



Hubungan Kualifikasi Petugas Filing dengan Ketepatan Penyimpanan Rekam Medis

Alfita Dewi^{1*}, Ilma Nuria Sulrieni², Ropendi Pardede³, Maria Ulfa⁴

¹Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Syedza Saintika

alfitadewi@gmail.com

²Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIKes Syedza Saintika

science_sulrieni@yahoo.com

³Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Mentawai

ropendipardede02@gmail.com

⁴Balai Kesehatan Indera Mata (BKIM) Sumatera Barat

mulfa5246@gmail.com

Keywords:

Qualification,
Filing,
Accuracy,
Medical record

ABSTRACT

Completeness, accuracy, data quality, and timeliness in data collection and arrangement have become essential aspects related to the data processing process in medical records. This study aimed to determine the relationship between the qualifications of Filing officers and the accuracy of medical record storage at the West Sumatra Regional Technical Service Unit of the Eye Health Center. The research was conducted in a quantitative analytical nature with a cross-sectional design. The population included all Medical Record officers and service providers at the West Sumatra Regional Technical Service Unit of the Eye Health Center, totaling 46 people, and the entire population was used as the sample. The research was conducted from January to March 2022. Based on the research results, it was found that 67.4% of the respondents had a high level of education, 58.7% had attended training on medical record storage, 58.7% had been working as medical record storage officers for a long time, and 52.2% were not accurate in storing medical records. The conclusion of the research indicates that more than half of the respondents had a high level of education and training, but they were not accurate in storing medical records. There was no strong correlation between the length of employment and the accuracy of medical record storage ($p = 0.341$). Researchers suggest the need for long-term planning for the success of the West Sumatra Regional Technical Service Unit of the Eye Health Center in improving the quality of medical record storage accuracy, especially in terms of human resources, such as recruiting personnel with a background in medical records and participating in various medical record training programs. By doing so, the management can minimize inaccuracies in medical record storage.

Kata Kunci

Kualifikasi,
Penyimpanan,
Ketepatan,
Rekam medis,

ABSTRAK

Kelengkapan, keakuratan, kualitas data dan ketepatan waktu dalam pengumpulan serta penataan berkas menjadi hal yang sangat penting terkait proses pengolahan data di rekam medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualifikasi petugas Filing dengan ketepatan penyimpanan rekam medis di UPTD BKIM Sumbar. Jenis penelitian yang dilakukan adalah bersifat analitik kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi adalah seluruh petugas Rekam Medis dan pelayanan di BKIM Sumatera Barat yang berjumlah 46 orang dan seluruh populasi dijadikan sampel. Waktu penelitian bulan Januari-Maret 2022. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 67,4% responden memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, 58,7% pernah mengikuti pelatihan penyimpanan dokumen rekam

medis, 58,7% sudah lama bekerja sebagai petugas penyimpanan dokumen rekam medis, 52,2% tidak tepat dalam menyimpan dokumen rekam medis. Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu lebih separuh responden memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, pelatihan, namun tidak tepat dalam penyimpanan rekam medis. Tidak terdapat hubungan antara lama bekerja dengan ketepatan penyimpanan rekam medis ($p = 0,341$), artinya faktor lama bekerja tidak memiliki hubungan yang besar terhadap ketidaktepatan penyimpanan rekam medis. Peneliti menyarankan adanya perencanaan jangka panjang untuk keberhasilan UPTD BKIM dalam meningkatkan kualitas ketepatan penyimpanan dokumen rekam medis, terutama dari segi sumber daya manusia, seperti merekrut tenaga yang memiliki latar belakang rekam medis, mengikuti banyak pelatihan rekam medis. Dengan begitu, manajemen UPTD BKIM dapat meminimalisir ketidaktepatan dalam penyimpanan dokumen rekam medis.

Korespondensi Penulis:

Alfita Dewi
Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi
Kesehatan, STIKes Syedza Saintika
Jl. Prof. Dr. Hamka No. 228 Air Tawar Timur Padang
Telepon : +6285263578292
Email: alfitadewi@gmail.com

**Submitted : 27-05-2023; Accepted : 10-08-2023;
Published : 31-08-2023**

*Copyright (c) 2023 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan rekam medis dimulai pada saat pasien diterima di tempat pendaftaran, pencatatan data medis pasien saat pelayanan, hingga penanganan berkas pasien setelah berobat. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat berharga bagi Rumah Sakit dalam menghadapi persaingan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima. Sumber daya manusia (SDM) yang bermutu dan Profesional merupakan kunci utama suatu rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan[1], [2]. Pengembangan sistem dan penerapan pelayanan rekam medis yang berkualitas harus didukung oleh tenaga profesi perekam medis yang mampu memenuhi standar profesi yang telah ditetapkan pemerintah[3]. Sumber daya manusia yang sesuai kompetensi adalah dengan tenaga rekam medis yang berlatar belakang pendidikan minimal Diploma 3 (D3) Rekam Medik dan Informasi Kesehatan (RMIK). Selain sumber daya manusia yang bermutu, dalam meningkatkan pelayanan suatu rumah sakit juga di butuhkan sarana dan prasarana yang memadai, seperti sistem penyimpanan rekam medis dan alat penyimpanan berkas rekam medis[2], [4].

Rekam medis yang bermutu apabila memenuhi indikator-indikator dalam ketepatan waktu pengembalian dan memenuhi persyaratan aspek hukum serta di dukung oleh tenaga pengisi dokumen rekam medis, karena hal tersebut banyak berpengaruh terhadap peningkatan mutu yang diselenggarakan[3], [5]. Pelaksanaan pekerjaan di institusi pelayanan kesehatan bisa terhambat oleh pengelolaan rekam medis yang buruk, jadi perlu sekali diciptakan sistem dan prosedur untuk dapat mengarsipkan, mendistribusikan, menyimpan dan mempertahankan informasi kesehatan dan rekam medis di fasilitas Kesehatan. Efisiensi pada fungsi-fungsi ini merupakan faktor yang paling penting dalam menciptakan nilai yang baik di fasilitas pelayanan kesehatan[1], [4], [6].

Dalam rekam medis kelengkapan, keakuratan, kualitas data dan ketepatan waktu dalam pengumpulan serta penataan berkas menjadi hal yang sangat penting terkait proses pengolahan data di rekam medis. Pencatatan berkas rekam medis sering dianggap menjadi persoalan kedua oleh pemberi layanan kesehatan seperti dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya. Dikarenakan tingkat kesibukan para dokter dan perawat seringkali berkas rekam medis tidak diisi secara lengkap dan tidak dikembalikan tepat waktu bahkan melebihi waktu tempo. Akibatnya petugas rekam medis sering merasa terhambat dalam proses pengolahan berkas rekam medis, padahal kualitas data akan mencerminkan baik buruknya rekam medis[7]–[9]. Hasil penelitian terkait Hubungan Kualifikasi Petugas Filing Dengan Penyimpanan Rekam Medik di RS Bhayangkara Polda DIY bahwa hubungan antara tingkat pendidikan petugas Filing dengan ketepatan penyimpanan rekam medis diketahui petugas dengan tingkat pendidikan Non D3 RMIK hanya berhasil

menyimpan rekam medis dengan tepat sejumlah 35,6% [10], [11]. Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan di UPTD BKIM Sumatera Barat terhadap 6 orang petugas rekam medis, didapatkan bahwa 4 berkas rekam medis terlambat dalam pendistribusiannya dan 2 berkas rekam medis sudah tepat waktu. Dari 6 orang petugas didapatkan 3 orang masih berpendidikan SMA dan 2 orang berpendidikan DIII dan 1 orang berpendidikan DIV. Dari 6 orang petugas didapatkan 5 orang masih kurang terampil dalam mendistribusikan rekam medis dan 1 orang petugas sudah cukup terampil dan dari 6 orang petugas didapatkan hanya 1 orang yang pernah mengikuti pelatihan.

Kualifikasi petugas filing mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki oleh petugas dalam melakukan tugas penyimpanan dan pengelolaan dokumen rekam medis. Sementara itu, ketepatan penyimpanan dokumen rekam medis menjadi aspek kritis dalam menjaga integritas, kerahasiaan, dan aksesibilitas data pasien, serta untuk mendukung pelayanan kesehatan yang optimal. Dengan adanya penelitian ini, kita dapat memahami apakah kualifikasi petugas filing berpengaruh terhadap ketepatan penyimpanan dokumen rekam medis. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi manajemen rumah sakit atau institusi kesehatan untuk mengidentifikasi kekurangan dan perbaikan yang diperlukan dalam sistem pengelolaan dokumen rekam medis. Dengan demikian, diharapkan proses penyimpanan dokumen rekam medis dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan data pasien. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul "Hubungan Kualifikasi Petugas Filing dengan Ketepatan Penyimpanan Dokumen Rekam Medis".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional* untuk mengetahui hubungan kualifikasi petugas Filing (variabel independen) terhadap penyimpanan rekam medis (variabel dependen) di UPTD BKIM Sumatera Barat. Waktu penelitian mulai bulan Januari-Maret 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas Rekam Medis dan pelayanan di BKIM Sumatera Barat yang berjumlah 46 orang.

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh langsung dari responden dengan cara angket menggunakan kuesioner. Data yang dikumpulkan adalah Ketepatan penyimpanan dokumen rekam medis, pendidikan, pelatihan dan lama bekerja. Sedangkan untuk data sekunder adalah data tidak langsung yang diperoleh dari data telaah dokumen yang telah dikumpulkan oleh orang lain dan tidak dipersiapkan untuk kegiatan penelitian, tetapi dapat digunakan untuk tujuan penelitian.

2.2. Teknik Pengolahan Data

1. Pemeriksaan Data (*Editing*). Semua data yang telah terisi sebanyak 46 responden kemudian dilakukan pemeriksaan secara rinci pada tiap lembar hasil pencatatan, hal ini bertujuan untuk melihat apakah semua catatan tentang variabel telah lengkap. Dan semua data dinyatakan lengkap dan relevan.
2. Pengkodean (*Coding*). Setelah semua data terkumpul, peneliti langsung melakukan pengkodean dengan cara menandai masing-masing jawaban dengan kode berupa angka.
3. Memasukkan Data (*Entry*). Memasukkan data ke master tabel dari setiap jawaban responden yang telah diberi kode atau nilai.
4. Pembersihan Data (*Cleaning*). Membersihkan data yang sudah dimasukkan kedalam tabel atau di entry dalam komputer apakah ada kesalahan tersebut di mungkinkan terjadi pada saat kita memindahkan data tersebut atau mengentry data ke komputer. Tidak ada terjadi kesalahan dalam memasukan data, tidak ada data yang *missing* (salah).

2.3. Teknik Analisa Data

1. Analisa Univariat dilakukan dengan cara statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi dan presentase untuk semua variabel, baik variabel dependen maupun variabel independen.
2. Analisa Bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel dengan menggunakan uji statistic *Chi-Square* menggunakan software SPSS 16. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% dengan $\alpha = 0,05$ jika $p \text{ value} < 0,05$ maka hasil statistic dinilai bermakna, jika $\alpha > 0,05$ maka hasil statistic dinilai tidak bermakna.

3. HASIL DAN ANALISIS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (58,7%) responden memiliki umur kurang dari 35 tahun dan lebih dari separuh (67,4%) responden memiliki jenjang pendidikan DIII, lebih dari separuh (58,7%) responden pernah mengikuti pelatihan penyimpanan dokumen rekam medis, lebih dari separuh

(58,7%) responden sudah lama bekerja sebagai petugas penyimpanan dokumen rekam medis, dan lebih dari separuh (52,2%) responden tidak tepat dalam menyimpan dokumen rekam medis.

Tabel 1. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Ketepatan Penyimpanan Rekam Medik

| Pendidikan | Ketepatan Penyimpanan Dokumen Rekam Medik | | | | Total | | P Value |
|------------|---|------|-------|------|-------|-------|---------|
| | Ya | | Tidak | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Tinggi | 21 | 56,8 | 16 | 43,2 | 37 | 100,0 | 0,023 |
| Rendah | 1 | 11,1 | 8 | 88,9 | 9 | 100,0 | |
| Jumlah | 22 | 47,8 | 24 | 52,2 | 46 | 100,0 | |

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan ketepatan penyimpanan dokumen rekam medis di UPTD BKIM Sumatera Barat ($p < 0,05$).

Tabel 2. Hubungan Pelatihan dengan Ketepatan Penyimpanan Rekam Medik

| Pelatihan | Ketepatan Penyimpanan Dokumen Rekam Medik | | | | Total | | P Value |
|-----------|---|------|-------|------|-------|-------|---------|
| | Ya | | Tidak | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Ya | 17 | 63,0 | 10 | 37,0 | 27 | 100,0 | 0,032 |
| Tidak | 5 | 26,3 | 14 | 73,7 | 19 | 100,0 | |
| Jumlah | 22 | 47,8 | 24 | 52,2 | 46 | 100,0 | |

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelatihan dengan ketepatan penyimpanan dokumen rekam medis di UPTD BKIM Sumatera Barat ($p < 0,05$).

Tabel 3. Hubungan Lama Bekerja dengan Ketepatan Penyimpanan Rekam Medik

| Lama Bekerja | Ketepatan Penyimpanan Dokumen Rekam Medik | | | | Total | | P Value |
|--------------|---|------|-------|------|-------|-------|---------|
| | Ya | | Tidak | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Ya | 15 | 55,6 | 12 | 44,4 | 27 | 100,0 | 0,341 |
| Tidak | 7 | 36,8 | 12 | 63,2 | 19 | 100,0 | |
| Jumlah | 22 | 47,8 | 24 | 52,2 | 46 | 100,0 | |

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pelatihan dengan ketepatan penyimpanan dokumen rekam medis di UPTD BKIM Sumatera Barat ($p > 0,05$). Pengembalian berkas rekam medis yang tidak tepat waktu akan menghambat terhadap proses selanjutnya, hal ini juga ada di dalam jurnal Winarti, dkk bahwa pengembalian dokumen rekam medis yang tidak tepat waktu dapat menjadi beban petugas dalam pengolahan data. Karena data yang diperoleh sudah mengalami keterlambatan, maka dalam pengolahannya juga akan mengalami keterlambatan[12], [13]. Hal ini akan mempengaruhi informasi yang disampaikan kepada pimpinan rumah sakit menjadi tidak tersaji tepat waktu yang berguna sebagai pengambilan keputusan manajemen secara efektif serta menyebabkan keterlambatan pembuatan laporan yang dikerjakan oleh petugas. Sedangkan bagi pasien akan mempengaruhi pengobatan selanjutnya yang akan dijalani oleh pasien dan pasien terhambat dalam mendapatkan informasi yang seharusnya dapat diperoleh dari data yang ada di dalam dokumen rekam medis miliknya[12], [14], [15].

Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa secara proporsi responden yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi lebih banyak yang tidak tepat penyimpanan rekam medisnya yaitu sebanyak 16 orang sedangkan yang berpendidikan rendah yang tidak tepat penyimpanan rekam medisnya sebanyak 8 orang. Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan chi-square diperoleh hasil $p \leq 0,05$, sehingga H_0 diterima dan dapat diketahui bahwa ada korelasi antara tingkat pendidikan dengan ketepatan penyimpanan

rekam medis. Sistem penyimpanan dan penjajaran rekam medis diperoleh dari pendidikan formal D3 rekam medis selama 3 tahun. Dalam Kepmenkes No 377 tahun 2007 point 3 tentang kualifikasi pendidikan yang sesuai yaitu lulus pendidikan D3 rekam medis[13]. Hal ini sangat berpengaruh pada operasional pekerjaan pengelolaan rekam medis terutama bagian penyimpanan, bahwa tidak semua orang dengan tingkat pendidikan selain D3 rekam medis dapat melakukan penyimpanan rekam medis dengan benar dan tepat. Pada proses rekrutmen petugas telah dilakukan tes tertulis, wawancara dan praktek, namun calon pegawai tidak mengetahui akan ditempatkan dimana. Rekam medis terutama bagian filing dijadikan penempatan bagi tenaga yang berlebih di bagian lain, sehingga penerimaan pegawai baru dapat ditekan seminimal mungkin. Penempatan staf yang tidak sesuai dengan profesi ini mengakibatkan adanya hambatan dan ketidaksesuaian di bagian yang ditempati. Hambatan tersebut akhirnya berpengaruh pada pelayanan pasien, karena masih ditemukan terjadinya kesalahan dalam penempatan berkas rekam medis[15].

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa persentase responden yang tidak tepat dalam penyimpanan dokumen rekam medis paling banyak ditemukan pada responden yang tidak pernah mengikuti pelatihan (73,7%) dibandingkan responden yang pernah mengikuti pelatihan (37,0%). Pelatihan rekam medis adalah pelatihan tentang ilmu rekam medis yang diselenggarakan oleh organisasi profesi di luar rumah sakit dan pelatihan internal yang diadakan setelah rekrutmen pegawai baru. Petugas filing yang pernah mengikuti pelatihan rekam medis yang diselenggarakan organisasi profesi adalah 50 petugas dengan latar belakang pendidikan SMA dan D3, namun pelatihan tersebut tidak berpengaruh terhadap ketepatan penyimpanan rekam medis. Petugas di bagian filing pada saat awal bekerja telah mendapatkan pelatihan internal selama 3 (tiga) hari. Pelatihan ini dilakukan Kepala Instalasi Rekam Medik dan Penanggung Jawab. Berdasarkan wawancara dengan petugas, pelatihan internal di rumah sakit pada awal bekerja selama hari kurang maksimal, karena petugas dengan latar belakang pendidikan selain D3 belum sepenuhnya paham dan pengetahuan mengenai sistem penyimpanan dan penjajaran rekam medis hanya didapat dari buku pedoman penyelenggaraan rekam medis saja.

Lama bekerja atau pengalaman dalam bekerja dapat mengurangi kesalahan dalam melakukan penyimpanan rekam medis, karena semakin lama bekerja semakin banyak pula frekuensi dalam melakukan penyimpanan rekam medis sehingga menjadikan suatu pekerjaan itu menjadi kebiasaan. Lama kerja dapat menggambarkan pengalaman seseorang dalam menguasai bidang tugasnya. Semakin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi maka akan semakin berpengalaman orang tersebut sehingga kecakapan kerjanya semakin baik[13].

4. KESIMPULAN

Faktor Pendidikan dan pelatihan memiliki hubungan yang kuat terhadap ketepatan penyimpanan rekam medis ($p < 0,05$). Lebih separuh responden memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, pelatihan, namun tidak tepat dalam penyimpanan rekam medis. Tidak terdapat hubungan antara lama bekerja dengan ketepatan penyimpanan rekam medis ($p = 0,341$), artinya faktor lama bekerja tidak memiliki hubungan yang besar terhadap ketidaktepatan penyimpanan rekam medis. Lamanya seorang perekam medis dalam bekerja akan membuat kuantitas dalam kegiatan penyimpanan rekam medis meningkat, sehingga dengan pengalaman tersebut membuat keterampilan dan kecakapan semakin tinggi.

Peneliti menyarankan adanya perencanaan jangka panjang untuk keberhasilan UPTD BKIM dalam meningkatkan kualitas ketepatan penyimpanan dokumen rekam medis, terutama dari segi sumber daya manusia, seperti merekrut tenaga yang memiliki latar belakang rekam medis, mengikuti banyak pelatihan rekam medis. Dengan begitu, manajemen UPTD BKIM dapat meminimalisir ketidaktepatan dalam penyimpanan dokumen rekam medis.

REFERENSI

- [1] Huffman, *Medical Record Management*, Ninth Edition. Physician Record Company, 2014.
- [2] I. D. A. A. dkk Melyanti R, "Rancang Bangun Sistem Antrian Online Kunjungan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Syafira Berbasis Web INTECOMS," *Journal of Information Technology and Computer Science*, 2021.
- [3] M. Rini, Y. Jak, and T. Wiyono, "Analisis Kelengkapan Pengisian Rekam Medik Rawat Inap Kebidanan RSIA Bunda Aliyah Jakarta," *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2019.
- [4] R. Amran, A. Apriyani, and N. Dewi, "Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit," *Baiturrahmah Medical Journal*, 2021.
- [5] E. Oktoriani, J. Sutrisno, E. Mayasari, and M. Sodik, "Analysis of Medical Record Complete Flexibility to Complete Claims of Health BPJS Baptis Hospital," *Journal of Global Research in Public Health*, 2018.

- [6] H. Puspitasari, S. Asnawati, and P. Meiwita, "The Audit of Medical Records Completeness Based On Standart Criteria in Emergency Departement," 2018.
- [7] A. Dewi and R. Pardede, "Hubungan Perilaku Kelengkapan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Arosuka," *Medika Sainika*, 2018.
- [8] A. Pranawa and T. Kristina, "The Analysis of Medical Record Completeness at Arjawinangun Public Health Center," 2016.
- [9] Y. Wibowo, A. Fauzi, A. Raksanagara, I. Rachman, and G. Sadewo, "The Completeness of Medical Records in Primary Health Care Centers in Indonesia," *Acta Medical Indonesia*, 2019.
- [10] F. Sari, N. Novrilia, and Y. Ramli, "Tingkat Kepatuhan Tenaga Medis Dalam Pendokumentasian Rekam Medis di RSUD Dr. Rasidin Padang," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Andalas*, 2020.
- [11] A. Dewi, I. Nuria Sulrieni, C. Rahmatika, and F. Yuniko, "Literatur Review Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit," *Indonesia Health Information Management Journal*, 2021.
- [12] I. Nuria Sulrieni, A. Dewi, N. Abdillah, M. Masdalena, and F. Yuniko, "Sosialisasi dan Implementasi Sistem Rekam Medis Data Kesehatan Siswa (E-UKS) di SDN 38 Kampung Baru," *Jurnal Abdimas Santika*, 2022.
- [13] Dani, "Hubungan Kualifikasi Petugas Filing Dengan Penyimpanan Rekam Medis di Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY," 2015.
- [14] A. Dewi, E. Eravianti, and P. Delita Kurnia, "Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung," *Prosiding Seminar Nasional STIKes Syedza Sainika*, 2021.
- [15] G. Hatta R, *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*. UI Press, 2013.