

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ARTIKEL ILMIAH**

**EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KEN  
SARAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2016**

Disusun Oleh :

Mei Saputri

D22.2013.01367

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di Sistem Tugas Akhir

(SIADIN)

  
Pembimbing  
(Maryani Setyawati, SKM, M.Kes)

# EVALUASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KEN SARAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2016

Mei Saputri \*), Maryani Setyowati \*\*)

\*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

\*\*\*) Staff Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Email : [meisaputriudinus@gmail.com](mailto:meisaputriudinus@gmail.com)

## ABSTRACT

Policies regarding outpatient admissions procedures have been set by the hospital. Every hospital employee shall implement procedures outpatient service according the policy. Outpatient admissions officer did not followed several aspect in this prosedural policy. This would cause patient complaints such as length of the queue in outpatient admissions. The purpose of this study was to evaluate outpatient admissions service in Ken Saras Hospital in 2016.

This study was an observational descriptive study. The object of research is the outpatient visit in January of 2016 (7835 patients). This study Observed 11 officers with 10 samples of patients in each officer. The research instrument used observation and interview guides. Data were analyzed in descriptive.

Based on results study, outpatient registration departement in Ken Saras Hospital in 2016, 9 officers not graduated from Diploma of Medical Records, 6 officers have been following all aspect in the Standard Operational Procedure of the outpatient admissions, in material aspect sometimes computer in outpatient admissions was broken, some officers was not follow the whole procedure on outpatient admissions such as officers not greet the patient and family during registration services, officers not give an explanation about outpatient medical services workflow, some patient's complaints because of length of the queue in the outpatient admissions and officers have lack of sympathetic attitude towards patients. all these things would be affected the quality of hospital services.

RS Ken Saras should provide a printer on each outpatient admissions in order to facilitate patient admissions and improve computer facilities which often damaged. Revise the Standard Operational Procedure that contains about service time admissions standard, including the distribution of medical record documents. Supervise the officers in order to fill up the response time.

**Keywords: Outpatient admissions , workflow procedures, Standard Operational Procedure**

## ABSTRAK

Prosedur tetap merupakan kebijakan yang telah di tetapkan oleh rumah sakit dimana terdapat ketentuan tupoksi maupun peran setiap pegawai rumah sakit serta tata cara atau prosedur yang harus dilaksanakan. Petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Ken Saras tidak melaksanakan beberapa aspek yang telah ditetapkan dalam prosedur tetap. Hal ini akan menyebabkan keluhan-keluhan pasien yaitu lamanya antrian pasien. Sehingga akan berdampak buruk pada mutu pelayanan Rumah Sakit dimata pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ken Saras pada Tahun 2016.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Metode penelitian yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Subjek penelitian 11 orang petugas pendaftaran, objek penelitian yaitu kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari tahun 2016 sebanyak 7835 pasien dengan dilakukan

pengamatan kepada 10 petugas dimana setiap satu petugas mendapatkan 10 sampel kepatuhan terhadap SOP. Instrumen penelitian menggunakan pedoman observasi dan pedoman wawancara. Data dianalisis secara deskriptif dan selanjutnya dibandingkan dengan teori untuk ditarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian di unit pendaftaran pasien rawat jalan RS Ken Saras tahun 2016 pada karakteristik petugas terlihat pada tingkat pendidikan petugas bahwa 9 petugas bukan berasal dari D3 Rekam Medis, 6 petugas telah melaksanakan aspek-aspek yang tercantum di dalam SOP, pada aspek sarana seringkali komputer yang digunakan untuk mendaftarkan pasien sering rusak sehingga menghambat proses pendaftaran, pada aspek kepatuhan petugas terhadap protap masih terdapat beberapa hal yang belum dilaksanakan yaitu petugas tidak memberi salam kepada pasien atau keluarga pasien dan kurangnya penjelasan alur terhadap pasien sehingga seringkali pasien harus kembali ke loket untuk menanyakan apa selanjutnya yang harus dilakukan, pada pelayanan pendaftaran pasien ditemukan keluhan pasien karena lamanya antrian dan sikap simpati petugas terhadap pasien masih kurang karena hal tersebut sangat berpengaruh pada mutu pelayanan rumah sakit.

Saran bagi RS Ken Saras yaitu setiap loket pendaftaran diberi printer agar memperlancar proses pendaftaran pasien dan perbaikan untuk sarana komputer yang sering mengalami error. perlunya revisi SOP dan memuat tentang standar waktu pelayanan pendaftaran termasuk pendistribusian DRM. Dilakukan kontrol terhadap petugas agar selalu mengisi *response time*

**Kata Kunci** : TPPRJ, alur prosedur, Standar Operasional Prosedur  
**Kepustakaan** : 18 (1970 – 2014)



## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan perorangan adalah setiap kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.<sup>(1)</sup> Salah satu unit layanan kesehatan di rumah sakit adalah rekam medis. Rekam medis merupakan salah satu bukti tertulis tentang proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi. Di dalam rekam medis berisi data klinis pasien selama proses diagnosis dan pengobatan (*treatment*). Oleh karena itu, setiap kegiatan pelayanan medis harus mempunyai rekam medis yang lengkap dan akurat untuk setiap pasien dan setiap dokter dan dokter gigi wajib mengisi rekam medis dengan benar, lengkap dan tepat waktu.<sup>(2)</sup> Kegunaan utama rekam medis adalah sebagai bukti perjalanan penyakit pasien dan pengobatan yang telah diberikan, alat komunikasi diantara para tenaga kesehatan yang memberikan perawatan kepada pasien, sumber informasi untuk riset dan pendidikan, serta sebagai sumber dalam pengumpulan data statistik kesehatan.<sup>(3)</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, alur dapat diartikan sebagai jalan atau aturan yang benar, sedangkan prosedur merupakan bagian dari mutu pelayanan dan akreditasi rumah sakit. Maka dengan adanya prosedur merupakan salah satu peningkatan mutu pelayanan dan pencapaian nilai kualitas pelayanan rumah sakit. Selain itu prosedur sering disebut protap atau prosedur tetap yang dimana merupakan pedoman yang dapat memberi acuan bagi pola kerja yang terarah.<sup>(4)</sup> Prosedur tetap (Protap) merupakan suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dimana terdapat ketentuan tugas pokok dan fungsi maupun peran setiap pegawai rumah sakit serta tata cara atau prosedur yang harus dilaksanakan. Protap memiliki pengertian sebagai suatu proses kegiatan untuk menyimpan dan menjajarkan dokumen rekam medis, serta melayani proses peminjaman dan pengembalian dokumen rekam medis seorang pasien untuk keperluan tertentu di instalasi rekam medis.<sup>(5)</sup>

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti, ditemukan masalah yaitu belum adanya standar waktu pelayanan pasien termasuk pendistribusian DRM, sehingga pelayanan menjadi tidak terukur. Berdasarkan hal tersebut, dijumpai keluhan terhadap lama waktu pelayanan pendaftaran. Sebenarnya telah ada kontrol untuk mengukur waktu

pelayanan pasien dengan cara penggunaan waktu tanggap (*response time*), akan tetapi *response time* sering tidak dilengkapi bahkan tidak dilampirkan oleh petugas.

Dengan adanya kendala yang berpengaruh terhadap pelayanan pasien Rumah Sakit Ken Saras inilah yang membuat ketertarikan bagi peneliti untuk melakukan analisa pada masalah tersebut. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan pasien di Rumah Sakit Ken Saras semakin tertib, cepat dan tepat waktu sesuai dengan kebijakan yang telah ada, karena Rumah Sakit Ken Saras tergolong Rumah Sakit baru yang baru didirikan Tahun 2007. Tujuan penelitian yaitu Mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RS Ken Saras Tahun 2016

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan metode observasi dan wawancara. Subyek Penelitian dalam penelitian ini adalah seluruh petugas TPRJ sebanyak 6 orang, 4 petugas filing dan 1 orang Kepala RM. Obyek penelitian dalam penelitian ini yaitu kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari Tahun 2016 yaitu sebanyak 7835 pasien dan dilakukan pengamatan kepada 10 petugas dimana setiap satu petugas mendapatkan 10 sampel kepatuhan terhadap SOP.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik petugas

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas rekam medis bagian TPRJ Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang sebanyak 10 orang petugas mengenai karakteristik petugas, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1

No	Nama Petugas	Usia (th)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Masa Kerja (th)	Pelatihan (Pernah/Tidak)
1	A	28	Perempuan	SMA	1,5	Pernah
2	B	26	Perempuan	SMA	3	Pernah
3	C	28	Perempuan	SMA	1,3	Pernah
4	D	26	Laki-laki	D3	3 bulan	Tidak
5	E	20	Perempuan	SMA	3 bulan	Tidak
6	F	26	Perempuan	SMA	3	Pernah
7	G	30	Perempuan	DIII RMIK	5	Pernah
8	H	26	Perempuan	DIII Sastra	4	Pernah

9	I	21	Perempuan	SMA	1,5	Pernah
10	J	28	Perempuan	DI	3,5	Pernah

Berdasarkan tabel 1 Usia responden paling tua adalah 30 tahun, semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.<sup>(6)</sup> Lama kerja responden paling lama 5 tahun, semakin lama responden bekerja di perusahaan semakin berkomitmen terhadap perusahaan.<sup>(6)</sup> Tingkat pendidikan responden 7 responden pendidikan terakhir SMA, 1 responden D1, 1 responden D3 Sastra, dan 1 responden D3 RMIK. Makin tinggi tingkat pendidikan seseorang, makin mudah menerima informasi sehingga makin meningkat pula kinerja seseorang.<sup>(5)</sup> Pelatihan pernah diikuti oleh 9 responden, dan 2 orang responden belum pernah mengikuti pelatihan. petugas yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan pernah mengikuti pelatihan rekam medis akan lebih baik kinerjanya dibanding dengan petugas yang belum memiliki tingkat pendidikan rendah dan belum pernah mengikuti pelatihan.<sup>(9)</sup>

## 2. SOP pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ)

SOP atau Prosedur tetap (Protap) merupakan suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dimana terdapat ketentuan tupoksi maupun peran setiap pegawai rumah sakit serta tata cara atau prosedur yang harus dilaksanakan. Protap memiliki pengertian sebagai suatu proses kegiatan untuk menyimpan dan menjajarkan DRM, serta melayani proses peminjaman dan pengembalian DRM seorang pasien untuk keperluan tertentu di instalasi rekam medis.<sup>(4)</sup> Di TPPRJ Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang prosedur tetap telah disosialisasikan kepada petugas agar petugas memahami isi protap yang ada. Dari hasil wawancara dengan responden, prosedur tetap belum pernah direvisi sebelumnya. Petugas pendaftaran sebagian besar telah melaksanakan prosedur tetap yang telah ditetapkan. Namun petugas seringkali tidak menjalankan beberapa aspek dari salah satu SOP yang telah ditetapkan yaitu memberi salam kepada pasien dan mempersilahkan pasien ke kasir. Hal ini akan berdampak buruk bagi mutu pelayanan Rumah Sakit dimata pasien.

Belum ada standar waktu pelayanan pendaftaran termasuk dengan standar waktu pendistribusian DRM yang tercantum pada SOP. Hal ini membuat pelayanan menjadi tidak terukur karena tidak ada pedoman untuk batas waktu pelayanan. Sehingga pelayanan menjadi lama dan menimbulkan keluhan dari pasien.

## 3. Sarana dan prasana

Secara umum definisi sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.<sup>(10)</sup> Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa sarana pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Ken Saras meliputi :

a. Sarana komputer

Untuk setiap loket pendaftaran di sediakan sarana satu komputer dan satu komputer untuk tempat distribusi DRM.

b. Sarana printer

1. Terdapat printer *dot metric* untuk mencetak struk pendaftaran yang berisi nomor antrian dan poli yang dituju pasien.
2. Sarana kartu printer digunakan untuk mencetak KIB.
3. Sarana tombol antrian digunakan untuk mencetak kartu antrian
4. Sarana display digunakan untuk menampilkan nomor urut antrian yang mendapatkan pelayanan kesehatan.
5. Telepon digunakan untuk berkomunikasi dengan poli.

c. Jenis formulir

1. KIB (Kartu Identitas Berobat)
2. KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien)
3. Buku Ekspedisi
4. Buku Register Pendaftaran

Tabel 2

Tabel Jumlah Sarana yang Tersedia di TPPERJ Rumah Sakit Ken Saras

No	Nama Sarana	Jumlah
1	Komputer	3
2	Printer struk pendaftaran	1
3	Printer KIB	1

Berdasarkan tabel 2, dari 2 loket yang tersedia masih ada beberapa kendala mengenai sarana dan prasarana dalam pelayanan pasien diantaranya adalah :

- a. Jumlah printer yang tersedia belum mencukupi karena untuk satu printer digunakan bersama untuk dua loket. Hal tersebut dimaksudkan untuk efisiensi, namun di sisi lain menghambat proses pelayanan pendaftaran. Hal ini karena apabila ada proses pencetakan yang sama antara loket yang satu dengan pasangannya tentu akan lama atau menunggu bergantian mencetak. Dan sarana *card printer* juga hanya terdapat satu buah printer dan apabila petugas mencetak harus meminta tolong petugas lain untuk mengambil kartu cetakan,



tentunya hal ini akan mengganggu konsentrasi petugas lain pada saat sedang menjalankan tugasnya.

- b. Komputer yang sering mengalami *error* sehingga menghambat proses pendaftaran terhadap pasien.
- c. Tempat untuk petugas distribusi yang sempit dan digunakan untuk akses jalan keluar masuk petugas rekam medis yang lain sehingga pada saat melakukan tugasnya petugas merasa kurang nyaman dengan kondisi yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, didapatkan hasil sebagai berikut :

Petugas A

Proses pendaftaran sudah cepat dibanding dengan sebelumnya yang harus memanggil pasien satu persatu, hanya saja komputernya sering *error* .

Petugas B

“Saya kalau mendaftarkan pasien baru dan membuatkan KIB harus minta tolong petugas sebelah untuk mengambilkan hasil cetak KIB, sedikit mengganggu kalau dia sedang mendaftarkan pasien. Memang harusnya printer untuk buat KIB satu petugas diberi satu printer. “

#### 4. Kepatuhan petugas terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tabel 3  
Hasil Checklist observasi kepatuhan petugas TPRJ terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

No	Prosedur TPRJ	Patuh		Tidak Patuh		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%
1	Petugas menyiapkan komputer dan catatan yang diperlukan	100	100%			100	100%
2	Petugas memberi salam kepada pasien/keluarga pasien	63	63 %	37	37%	100	100%
3	Pasien mendaftar di TPRJ	100	100%			100	100%
4	Petugas menginput identitas pasien di komputer dan memberi	100	100%			100	100%

	nomor RM							
5	Petugas menyalin data identitas pasien/KIUP	100	100%			100	100%	
6	Petugas mempersilahkan pasien menuju kasir IRJA	50	50%	50	50%	100	100%	
7	Petugas mencatat status di buku Register Pendaftaran dan Buku Ekspedisi	100	100%			100	100%	
8	Status dikirim sesuai yang dituju	100	100%			100	100%	

Dilihat dari hasil tabel 3 dapat dinyatakan bahwa sebagian besar petugas patuh karena hampir semua prosedur memiliki presentase kepatuhan 100%. Namun masih ada aspek yang belum di patuhi oleh petugas yaitu Petugas memberi salam kepada pasien/keluarga pasien, memiliki kepatuhan 63% dan Petugas mempersilahkan pasien menuju kasir IRJA, memiliki kepatuhan 50%. Kepatuhan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu patuh dan tidak patuh. Dikatakan patuh apabila melaksanakan tindakan sesuai dengan ketentuan dan dikatakan tidak patuh apabila melaksanakan tindakan tidak sesuai ketentuan.<sup>(8)</sup>

## 5. Pelayanan pendaftaran pasien di TPRJ

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPRJ) disebut juga loket pendaftaran, yang berfungsi atau peranannya dalam pelayanan kepada pasien adalah sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima oleh pasien atau keluarganya. Sehingga kualitas pelayanan atau baik buruknya mutu pelayanan akan dinilai disini.<sup>(9)</sup> Di TPRJ Rumah Sakit Ken Saras terdapat 2 loket pendaftaran pasien. Dari kedua loket tersebut sebagian besar sudah melakukan prosedur pelayanan sesuai prosedur atau standar yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Ken Saras. Sistem Penomoran di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang menggunakan sistem *Unit Numbering System (UNS)*, dimana pasien diberi satu nomor rekam medis untuk seumur hidup dan sudah sesuai teori.

Hasil wawancara responden didapatkan beberapa kendala yang ada yaitu pasien sering komplain karena belum dipanggil oleh perawat poli, hal itu dikarenakan belum adanya standar waktu pelayanan termasuk pendistribusian DRM. Sehingga pelayanan menjadi tidak terukur. Sebenarnya telah ada kontrol untuk mengukur waktu pelayanan pasien dengan cara penggunaan waktu tanggap (*response time*), akan tetapi *response time* sering tidak dilengkapi bahkan tidak dilampirkan oleh petugas. Karena saat terjadi tumpukan DRM petugas malas untuk mengisi. Dengan adanya kendala yang berpengaruh terhadap pelayanan akan

membuat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan yang sangat objektif yang terletak didalam diri individu yang idealnya diungkapkan oleh diri sendiri atau oleh individu yang bersangkutan. Walaupun subjektif tapi pada dasarnya penilaian itu dilandasi pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu.<sup>(11)</sup> Karena pada dasarnya setiap pasien yang datang untuk berobat ingin dilayani dengan baik, cepat, dan ramah. Apabila pelayanan kurang maksimal akan membuat asumsi buruk di mata masyarakat terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat enggan untuk datang kembali berobat.

## **A. Kesimpulan**

1. Karakteristik petugas TPPRJ di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang
  - a. Usia responden paling tua adalah 30 tahun, semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.
  - b. Lama kerja responden paling lama 5 tahun, semakin lama responden bekerja di perusahaan semakin berkomitmen terhadap perusahaan.
  - c. Tingkat pendidikan responden 7 responden pendidikan terakhir SMA, 1 responden D1, 1 responden D3 Sastra, dan 1 responden D3 RMIK.
  - d. Pelatihan pernah diikuti oleh 9 responden, dan 2 orang responden belum pernah mengikuti pelatihan.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang

SOP yang dibuat sudah sesuai teori. Terdapat 8 aspek yang ada di TPPRJ. Sebagian besar petugas telah melaksanakan aspek-aspek yang tercantum pada SOP.
3. Sarana dan prasarana

Sarana yang digunakan sudah lengkap namun jumlahnya kurang dan komputer yang digunakan untuk mendaftarkan pasien sering eror sehingga menghambat proses pendaftaran.
4. Kepatuhan petugas terhadap standar operasional prosedur (SOP) TPPRJ di Rumah Sakit Ken Saras Kabupaten Semarang

Petugas TPPRJ sebagian besar sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP sehingga dikatakan patuh, tetapi ada beberapa aspek yang belum dilaksanakan yaitu petugas tidak memberi salam kepada pasien atau keluarga pasien dan petugas seringkali tidak mempersilahkan pasien untuk

menuju ke kasir IRJA. Sehingga pasien kembali lagi ke loket untuk menanyakan alur yang harus dilakukan pasien.

#### 5. Pelayanan pendaftaran pasien di TPPRJ

Pelayanan pendaftaran pasien sudah sesuai dengan alur prosedur. Namun, seringkali ditemukan keluhan pasien karena belum dipanggil nomor antrian di poli. Hal itu dikarenakan lamanya pendistribusian DRM. Sikap simpati petugas kepada pasien atau keluarga pasien masih terasa kurang karena petugas selalu tersenyum kepada pasien dan seringkali tidak memberi salam kepada pasien, hal itu akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit. Akan tetapi petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien hal itu dapat dilihat ketika petugas dengan tanggap mengatasi masalah yang ada.

### **B. Saran**

Berdasarkan temuan masalah yang ditemukan pada saat melakukan penelitian, maka penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Setiap loket pendaftaran diberi printer agar memperlancar proses pendaftaran pasien dan perbaikan untuk sarana komputer yang sering mengalami error.
2. Revisi SOP dan memuat tentang standar waktu pelayanan pendaftaran termasuk pendistribusian DRM.
3. Dilakukan kontrol terhadap petugas agar selalu mengisi *response time* Kontrol dilakukan untuk Kepala RM setiap harinya dengan maksud membiasakan petugas untuk berperilaku tertib. Bila petugas mengabaikan maka perlu diberi teguran. Bila memungkinkan, *response time* dapat dibuat dalam SIMRS yang tercetak secara otomatis ke dalam lembar DRM.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Peraturan Menteri Kesehatan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit. Jakarta. 2009.
2. Depkes RI. Buku Pedoman Catatan Medik Rumah Sakit. Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta. 1997.
3. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta. 1996.
4. 5Indradi, Sudra Rano, Rekam Medis. Universitas Terbuka, Banten. 2013.
5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 749a/Menkes/Per/XII/1989 tentang Rekam Medis. Jakarta. 1989

6. Huffman, Edna K., Health Information Management. Phisians Record Company Berwyn Illinois. 1994.
7. Niven. Pengantar Untuk Perawat dan Profesional. EGC. Jakarta. 2008.
8. Sulistyorini, Pramudiyah Paras. Tinjauan Sistem Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Karangayu Semarang Tahun 2014. (jurnal rekam medis)
9. Annisa Istiqomah, Tinjauan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal penyediaan Dokumen Rawat Jalan di TPPERJ RSUD KRT.Setjonegoro Wonosobo Tahun 2016. (jurnal rekam medis)
10. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Pusat Sarana prasarana peralatan kesehatan. Jakarta: Sekretariat Jendral, 2010.
11. Tjiptono, Fandy, Prinsip-prinsip Total Quality Service. Andi Offset, Yogyakarta. 2000.