronikavestine@polije.ac.id](mailto:veronikavestine@polije.ac.id), [mayaweka@polije.ac.id](mailto:mayaweka@polije.ac.id),  
[gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id](mailto:gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id)

---

### Keywords:

Delay,  
Providing Medical Records,  
Outpatient

---

### ABSTRACT

The standard time for provided outpatient medical records was  $\leq 10$  minutes. Based on the results of preliminary study, based on 99 files, 90 medical records (90.9%) experienced delays in provision. The purpose of this study was to analyze the factors caused the delay in provided outpatient medical records at Doctor Mohamad Saleh Hospital, Probolinggo City used the performance theory from Robbins. Type of research used qualitative, data collection techniques were interviews, observations, documentation and brainstorming. The research subjects consisted of 1 head of medical records, 7 outpatient medical record storage officers, 1 medical record distribution officer, 6 outpatient registration officers and 3 nurses. The results of the study were based on ability factors were the lack of knowledge of officers about the procedure for providing outpatient medical records, officers didn't have medical record education qualifications, officers never participated in medical record management training, and work experience less than 3 years. Based on the opportunity factor were errors in SIMRS, insufficient shelves and storage space for medical records and there was no SOP for provision of outpatient medical records. Meanwhile, the opportunity factor is in the sub-variables of SIMRS, shelves and storage rooms for medical records and SOP. The improvement plan are apply for training, replace officers according qualifications, switch to using RME, improve facilities and infrastructure, and make SOP.

---

### Kata Kunci

Keterlambatan,  
Penyediaan Rekam Medis,  
Rawat Jalan

---

### ABSTRAK

Standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu  $\leq 10$  menit. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, dari 99 berkas terdapat 90 rekam medis (90,9%) mengalami keterlambatan penyediaan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo menggunakan teori kinerja dari Robbins. Jenis penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan *brainstorming*. Subjek penelitian terdiri dari 1 kepala rekam medis, 7 petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan, 1 petugas pendistribusian rekam medis, 6 petugas pendaftaran rawat jalan dan 3 perawat. Hasil penelitian berdasarkan faktor kemampuan yaitu kurangnya pengetahuan petugas terkait prosedur penyediaan rekam medis rawat jalan, petugas tidak memiliki kualifikasi pendidikan rekam medis, petugas tidak pernah mengikuti pelatihan pengelolaan rekam medis, pengalaman kerja kurang dari 3 tahun. Berdasarkan faktor kesempatan yaitu *error* pada SIMRS, rak dan ruang penyimpanan rekam medis belum mencukupi serta tidak adanya SOP penyediaan rekam medis rawat jalan. Rencana perbaikan yang dapat dilakukan yaitu mengajukan pelatihan, mengganti petugas sesuai kualifikasi, beralih menggunakan RME, perbaikan sarana dan prasarana serta pembuatan SOP.

**Korespondensi Penulis:**

Ulul Azmi,  
 Politeknik Negeri Jember,  
 Jl. Mastrip Po. Box 164 Jember, Jawa Timur  
 Telepon : +6285231169409  
 Email: [ulul2612azmi@gmail.com](mailto:ulul2612azmi@gmail.com)

Submitted : 20-07-2024; Accepted : 25-09-2024; Published : 25-10-2024

Copyright (c) 2025 The Author (s)  
 This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

**1. PENDAHULUAN**

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang baik yaitu dengan adanya kecepatan dan ketepatan waktu sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit pada sistem pengolahan rekam medis dalam mendapatkan kembali rekam medis [1]. Kepuasan pasien merupakan satu elemen penting dalam mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan pasien [2]. Salah satu indikator dalam mengukur kepuasan pasien yaitu kecepatan dalam penyediaan rekam medis ke poli, karena semakin cepat penyediaan rekam medis maka semakin cepat pula pasien mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit [1].

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo, terdapat beberapa rekam medis pasien rawat jalan yang mengalami keterlambatan penyediaan. Peneliti juga melakukan observasi waktu penyediaan rekam medis rawat jalan pada 3 poli yaitu poli jantung, poli mata dan poli orthopedi yang merupakan poli dengan kunjungan pasien terbanyak pada tanggal 18 sampai 21 Maret 2024. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mengambil jumlah sampel rekam medis yang akan diobservasi terkait waktu penyediaannya. Jumlah populasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 8.174 rekam medis yang merupakan rata-rata setiap bulan kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2023. Dari perhitungan yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan 99 rekam medis rawat jalan yang diobservasi waktu penyediaannya. Berikut merupakan tabel hasil observasi terkait keterlambatan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

**Tabel 1.** Angka Keterlambatan Penyediaan Rekam Medik Pasien Rawat Jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo Berdasarkan Observasi

No.	Poli Tujuan	Jumlah Rekam Medik	Waktu Penyediaan Rekam Medik			
			≤ 10 menit	Persentase	> 10 menit	Persentase
1.	Poli Jantung	33	4 berkas	12,12%	29 berkas	87,87%
2.	Poli Orthopedi	33	1 berkas	3,03%	32 berkas	96,96%
3.	Poli Mata	33	4 berkas	12,12%	29 berkas	87,87%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>9 berkas</b>	<b>9,09%</b>	<b>90 berkas</b>	<b>90,9%</b>

Sumber: Data Primer RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo, 2024

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa dari 99 rekam medis yang diobservasi, jumlah rekam medis yang telah mencapai standar waktu penyediaan yaitu 9 rekam medis (9,09%) sedangkan 90 rekam medis (90,9%) mengalami keterlambatan waktu penyediaan. Hal ini juga tidak sesuai dengan standar waktu penyediaan rekam medis untuk pelayanan rawat jalan yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI (2008) yaitu ≤ 10 menit [3]. Keterlambatan penyediaan rekam medis berpengaruh terhadap pelayanan medis kepada pasien. Jika berkas terlambat sampai poli maka pelayanan kepada pasien akan terlambat pula [4].

**2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan menggunakan teori kinerja dari Robbins dengan variabel yang diteliti yaitu faktor *ability* (kemampuan) yang meliputi pengetahuan, pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja, faktor *motivation* (motivasi) yang meliputi *reward* dan *punishment* dan faktor *opportunity* (kesempatan) yang meliputi sarana dan prasarana serta Standar Operasional Prosedur (SOP).

## 2.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian pada penelitian ini yaitu 18 informan penelitian yang terdiri dari 1 kepala rekam medis, 7 petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan, 1 petugas pendistribusian rekam medis rawat jalan, 6 petugas pendaftaran rawat jalan dan 3 perawat.

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan *brainstorming* untuk menyusun rencana perbaikan terhadap masalah keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

## 2.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan terhadap permasalahan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

## 2.4 Etika Penelitian

Penelitian ini tidak memiliki permasalahan etik dan telah lolos uji etik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan Surat Keterangan Lolos Kelaikan Etik (*Ethical Clearance*) yang dikeluarkan oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan UOBK RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo dengan nomor surat 127/Litbang.KEPK/2024.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Menganalisis Faktor *Ability* (Kemampuan) yang Menyebabkan Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo

#### 3.1.1 Pengetahuan

Pada penelitian ini, pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan petugas rekam medis rawat jalan dengan tingkatan tahu, memahami dan aplikasi terkait sistem peninjauan rekam medis, prosedur penyediaan rekam medis rawat jalan, standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan sesuai aturan yang berlaku dan dampak keterlambatan penyediaan rekam medis. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengetahuan petugas rekam medis rawat jalan pada tingkatan tahu dan memahami masih kurang. Petugas rekam medis rawat jalan tidak mengetahui terkait standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan hasil wawancara berikut.

“Sekitar 3 jam.”

(Informan 2, 2024)

Selain itu, petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan juga kurang memahami terkait sistem peninjauan dan prosedur penyediaan rekam medis rawat jalan.

“Tidak tahu.”

(Informan 5, 2024)

Pengetahuan petugas rekam medis rawat jalan yang masih kurang dapat berdampak pada terjadinya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian Harmanto *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa penyediaan rekam medis di RSHD Kota Bengkulu masih belum maksimal karena terjadinya keterlambatan waktu penyediaan rekam medis [5]. Salah satu penyebabnya yaitu petugas masih kurang memahami prosedur dan belum menyesuaikan kecepatan dalam pembuatan rekam medis. Pemahaman petugas mengenai penyediaan rekam medis sangat penting karena berdampak terhadap hasil kerjanya, jika hasil kerjanya kurang baik maka bisa menyebabkan keterlambatan penyediaan rekam medis [6]. Berdasarkan hal tersebut, pengetahuan petugas terkait penyediaan rekam medis rawat jalan dapat dikatakan kurang baik. Sehingga pengetahuan menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

#### 3.1.2 Pendidikan

Dalam melaksanakan pekerjaan, seorang karyawan tidak terlepas dari tingkat pendidikan. Salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja yaitu dengan memperhatikan tingkat pendidikan yang dimiliki [7]. Pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu jenjang pendidikan terakhir kepala rekam medis, petugas penyimpanan dan pendistribusian rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD

Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tidak terdapat petugas penyimpanan dan pendistribusian rekam medis serta petugas pendaftaran rawat jalan yang memiliki latar belakang pendidikan rekam medis kecuali hanya kepala rekam medis. Berikut merupakan kutipan hasil wawancara dengan kepala rekam medis.

*“Di rawat jalan tidak ada, itu memang menjadi kendala saya.”*

(Informan 1, 2024)

Latar belakang pendidikan petugas dapat mempengaruhi pengetahuan petugas terkait penyediaan rekam medis dan akan berdampak juga terhadap permasalahan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara dengan petugas pada sub variabel pengetahuan yang kurang memahami terkait prosedur penyediaan rekam medis rawat jalan. Menurut Aliefia *et al.* (2020), petugas dengan tingkat pendidikan yang memenuhi standar akan memiliki pengetahuan yang lebih mendalam, oleh karena itu mereka akan lebih menyadari pentingnya penyediaan rekam medis sesuai standar, sehingga tidak terjadi lagi keterlambatan dalam penyediaan rekam medis rawat jalan [8].

Berdasarkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013, Perekam Medis dan Informasi Kesehatan adalah seorang yang telah lulus pendidikan RMIK sesuai peraturan perundang-undangan [9]. Rahmawati *et al.* (2020) menyatakan bahwa petugas rekam medis yang baik maka harus memiliki kemampuan yang baik pula yaitu dengan memiliki kualifikasi pendidikan sebagai lulusan perekam medis [10]. Tingkat pendidikan petugas sangat mempengaruhi tingkat pengetahuan mereka terkait proses penyediaan rekam medis rawat jalan. Hasil penelitian Rahmawati *et al.* (2020) menunjukkan bahwa masih ada petugas rekam medis yang terlibat dalam penyediaan rekam medis rawat jalan yang bukan merupakan lulusan perekam medis, melainkan pendidikan terakhirnya adalah SMA [10]. Hal itu dapat berpengaruh dengan permasalahan terkait rekam medis terutama dalam proses penyediaannya. Sejalan dengan hasil penelitian Aulia (2023) yaitu belum seluruhnya petugas unit rekam medis yang memiliki kualifikasi rekam medis sehingga pendidikan menjadi salah satu faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan [11]. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

### 3.1.3 Pelatihan

Pelatihan sangat diperlukan bagi perekam medis agar bisa paham dengan pekerjaan mereka sehingga tujuan rumah sakit bisa terlaksana dan mencapai target yang diharapkan [12]. Pada penelitian ini, pelatihan yang dimaksud yaitu keikutsertaan kepala rekam medis, petugas penyimpanan dan pendistribusian rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo dalam pelatihan atau seminar terkait pengelolaan rekam medis. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa hanya kepala rekam medis yang pernah mengikuti pelatihan atau seminar terkait pengelolaan rekam medis, sedangkan petugas penyimpanan, pendistribusian rekam medis dan pendaftaran rawat jalan belum pernah mengikuti kegiatan pelatihan atau seminar tersebut. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara dengan informan berikut.

*“Tidak pernah.”*

(Informan 4, 5, 6, 8 dan 9, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya pihak RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo perlu mengadakan pelatihan terkait pengelolaan rekam medis terhadap seluruh petugas rekam medis sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja petugas rekam medis baik secara internal maupun eksternal. Menurut Sari dan Trisna (2019), pelatihan atau seminar sering dikaitkan dengan hasil kerja seseorang. Pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki petugas akan semakin bermanfaat saat bekerja jika semakin sering mengikuti pelatihan. Pelatihan sangat diperlukan bagi perekam medis agar bisa paham dengan pekerjaan mereka sehingga tujuan rumah sakit bisa terlaksana dan mencapai target yang diharapkan [13].

Pelatihan yang diikuti petugas berdampak terhadap kinerja petugas dalam menyediakan rekam medis rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ummah (2023) yang mengungkapkan bahwa pelatihan terkait

pengelolaan rekam medis dianggap penting karena berpengaruh terhadap kinerja petugas terkait pengelolaan rekam medis terutama dalam proses penyediaan rekam medis [14]. Pelatihan yang diikuti oleh petugas diperlukan sebagai salah satu upaya dalam pengembangan sumber daya manusia dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja petugas tersebut [15]. Selain itu, penelitian Rahmawati *et al.* (2020) menyatakan bahwa salah satu faktor penyebab terjadinya permasalahan keterlambatan penyediaan rekam medis adalah pelatihan petugas, karena pelatihan tersebut bertujuan untuk mengembangkan kemampuan petugas dalam kegiatan penyediaan rekam medis [10]. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

### 3.1.4 Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu masa kerja petugas rekam medis rawat jalan dalam kegiatan penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu minimal 3 tahun. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sebagian besar petugas rekam medis rawat jalan memiliki pengalaman kerja di unit rekam medis kurang dari 3 tahun. Pengalaman kerja petugas rekam medis tersebut berdampak pada pengetahuan petugas mengenai penyediaan rekam medis rawat jalan dikarenakan petugas belum lama terlibat dalam melaksanakan pekerjaan pada bagian proses penyediaan rekam medis rawat jalan sehingga keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan masih terjadi. Berikut merupakan kutipan hasil wawancara dengan salah satu petugas pendaftaran rawat jalan terkait pentingnya pengalaman kerja.

*“Penting banget. Semakin kita lama di tempat kerja yang sekarang, kita jadi tahu selanya di mana. Pengalaman itu adalah pelajaran terbaik untuk kita.”*

(Informan 11, 2024)

Pengalaman kerja dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja karyawan [16]. Menurut Handoko (2014) dalam Antika (2023), pengalaman kerja dapat dikategorikan menjadi dua yakni kategori lama adalah  $> 3$  tahun dan kategori baru  $\leq 3$  tahun [12]. Pengalaman kerja berkaitan erat dengan pengalaman yang didapat oleh petugas selama bekerja. Penelitian Sisca *et al.* (2020) dalam Antika (2023) menyatakan bahwa pegawai yang mempunyai pengalaman kerja lama akan mengetahui cara yang efektif dan efisien untuk melakukan tugas dalam pekerjaannya karena mereka cenderung telah mengetahui seluk beluk pekerjaannya, sehingga hal itu dapat meningkatkan produktivitas kerja dan selanjutnya akan berpengaruh dengan kinerja yang baik [12]. Pengalaman kerja berkaitan dengan waktu petugas mulai bekerja dan berkaitan erat dengan pengalaman yang diperoleh selama melakukan pekerjaan, oleh karena itu petugas rekam medis yang lebih berpengalaman dinilai lebih mampu menjalankan tugasnya dengan baik [17]. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

## 3.2 Menganalisis Faktor *Motivation* (Motivasi) yang Menyebabkan Keterlambatan Penyediaan Rekam Medik Rawat Jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo

### 3.2.1 *Reward*

Menurut Hartinah (2017) dalam Aprilia *et al.* (2020), *reward* atau penghargaan merupakan adalah cara pimpinan mengapresiasi hasil kerja kita sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani [18]. *Reward* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pemberian pujian dan penghargaan atau kompensasi berupa insentif atau tunjangan yang diberikan kepada petugas rekam medis rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa petugas rekam medis rawat jalan sudah menerima *reward* ketika tepat waktu dalam menyediakan rekam medis rawat jalan dari kepala rekam medis, koordinator poli dan perawat. *Reward* yang diberikan kepada petugas rekam medis yang tepat waktu dalam menyediakan rekam medis rawat jalan yaitu bukan berupa barang namun pujian secara lisan sebagaimana ditunjukkan dengan kutipan hasil wawancara berikut.

*“Kalau penghargaan berupa barang tidak ada, kalau pujian ada. Karena setiap orang tahu siapa yang kerjanya bagus, disampaikan saat rapat. Dari koordinator rekam medis, koordinator poli, dari kepala rekam medis disampaikan secara langsung.”*

(Informan 9, 2024)

Adanya pemberian *reward* membuat petugas merasa dihargai dan hal tersebut dapat menjadi penyemangat dalam bekerja. Maka dari itu *reward* berdampak positif terhadap kinerja petugas rekam medis rawat jalan. Hasil penelitian Ummah (2023) yang menyatakan bahwa salah satu hal yang menjadi faktor penyebab terjadinya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu belum adanya pemberian penghargaan kepada petugas [14]. Pemberian *reward* merupakan salah satu cara agar petugas termotivasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan bahkan dapat melebihi target pekerjaan yang telah ditentukan [19]. Menurut Pramesti *et al.* (2019) *reward* sangatlah penting bagi seorang petugas yang sudah bekerja keras dan antusias untuk meningkatkan kinerja [20]. Petugas akan bersedia bekerja keras dengan harapan agar bisa memenuhi kebutuhan serta keinginan dari hasil pekerjaan yang dilakukan dan pimpinan harus menyadari akan hal itu. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sub variabel *reward* bukan menjadi faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

### 3.2.2 Punishment

Dalam penelitian ini, *punishment* yang dimaksud yaitu pemberian teguran atau hukuman yang diberikan kepada petugas rekam medis rawat jalan apabila terlambat dalam menyediakan rekam medis rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa terdapat *punishment* berupa teguran yang diberikan kepada petugas rekam medis yang terlambat dalam menyediakan rekam medis rawat jalan. Teguran tersebut disampaikan saat rapat atau setelah selesai pelayanan. Untuk teguran dari perawat poli biasanya disampaikan secara langsung kepada petugas rekam medis rawat jalan yang terlibat dalam proses penyediaan rekam medis. Berikut merupakan kutipan hasil wawancara dengan petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan.

*“Kalau hukuman tidak ada, kalau teguran masih ada. Misalkan kita ditegur ini kok lama banget rekam medisnya tidak sampai di dokternya.”*

(Informan 8, 2024)

Pemberian *punishment* kepada petugas dapat membuat petugas introspeksi diri saat ditegur karena kesalahan yang telah dilakukan sehingga petugas dapat memperbaiki kinerjanya dan berusaha agar tidak mengulangi kesalahan tersebut. Hal tersebut juga dapat berdampak pada kinerja petugas dalam penyediaan rekam medis rawat jalan.

Hasil penelitian Ummah (2023) yang menyebutkan bahwa adanya hukuman membuat petugas lebih berhati-hati dalam bekerja [14]. Hukuman berupa teguran yang sudah diberikan kepada petugas menyebabkan tidak terjadinya keterlambatan saat proses penyediaan rekam medis rawat jalan di Klinik Jumpa Amalia Sidoarjo. Sedangkan hasil penelitian Hidayah (2023) menyatakan bahwa sub variabel *punishment* menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Balung [6]. Hal itu dikarenakan belum adanya sanksi yang diberikan kepada petugas rekam medis yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan aturan yang berlaku karena sanksi sebagai salah satu cara untuk meningkatkan semangat kerja. Menurut Pramesti *et al.* (2019) pemberian *punishment* akan membuat petugas lebih disiplin dan teliti serta dapat melaksanakan tugas saat bekerja sehingga mampu meningkatkan kinerja. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sub variabel *punishment* bukan menjadi faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

## 3.3 Menganalisis Faktor *Opportunity* (Kesempatan) yang Menyebabkan Keterlambatan Penyediaan Rekam Medik Rawat Jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo

### 3.3.1 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimaksud pada penelitian ini yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang dinilai dari ada tidaknya serta dapat memberikan kemudahan dalam proses penyediaan rekam medis rawat jalan yang terdiri dari:

#### a. Buku Ekspedisi

Buku ekspedisi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ketersediaan dan penggunaan buku petunjuk yang digunakan dalam memonitor rekam medis rawat jalan yang sedang dipinjam atau telah dikembalikan pada rak penyimpanan di ruang penyimpanan rekam medis dalam proses penyediaan rekam medis rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui

bahwa sudah tersedia buku ekspedisi di ruang penyimpanan rekam medis rawat jalan, namun untuk saat ini buku tersebut sudah tidak digunakan lagi ketika ada peminjaman atau pengembalian rekam medis rawat jalan. Petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan lebih sering melacak keberadaan rekam medis pasien melalui SIMRS. Berikut merupakan hasil wawancara terhadap kepala rekam medis.

*“Ada tapi di perawatnya, di poli. Kalau di ruang rekam medis harusnya ada tapi karena kita pakai SIMRS jadi ngeceknnya dari SIMRS.”*

(Informan 1, 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, kepala rekam medis menyatakan bahwa buku ekspedisi tidak diperlukan karena sudah terdapat SIMRS. Adanya fitur pada SIMRS untuk melacak keberadaan rekam medis berpengaruh terhadap kinerja petugas dalam penyediaan rekam medis rawat jalan. Fitur tersebut membantu petugas melacak keberadaan rekam medis ketika rekam medis pasien tidak ditemukan di rak penyimpanan. Sejalan dengan hasil penelitian Aulia (2023) yaitu buku ekspedisi secara manual sudah tidak digunakan karena proses peminjaman dan pengembalian rekam medis sudah tersistem dengan SIMRS yang dimana akan melacak keberadaan rekam medis terakhir dipinjam [11]. Penelitian Octasari dan Setiawan (2018) menyebutkan bahwa salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis yaitu terdapat rekam medis yang tidak ada pada rak penyimpanan dan tidak diketahui di mana tempatnya, dikarenakan tidak adanya buku ekspedisi [21]. Tidak digunakannya buku ekspedisi dengan maksimal dapat menghambat dalam proses penyediaan dan pengembalian rekam medis baik yang disimpan ataupun yang akan dipinjam [22]. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa buku ekspedisi bukan menjadi faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

#### b. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

SIMRS yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tidak terjadi *error* dalam penggunaan SIMRS. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa penggunaan SIMRS pada unit rekam medis rawat jalan masih belum optimal dikarenakan masih terjadi *error* seperti lambat dan *stuck* sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan wawancara berikut.

*“Sering, lebih tepatnya jaringan internet, lemot bahkan stuck tidak bisa apa-apa. Pernah juga di pendaftaran tidak ada masalah tapi SIMRS yang di sini ada kendala. Jadi map yang keluar itu dicatat manual.”*

(Informan 4, 2024)

Hasil penelitian Aliefia *et al.* (2020) menyatakan bahwa ketika terjadi *error* pada SIMRS seperti tiba-tiba *trouble* dan tidak bisa digunakan dapat mempengaruhi keterlambatan penyediaan rekam medis sehingga memperlambat pelayanan. SIMRS diperlukan untuk mengakses permintaan rekam medis dan berfungsi sebagai bukti pengiriman rekam medis elektronik [8]. Menurut Mellyta (2023) dalam hasil penelitiannya, terjadinya *error* pada SIMRS dapat mengakibatkan proses penyediaan rekam medis menjadi lebih lambat [23]. Sedangkan SIMRS yang baik dapat membantu mempercepat proses pelayanan kepada pasien. Jika pasien menerima pelayanan yang baik dan merasa puas maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa SIMRS menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

#### c. Rak Penyimpanan Rekam Medik

Rak penyimpanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu rak penyimpanan yang mencukupi untuk menampung rekam medis pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan menyatakan bahwa rak penyimpanan rekam medis yang tidak mencukupi dapat mempengaruhi proses penyediaan rekam medis rawat jalan. Berikut merupakan kutipan hasil wawancara dengan petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan.

*“Kalau dari penyediaan map itu sangat mempengaruhi, karena tempatnya sangat sempit saat pengambilan map, saat mencari juga harus memilah-milah sesuai nomor urutnya itu sangat sulit karena sempit dan rapat, dan ada map yang sangat tebal juga.”*

(Informan 3, 2024)

Petugas merasa kesulitan untuk mengambil rekam medis di rak penyimpanan yang terlalu penuh karena rak penyimpanan yang sangat rapat dan sempit serta ada rekam medis pasien yang tebal sehingga menghambat proses pencarian rekam medis di rak penyimpanan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Aulia (2023) yang menyatakan bahwa rak penyimpanan rekam medis menjadi salah satu faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dikarenakan belum mencukupinya kapasitas rak penyimpanan rekam medis [11]. Hasil penelitian Rahmawati *et al.* (2020) menunjukkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yaitu kurangnya jumlah rak penyimpanan rekam medis yang tersedia di ruang penyimpanan rekam medis rawat jalan, sehingga banyak rekam medis pasien yang masih aktif dan digunakan yang diletakkan di atas meja dan di dalam kardus [10]. Menurut Aprilia *et al.* (2020) dalam hasil penelitiannya, dibutuhkan adanya penambahan dan penggunaan rak penyimpanan rekam medis yang sesuai standar karena terdapat beberapa rak yang sudah penuh dan kondisinya sedikit menurun ke bawah karena tidak mampu menahan beban rekam medis yang terlalu banyak [18]. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa rak penyimpanan rekam medis rawat jalan menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

#### d. Ruang Penyimpanan Rekam Medis

Ruang penyimpanan rekam medis yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ruang penyimpanan rekam medis rawat jalan yang memiliki kapasitas yang mencukupi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa kapasitas ruang penyimpanan rekam medis yang masih kurang dapat mempengaruhi proses penyediaan rekam medis rawat jalan bagi petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan wawancara berikut.

*“Berpengaruh sekali. Harusnya kita mencari map itu nyaman, tetapi malah terhambat karena jalannya sempit.”*

(Informan 9, 2024)

Ruangan yang sempit akan membuat petugas merasa terganggu dan kurang nyaman saat mencari rekam medis sehingga dapat menghambat petugas dalam pencarian rekam medis pasien. Hal itu akan berdampak pada kinerja petugas dalam proses penyediaan rekam medis rawat jalan. Sejalan dengan penelitian Hakim dan Trianto (2020) yang menyatakan bahwa ruang penyimpanan rekam medis yang sempit mempengaruhi keterlambatan penyediaan rekam medis karena membuat petugas kesulitan mencari rekam medis pasien sehingga pelayanan pun akan terhambat [24]. Hasil penelitian Aprilia *et al.* (2020) menyebutkan bahwa ruang penyimpanan rekam medis yang masih terlalu sempit dan lantai keramiknya rusak akan membuat petugas kesulitan dalam bekerja dan dapat memicu kecelakaan kerja pada petugas, sehingga menghambat pelayanan kepada pasien dan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan [18]. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ruang penyimpanan rekam medis rawat jalan menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

### 3.3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketersediaan, sosialisasi dan implementasi SOP dalam penyediaan rekam medis rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa belum terdapat SOP khusus tentang penyediaan rekam medis rawat jalan sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan wawancara berikut.

*“Kalau untuk penyediaan tidak ada. Kalau SOP sistem penyimpanan dan pengambilan kembali itu ada penjelasan pencarian kembali rekam medis, tapi kalau yang spesifik seperti langkah-langkah itu tidak ada.”*

(Informan 1, 2024)

Tidak adanya SOP berdampak pada petugas yang kurang memahami terkait standar, aturan dan petunjuk dalam bekerja pada proses penyediaan rekam medis pasien rawat jalan. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kinerja petugas sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan penyediaan

rekam medis rawat jalan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Ummah (2023) bahwa salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan pada Klinik Jumpa Amalia Sidoarjo yaitu belum adanya SOP terkait penyediaan rekam medis rawat jalan [14].

Selain itu, hasil penelitian Rahmawati *et al.* (2020) menyebutkan bahwa SOP harus tetap tersedia sebagai pedoman bagi petugas yang terlibat dalam proses penyediaan rekam medis pasien rawat jalan supaya lebih patuh dalam menyediakan rekam medis kurang dari 10 menit, sehingga dapat meminimalisir keterlambatan waktu penyediaan rekam medis [10]. Hasil penelitian Aprilia *et al.* (2020) menyatakan bahwa petugas rekam medis yang saat bekerja namun tidak mengetahui dan memahami tentang aturan pada penyediaan rekam medis akan membuat petugas mengalami kendala saat bekerja karena tidak ada pedoman, acuan dan tata cara serta langkah-langkah petugas dalam melaksanakan pekerjaannya [18]. Hal inilah yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan karena tidak ada pedoman yang mengatur terkait pelaksanaannya. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

### 3.4 Menyusun Rencana Perbaikan terhadap Masalah Keterlambatan Penyediaan Rekam Medik Rawat Jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo dengan Menggunakan Metode *Brainstorming*

Penyusunan rencana perbaikan terhadap masalah dari hasil analisis permasalahan penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo dilakukan dengan *brainstorming*. Kegiatan ini mengikutsertakan 5 informan yang merupakan perwakilan dari setiap jabatan informan, yaitu kepala rekam medis, 1 petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan, 1 petugas pendistribusian rekam medis rawat jalan, 1 petugas pendaftaran rawat jalan dan 1 perawat. Berikut merupakan tabel upaya perbaikan yang diperoleh dari hasil *brainstorming* terkait permasalahan keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.

**Tabel 2.** Hasil Upaya Perbaikan Masalah Menggunakan *Brainstorming*

No.	Variabel	Masalah	Rencana Perbaikan
1.	<i>Ability</i> (Kemampuan)		
	a. Pengetahuan	Kurangnya pengetahuan petugas rekam medis rawat jalan terkait standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan dan petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan juga kurang memahami terkait sistem peninjauan dan prosedur penyediaan rekam medis rawat jalan	Mengajukan pelatihan internal yang akan disampaikan oleh perekam medis terkait prosedur penyediaan rekam medis rawat jalan sehingga dapat menambah pengetahuan petugas rekam medis rawat jalan
	b. Pendidikan	Petugas rekam medis rawat jalan tidak ada yang memiliki kualifikasi pendidikan rekam medis	Mengganti petugas rekam medis rawat jalan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan rekam medis
	c. Pelatihan	Petugas rekam medis rawat jalan tidak pernah mengikuti pelatihan terkait pengelolaan rekam medis	Mengajukan pelatihan bagi petugas rekam medis rawat jalan untuk meningkatkan keterampilan petugas dalam bekerja
	d. Pengalaman Kerja	Sebagian besar pengalaman kerja petugas di bagian penyediaan rekam medis rawat jalan kurang dari 3 tahun	Petugas senior mengajari petugas yang baru bekerja di unit rekam medis dan saling berbagi ilmu terkait penyediaan rekam medis antar rekan kerja
2.	<i>Opportunity</i> (Kesempatan)		
	a. Sarana dan Prasarana	1. Masih terjadi <i>error</i> pada SIMRS	Melaporkan permasalahan ke bagian teknisi dan bagian yang akan teknisi menghubungkan ke pusat

No.	Variabel	Masalah	Rencana Perbaikan
		2. Rak penyimpanan rekam medis rawat jalan belum cukup untuk menampung semua rekam medis pasien rawat jalan	Beralih menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME)
		3. Kapasitas ruang penyimpanan rekam medis masih kurang mencukupi	Mengajukan perbaikan kepada atasan untuk memperluas ruang penyimpanan rekam medis rawat jalan
	b. Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tidak adanya SOP tentang penyediaan rekam medis rawat jalan	Membuat SOP tentang penyediaan rekam medis rawat jalan sesuai dengan standar pelayanan rekam medis

Sumber: Hasil Pelaksanaan Brainstorming dengan Petugas RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo

#### 4. KESIMPULAN

##### 4.1 Kesimpulan

- Faktor *ability* (kemampuan) yang menjadi faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo yaitu kurangnya pengetahuan petugas rekam medis rawat jalan terkait standar waktu penyediaan rekam medis rawat jalan dan petugas penyimpanan rekam medis rawat jalan juga kurang memahami terkait sistem peninjauan dan prosedur penyediaan rekam medis rawat jalan, petugas rekam medis rawat jalan tidak ada yang memiliki kualifikasi pendidikan rekam medis, petugas rekam medis rawat jalan tidak pernah mengikuti pelatihan terkait pengelolaan rekam medis dan sebagian besar pengalaman kerja petugas di bagian penyediaan rekam medis rawat jalan kurang dari 3 tahun.
- Faktor *motivation* (motivasi) yaitu sub variabel *reward* dan *punishment* tidak menjadi faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo.
- Faktor *opportunity* (kesempatan) yang menjadi faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo yaitu masih terjadi *error* pada SIMRS, rak penyimpanan rekam medis rawat jalan belum cukup untuk menampung semua rekam medis pasien rawat jalan, kapasitas ruang penyimpanan rekam medis masih kurang mencukupi dan tidak adanya SOP tentang penyediaan rekam medis rawat jalan.
- Rencana perbaikan terhadap masalah keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo dengan menggunakan metode *brainstorming* yaitu mengajukan pelatihan internal terkait prosedur penyediaan rekam medis rawat jalan, mengganti petugas rekam medis rawat jalan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan rekam medis, mengajukan pelatihan bagi petugas rekam medis rawat jalan, petugas senior mengajari petugas yang baru bekerja di unit rekam medis dan saling berbagi ilmu terkait penyediaan rekam medis antar rekan kerja, melaporkan permasalahan SIMRS ke bagian teknisi, beralih menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME), mengajukan perbaikan kepada atasan untuk memperluas ruang penyimpanan rekam medis rawat jalan dan membuat SOP tentang penyediaan rekam medis rawat jalan sesuai dengan standar pelayanan rekam medis.

##### 4.2 Saran

- Pimpinan RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo diharapkan mengikutsertakan seluruh petugas rekam medis dalam kegiatan pelatihan atau seminar terkait pengelolaan rekam medis baik internal maupun eksternal
- Pihak unit rekam medis diharapkan dapat melakukan pembuatan SOP tentang penyediaan rekam medis kemudian disosialisasikan kepada petugas rekam medis
- Pimpinan RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo diharapkan dapat melakukan perbaikan untuk memperluas ruang penyimpanan rekam medis

- d. RSUD Dokter Mohamad Saleh Kota Probolinggo diharapkan dapat beralih ke Rekam Medis Elektronik (RME) dengan tujuan agar mempercepat waktu pelayanan pendaftaran pasien dan penyediaan rekam medis rawat jalan serta agar tidak diperlukan penambahan rak karena rak sudah tidak digunakan lagi
- e. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan memperdalam analisis lebih lanjut penelitian ini dengan menggunakan teori perilaku.

## REFERENSI

- [1] Suprismawati and R. Miharti, "Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Rsd Tidar Kota Magelang Tahun 2018," *Suprismawati Rawi Miharti. 2018. "Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2018."*, p. 10, 2018, [Online].
- [2] G. Putu *et al.*, "Implementasi Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali," vol. 3, no. 2, pp. 396–409, 2014.
- [3] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, "Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit," vol. 49, pp. 69–73, 2008.
- [4] F. Hakam, "Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X," *J. Manaj. Inf. dan Adm. Kesehat.*, vol. 1, no. 1, pp. 11–15, 2018, doi: 10.32585/jmiak.v1i1.119.
- [5] D. Harmanto, D. P. Nanda, N. Heltiani, and Y. Hermansyah, "Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu," *J. Ilmu Kesehatan.*, pp. 1–7, 2022, [Online].
- [6] E. N. Hidayah, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Balung," 2023, [Online].
- [7] A. Basyit, B. Sutikno, and Joes Dwiarto, "Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan," *Jiip - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 6, no. 4, pp. 2424–2429, 2023, doi: 10.54371/jiip.v6i4.1851.
- [8] B. N. Aliefia, G. Alfiansyah, and I. Muflihatin, "Analisis Lama Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan untuk Pasien Lama Poli Bedah Onkologi di RSAL dr. Ramelan Surabaya Tahun 2020," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v2i1.2142.
- [9] Menteri Kesehatan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis," vol. 26, no. 4, pp. 1–37, 2013.
- [10] M. A. Rahmawati, N. Nuraini, and D. A. Hasan, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di RSU Haji Surabaya," vol. 1, no. 4, pp. 511–518, 2020.
- [11] D. Aulia, "Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember," vol. 4, no. 1, pp. 88–100, 2023.
- [12] E. D. Antika, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember," p. 182, 2023.
- [13] T. P. Sari and W. V. Trisna, "Analisis Pengetahuan Petugas Rekam Medis tentang Terminologi Medis di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau," vol. 7, no. 1, pp. 59–64, 2019.
- [14] R. Ummah, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Klinik Jumpa Amalia Sidoarjo," vol. 4, no. 1, p. 106, 2023.
- [15] N. Y. N. Aulia, N. Nuraini, and R. A. Wijayanti, "Analisis Kegiatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSU Haji Surabaya," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 1, no. 4, pp. 624–629, 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i4.2107.
- [16] Alias and S. Serang, "Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Parad. J. Ilmu Ekon.*, vol. 1, no. 1, pp. 82–97, 2018, doi: 10.57178/paradoks.v1i1.177.
- [17] A. Roviq, S. Soepangat, C. Windyaningsih, and I. Damayanti, "Determinan Penyebab Keterlambatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Poli Gigi dan Mulut di RSAU Dr. Esnawan Antariksa Jakarta Tahun 2019," *J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 89–97, 2020, [Online].
- [18] A. K. 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," vol. 1, no. 4, pp. 630–638, 2020.
- [19] M. Simanjuntak and D. O. Caisara, "Hubungan Pemberian Penghargaan (Reward) dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUP H.Adam Malik Medan Tahun 2017," *J. Ilm. Perekam dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 3, no. 1, pp. 431–437, 2018, doi: 10.52943/jipiki.v3i1.59.
- [20] R. A. Pramesti, S. A. P. Sambul, and W. Rumawas, "Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading," *J. Adm. Bisnis*, vol. 9, no. 1, p. 57, 2019, doi: 10.35797/jab.9.1.2019.23557.57-63.
- [21] P. Octasari and R. T. Setiawan, "Tinjauan Waktu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Inap Lama

- Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Rsud Kabupaten Lebong Tahun 2018,” *J. Manaj. Inf. Kesehat.*, pp. 1–11, 2018, [Online].
- [22] I. R. Putri, “Tinjauan Pelaksanaan Pendistribusian Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan dari Aspek Kerahasiaan di UPTD Puskesmas Banjarejo Kota Madiun,” 2021, [Online]. Available:
- [23] U. Mellyta, “Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dan Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo,” pp. 1–32, 2023.
- [24] L. Hakim and W. Trianto, “Analisis Waktu Tunggu Pendistribusian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Rekam Medis di RSUP Dr. hasan Sadikin Bandung,” *Wowo Trianto TEDC*, vol. 14, no. 3, pp. 1–6, 2020.