

LEMBAR PENGESAHAN

ARTIKEL ILMIAH

**FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN DOKUMEN REKAM
MEDIS DARI FILING KE POLIKLINIK DI RSUD RA KARTINI JEPARA
TAHUN 2016**

**Disusun Oleh :
Elma Fitriana
D22.2013.01391**

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan Sistem Informasi Tugas Akhir

(SIADIN)



FAKTOR – FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGIRIMAN DOKUMEN REKAM MEDIS DARI FILING KE POLIKLINIK RSUD RA KARTINI JEPARA TAHUN 2016

Elma Fitriana *), Arif Kurniadi, M.Kom **)

*) *Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

***) *Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

Email : elmafitriana62@gmail.com

ABSTRACT

Background : The bad service at TPPRJ can be the reference for patients in assessing quality of hospital services. Excellence of medical record service and quality reflected in the friendly service, fast and convenient. Filing required to provide any desired document quickly and accurately take into account the policy. Based on initial survey in April 2016 in RA Kartini hospital Jepara, as many as 10 service of documents showed that 10 documents were late (100%) because the time limit of document service more than 10 minutes. Every document taken 28.76 minutes. One of delayed factors of documents delivery to the clinic because the document did not exist in its place (missfile) so that it need much longer time to search.

Methods : This type of research was descriptive and a cross sectional approach. The methods were observation and interview. Subjects were the chief of medical record unit, 2 of courier of registration and 6 filing officers.

Results : The results showed that standard procedure of registration in hospital of RA Kartini did not detail about the time limit of documents provision to the clinic, and provide the tracer by tucking into storage racks. Chief of Medical Record Unit, filing officer and the courier got a score more than average. The officer did not know about the procedure and the deadline of documents service. The numbering system was unit numbering system (UNS), the alignment system was Terminal Digit Filing (TDF), outpatients filing did not use tracer and expedition book.

Conclusion : Therefore suggested to provide guidance on the use of tracer, and held repeated revisions of procedures for the registration of outpatient, and document retrieval, to perform control to the officer, adding expedition book for clinic.

Keywords : Knowledge, Standard Operating Procedure, Numbering System, Alignment System, tool

ABSTRAK

Latar Belakang : Baik buruknya pelayanan di TPPRJ dapat menjadi acuan bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat serta nyaman. Filing dituntut untuk menyediakan setiap dokumen rekam medis yang dikehendaki secara cepat dan tepat memperhatikan kebijakan yang berlaku. Berdasarkan survei awal pada bulan April 2016 di RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara, sebanyak 10 pelayanan dokumen terdapat 10 pelayanan dokumen yang terlambat (100%) karena melebihi batas waktu pelayanan dokumen yaitu 10 menit. Setiap pengambilan satu dokumen membutuhkan waktu 28.76

menit. Salah satu faktor terlambatnya pengiriman dokumen ke poliklinik karena dokumen tidak terdapat di tempatnya (*Missfile*) sehingga waktu pencarian semakin lama.

Metode : Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan pendekatan *Cross Sectional*. Metode yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Subyek penelitian adalah kepala rekam medis, 2 kurir pendaftaran, dan 6 petugas filing.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur tetap pendaftaran di RSUD RA Kartini belum merinci tentang batas waktu penyediaan dokumen rekam medis ke poliklinik, dan memberikan tracer dengan menyelipkan di rak penyimpanan. Kepala Rekam Medis, petugas filing dan petugas kurir mendapat skor > rata-rata. Petugas tidak tahu tentang prosedur tetap dan batas waktu pelayanan dokumen. Sistem penomoran menggunakan unit numbering system (UNS), sistem penjajaran yaitu *Terminal Digit Filing* (TDF), filing rawat jalan tidak menggunakan tracer dan buku ekspedisi.

Saran : Oleh karena itu disarankan memberikan pengarahan tentang penggunaan tracer, dan mengadakan revisi ulang terhadap prosedur mengenai pendaftaran rawat jalan, dan pengambilan dokumen rekam medis, melakukan kontrol terhadap kinerja petugas, menambah buku ekspedisi untuk poliklinik.

Kata Kunci : Pengetahuan, Protap, Sistem Penomoran, Sistem Penjajaran, sarana

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu unit kesehatan masyarakat yang digunakan sebagai rujukan yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan, perawatan, pemulihan, pengobatan, serta pendidikan dan pelatihan. Diantaranya melalui penyelenggaraan rekam medis pada setiap sarana pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut permenkes No: 269/Menkes/per/III/2008 yang dimaksud dengan rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien⁽¹⁾.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan merupakan kontak pertama kali antara petugas rekam medis dengan pasien rawat jalan atau keluarganya. Oleh karena itu, baik buruknya pelayanan di TPPRJ dapat menjadi acuan bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat serta nyaman. Apabila pasien sudah mendapatkan pelayanan yang baik ketika proses pelayanan terjadi maka pasien akan dengan senang hati untuk kembali ke rumah sakit tersebut.

Filing berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan penyediaan dokumen rekam medis untuk kegiatan pelayanan kesehatan terlebih untuk pasien poliklinik.⁽²⁾ Dalam kaitannya dengan penyediaan dokumen rekam medis lama untuk pelayanan rawat jalan. Filing dituntut untuk menyediakan setiap dokumen rekam medis yang dikehendaki secara cepat dan tepat memperhatikan kebijakan yang berlaku. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam

medis pelayanan rawat jalan adalah 10 menit dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap adalah 15 menit ⁽³⁾.

RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara masih terdapat pasien yang komplain kepada petugas bagian pendaftaran karena Dokumen rekam medis yang belum tersedia di poliklinik yang mereka kunjungi saat mereka dipanggil di poliklinik. Hal tersebut apabila dibiarkan terus menerus tanpa ada perbaikan maka akan berdampak berkurangnya jumlah kunjungan poliklinik, serta berdampak buruk terhadap kepercayaan pasien atas pelayanan pasien.

Berdasarkan survei awal pada bulan April 2016 di RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara, peneliti mengambil sampel pelayanan dokumen rekam medis (DRM) sebanyak 10 pasien Rawat Jalan. Dari 10 pelayanan DRM yang telah diamati terdapat 10 pelayanan DRM yang terlambat 100% karena melebihi batas waktu pelayanan DRM yaitu 10 menit untuk pasien poliklinik. Dari data tersebut setiap pengambilan satu DRM membutuhkan waktu 28.76 menit.

Di RSUD RA Kartini Jepara dalam pendaftaran untuk pasien lama, pasien terlebih dahulu mendaftar di bagian pendaftaran pasien lama yang memakai sistem *barcode* selama kurang lebih 1 menit dan dipandu oleh satpam rumah sakit. Kemudian pasien yang menggunakan jaminan, menuju ke pendaftaran loket untuk mengurus syarat- syarat, baru setelah itu menuju ke poliklinik sesuai rujukan. Sedangkan pasien yang tidak menggunakan jaminan (pasien umum), pasien ke kasir terlebih dahulu, baru kemudian ke poliklinik. Pada pendaftaran yang memakai sistem *barcode*, satpam mendapat tugas mendaftarkan pasien lama dan mencetak tracer. Tracer yang sudah tercetak ditunggu terkumpul banyak kemudian baru diambil dan dinaikkan ke filing oleh petugas pengantar DRM. Hal ini menjadi salah satu faktor terlambatnya pengiriman DRM ke poliklinik. Selain itu keterlambatan pelayanan DRM juga di akibatkan ketika pengambilan DRM tidak terdapat di tempatnya (*Missfile*) sehingga membuat petugas kesulitan dalam mencari dokumen rekam medis milik pasien yang sedang berkunjung.

Dengan adanya kendala yang berpengaruh terhadap pelayanan penyediaan DRM dipoliklinik RSUD RA Kartini Jepara sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul "Faktor – Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman DRM dari Filing ke Poliklinik di RSUD RA Kartini Kabupaten Jepara tahun 2016".

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu menggambarkan data sesuai dengan obyek yang diteliti. Pengambilan data menggunakan observasi dan wawancara. Dengan pendekatan *Cross Sectional* adalah penelitian yang dilakukan pada satu waktu terhadap beberapa kelompok. Wawancara dilakukan kepada responden yaitu kepala rekam medis, petugas filing dan petugas kurir pendaftaran mengenai pengolahan dokumen rekam medis. Sedangkan observasi dilakukan dengan mengamati prosedur pelayanan DRM dan pendistribusian.

HASIL

1. Protap Pelayanan Dokumen Rekam Medis

Prosedur adalah sebuah rangkaian dari mendesain tugas- tugas untuk menyelesaikan pekerjaan pada tempat yang rutin. Kepala bagian rekam medis bertanggung jawab untuk merencanakan dan memikirkan sebagian besar dari prosedur departemen, yang berisi standar dari tugas- tugas. Penelitian yang cermat dari tata kerja menghasilkan hasil pekerjaan yang besar dengan waktu dan usaha yang sedikit. ⁽⁴⁾ Di RSUD RA Kartini peneliti mengamati protap pelayanan dokumen rekam medis antara lain protap pendaftaran pasien rawat jalan, penyimpanan dokumen rekam medis, pengambilan dokumen rekam medis, dan pengembalian dokumen rekam medis.

2. Pengetahuan Petugas Tentang Pelayanan DRM

Tabel 1 Karakteristik petugas filing dan kurir

No	Karakteristik petugas	Jumlah	(%)
1	Umur		
	20-30 tahun	1	11%
	31-40 tahun	1	11%
	41-50 tahun	6	67%
>50 tahun	1	11%	
2	Pendidikan terakhir		
	SMA	7	78%
	D3 RMIK	-	-
	D3 Non Kesehatan	-	-
	S1 Kesehatan	1	11%
	S1 non Kesehatan	1	11%
3	Lama Kerja		
	≤ 20 tahun	3	33%
	>20 tahun	6	67%

Berdasarkan tabel diatas paling banyak responden berusia 41-50 tahun (67%), berpendidikan SMA (78%), dan mempunyai lama kerja >20 (67%).

a. Kepala Rekam Medis

Tabel 2 hasil wawancara kepala rekam medis

Responden	umur	pendidikan	Lama Kerja	Pertanyaan			Skor
				1	2	3	
Kepala RM	38 th	S1	14 tahun	1	1	1	3

Berdasarkan tabel diatas, kepala Rekam Medis memiliki pengetahuan yang baik tentang protap pelayanan dokumen rekam medis karena memiliki skor 3. Responden mengetahui pertanyaan yang telah diberikan yaitu prosedur tetap tentang pelayanan Dokumen rekam medis, ketentuan rumah sakit tentang batas waktu maksimal pelayanan DRM pasien rawat jalan dan sanksi. Menurut kepala

rekam medis penyebab keterlambatan dokumen rekam medis ke poliklinik adalah karena dokumen rekam medis yang tidak ditemukan dirak, dikarenakan belum dikembalikan oleh perawat dari ruang rawat inap. Dalam pelaksanaan tugas pada masing masing bagian apabila belum sesuai dengan protap tidak diberikan sanksi tetapi mengingatkan petugas sesuai dengan protap yang ada di RSUD RA Kartini Jepara.

b. Petugas Filing

Tabel 3 Hasil skor wawancara petugas Filing

Responden	Pendidikan	Pertanyaan								Skor	Kategori
		1	2	3	4	5	6	7	8		
Petugas 1	SMA	1	0	0	1	1	1	0	1	5	Baik
Petugas 2	SMA	1	0	0	1	1	1	1	1	6	Baik
Petugas 3	SMA	1	0	0	1	1	1	0	1	5	Baik
Petugas 4	S1 Non Kes	1	1	0	1	1	1	0	1	6	Baik
Petugas 5	SMA	1	0	0	1	1	1	0	1	5	Baik
Petugas 6	SMA	1	0	0	1	1	1	0	1	5	Baik
Jumlah		6	1	0	6	6	6	1	6	32	
Rata-rata										5	

Berdasarkan tabel 4.3 semua responden (100%) memiliki pengetahuan tentang pelayanan dokumen rekam medis karena memiliki skor nilai > rata-rata yaitu >5.

Tabel 4 Hasil wawancara petugas filing

No	Pertanyaan	Jawaban Benar	Jawaban Salah
1	Apakah tugas pokok dan fungsi petugas filing?	6 (100%)	0 (0%)
2	Bagaimana prosedur peminjaman dokumen rekam medis yang anda ketahui sesuai dengan kebijakan rumah sakit?	1 (17%)	5 (83%)
3	Apakah ada batas waktu pelayanan dokumen rekam medis dalam hal penyediaan dokumen?	0 (0%)	6 (100%)
4	Menurut anda faktor apa sajakah yang menjadi kendala dalam pelayanan DRM?	6 (100%)	0 (0%)
5	Apakah dalam pengambilan DRM dari rak sudah menggunakan tracer? Apabila tidak jelaskan alasan tidak digunakannya tracer?	6 (100%)	0 (0%)
6	Bagaimana cara yang biasa dilakukan dalam menelusuri DRM yang tidak	6(100%)	0 (0%)

berada pada tempatnya?			
7	Bagaimana prosedur pengembalian DRM sesuai dengan kebijakan rumah sakit ?	1 (17%)	5 (83%)
8	Bagian / unit rekam medis mana saja berhubungan dalam pengembalian dokumen rekam medis?	6 (100%)	0 (0%)

Berdasarkan tabel 4 pertanyaan yang tidak dapat dijawab oleh petugas adalah protap pengambilan dokumen rekam medis, batas waktu pelayanan dokumen rekam medis, dan pengembalian dokumen rekam medis dari rawat inap.

Menurut petugas filing yang menyebabkan keterlambatan pengiriman dokumen rekam medis adalah tracer yang tidak segera dinaikkan ke filing oleh petugas kurir yang bertanggung jawab mengambil tracer di pendaftaran. Penyebab keterlambatan yang lain adalah dokumen tidak ditemukan dirak filing karena tidak adanya tracer sebagai petunjuk keluar, sehingga petugas filing kesulitan dalam mencari keberadaan dokumen tersebut. Dalam mencari dokumen biasanya petugas mengecek di assembling, di koding, dan di komputer yang berada di filing untuk mengetahui data pasien yang baru pulang dari bangsal rawat inap, setelah ditemukan petugas mengecek dibuku ekspedisi rawat inap baru keruangan untuk mengecek dan mengambil dokumen rekam medis. Apabila dokumen tidak ditemukan petugas akan membuat dokumen rekam medis yang baru dengan nomor rekam medis sesuai dengan tracer pendaftaran. Jika suatu saat dokumen rekam medis yang lama sudah ditemukan dokumen yang baru akan digabung menjadi 1 map dengan dokumen yang lama.

c. Petugas Kurir Pendaftaran

Tabel 5 Hasil skor wawancara Petugas Kurir Pendaftaran

Responden	Pendidikan	Pertanyaan					Skor	Kategori
		1	2	3	4	5		
Petugas 1	SMA	1	0	1	1	1	4	Baik
Petugas 2	SMA	1	0	1	1	1	4	Baik
Jumlah		2	0	2	2	2	8	
Rata - rata							4	

Dari tabel hasil skor wawancara yang telah dilakukan kepada 2 petugas Kurir di RSUD RA Kartini Jepara didapatkan rata – rata skor 4, skor tertinggi dan terendah 4. Sehingga kategori untuk petugas dengan pengetahuan baik bila skor ≥ 4 di dapatkan sebanyak 100% dan kategori petugas dengan pengetahuan yang masih kurang bila skor < 4 yaitu 0%.

Tabel 6 hasil wawancara petugas kurir Pendaftaran

No	Pertanyaan	Bisa Menjawab	Tidak bisa menjawab
1	Apakah tugas pokok dan fungsi petugas Kurir di pendaftaran?	2 (100%)	0 (0%)
2	Apakah ada batas waktu pengiriman dokumen rekam medis? sebutkan	0 (0%)	2(100%)
3	Apakah anda tahu bahwa dokumen rekam medis akan digunakan bagi pasien yang akan berobat kembali?	2(100%)	0 (0%)
4	Apakah anda tahu bahwa keterlambatan pengiriman dokumen rekam medis dapat membuat pasien kurang puas sehingga pasien komplain atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit?	2(100%)	0 (0%)
5	Menurut anda faktor apa sajakah yang menjadi kendala dalam pelayanan DRM?	2(100%)	0 (0%)

Berdasarkan tabel 6 pertanyaan yang tidak dapat dijawab oleh petugas antara lain batas waktu pelayanan dokumen rekam medis. Dan pertanyaan yang dapat dijawab antara lain tugas pokok dari petugas kurir yaitu mengambil tracer di pendaftaran *barcode*, menaikkan tracer ke filing, dan mengantar dokumen rekam medis ke poliklinik. Menurut petugas kurir kendala yang menyebabkan keterlambatan dokumen rekam medis adalah dokumen rekam medis yang tidak ditemukan di rak filing sehingga membuat pelayanan dokumen rekam medis menjadi terhambat. Tetapi berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan petugas kurir dalam mengambil tracer dipendaftaran *barcode* menunggu tracer terkumpul banyak baru diambil dan dinaikkan ke ruang filing rata-rata dalam pengambilan tracer berjumlah 28 tracer dalam menaikkan tracer juga tidak segera dinaikkan ke filing oleh petugas kurir, terkadang tracer dibiarkan di meja ruang kurir yang tepatnya dibawah filing, ketika petugas kurir sudah selesai dengan pekerjaan yang lain baru tracer dinaikkan.

3. Sistem Penomoran di Pendaftaran RSUD RA Kartini Jepara

Sistem penomoran di RSUD RA Kartini jepara menggunakan *Unit Numbering System* (UNS) yaitu disebut juga pemberian nomor secara unit yaitu satu sistem pemberian nomor rekam medis bagi pasien yang datang berobat dan nomor rekam medis tersebut akan tetap digunakan pada kunjungan berikutnya. Demikian pula dokumen rekam medis atas nama pasien tersebut hanya ada 1 folder DRM atas nama pasien yang bersangkutan. dengan digunakannya sistem secara unit sehingga

informasi hasil- hasil pelayanan medis dapat berkesinambungan dari waktu ke waktu, dan dari tempat pelayanan ke tempat pelayanan lain karena semua data dan informasi mengenai pasien dan pembayaran yang diberikan terdapat dalam 1 folder dokumen rekam medis.⁽⁵⁾

4. Sistem Penjajaran di Filing RSUD RA Kartini Jepara

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, sistem penjajaran yang diterapkan dibagian filing RSUD RA Kartini Jepara yaitu *Terminal Digit Filing* (TDF) atau disebut juga sebagai sistem angka akhir yaitu dokumen disejajarkan berdasarkan dua digit akhir sebagai angka primer, dua digit depan sebagai angka skunder, dan dua digit tengah sebagai angka tersier.⁽⁶⁾

5. Sarana Pelayanan Dokumen Rekam Medis (DRM)

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di RSUD RA Kartini Jepara sarana yang digunakan sebagai penunjang pelayanan pengiriman DRM pasien rawat jalan untuk pasien lama ke poliklinik adalah tracer dan komputer.

a. Komputer

Di RSUD RA Kartini Jepara sudah menggunakan komputerisasi untuk pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan Filing. Di pendaftaran pasien rawat jalan komputer digunakan untuk menginput data pasien yang hendak melakukan pemeriksaan rawat jalan dan rawat inap. Sedangkan Filing komputer digunakan untuk mencari data dokumen rekam medis yang dicari tidak diketemukan sehingga perlunya menggunakan komputer karena data dokumen rekam medis pasien terekam di komputer sehingga memudahkan petugas dalam pencarian.

b. Tracer

RSUD RA Kartini Jepara sudah terdapat *tracer*. Tracer merupakan cara kontrol penggunaan catatan yang penting. Mereka digunakan untuk mengganti catatan yang telah dikeluarkan dari file. Tanda ini tetap berada didalam file sampai catatan yang dipinjam telah dikembalikan dan diarsipkan.⁽⁷⁾ Dalam penggunaannya tracer tidak dimaksimalkan, tracer hanya dinaikkan ke filing untuk mencari dokumen rekam medis ketika dokumen rekam medis sudah ditemukan, tracer tidak diselipkan sebagai penanda dokumen rekam medis telah dipinjam tetapi diturunkan kembali bersama dokumen rekam medis tersebut.

c. Buku Ekpedisi

Dalam peminjaman dokumen rekam medis dan pengembalian dokumen rekam medis di filing RSUD RA Kartini Jepara tidak menggunakan buku ekspedisi untuk rawat jalan. Buku ekspedisi hanya digunakan untuk peminjaman dokumen rawat inap.

SIMPULAN

Setelah melakukan proses analisa data terhadap faktor yang mempengaruhi keterlambatan pengiriman dokumen rekam medis, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Protap di RSUD RA Kartini Jepara dibuat oleh direktur rumah sakit, tetapi ada beberapa hal yang belum dijelaskan didalam protap tersebut yaitu batas waktu penyediaan dokumen rekam medis ke poliklinik di protap pendaftaran, dan memberikan tracer dengan menyelipkan di rak penyimpanan di protap peminjaman dokumen rekam medis.
2. Pengetahuan Kepala RM, petugas filing dan petugas kurir di RSUD RA Kartini sudah sesuai karena petugas mendapat skor > rata – rata. Tetapi karena petugas tidak dapat menjawab pertanyaan tentang protap dan batas waktu pelayanan dokumen rekam medis sehingga hal tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dokumen rekam medis.
3. Sistem penomoran di pendaftaran RSUD RA Kartini Jepara menggunakan *unit numbering system* (UNS) yaitu dengan memberikan nomor rekam medis bagi pasien yang datang mendaftar untuk berobat dan nomor rekam medis tersebut akan digunakan pada kunjungan berikutnya atau 1 pasien hanya akan mendapat satu nomor rekam medis untuk seumur hidup selama menjalankan pelayanan di RSUD RA Kartini Jepara
4. Sistem penjajaran yang diterapkan dibagian filing RSUD RA Kartini Jepara yaitu *Terminal Digit Filing* (TDF) atau disebut juga sebagai sistem angka akhir yaitu dokumen disejajarkan berdasarkan dua digit akhir sebagai angka primer, dua digit depan sebagai angka skunder, dan dua digit tengah sebagai angka tersier.
5. Tidak digunakannya tracer dapat menyebabkan petugas kesulitan dalam mencari dokumen yang tidak berada di rak filing, selama ini menggunakan buku ekspedisi dan komputer untuk melacak dokumen yang dipinjam oleh raat inap tetapi untuk rawat jalan tidak menggunakan buku ekspedisi. Petugas akan kesulitan dalam pencarian dokumen untuk pasien rawat jalan yang tidak ada di tempatnya, sehingga hal tersebut dapat menghambat pelayanan.

SARAN

1. Memberikan pengarahan untuk menggunakan tracer secara benar dengan menyelipkan tracer ketika pengambilan DRM di rak filing.
2. Unit rekam medis perlu mengadakan revisi ulang terhadap prosedur mengenai pendaftaran rawat jalan, pengambilan dokumen rekam medis, & penggunaan tracer.
3. Memasang kebijakan mengenai batas waktu pelayanan dokumen rekam medis di filing dan ruangan kurir.

4. Memberikan sanksi untuk petugas apabila tidak sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.
5. Melakukan kontrol terhadap kinerja petugas.
6. Menambahkan buku ekspedisi untuk pasien poliklinik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Permenkes 269/Menkes/III. Mengenai Rekam medis dan Informasi Kesehatan.2008
2. Direktorat Jendral Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan RI. Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis. Jakarta, 1991.
3. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I*. Jakarta: Dirjen Yanmed. 1997
4. Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Pedoman catatan Medik, Jakarta, Desember, 1997
5. Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan, 2010. Hatta, Gemala R, Editor Jakarta, UI Press.
6. Terry.G.R. and Rue, R. W., Dasar- dasar Manajemen, Bumi aksara. Jakarta
7. Huffman, Edna K Health Information Management Physician Record Company. Browyn. Linois. 1991