

## Gambaran Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram

### Description Of Medical Record Document Provisions In Puskesmas Karang Pule Kota Mataram

Maria Yovita  
Uswatun Hasanah  
Reni Chairunnisah

*Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik  
Medica Farma Husada Mataram  
Dengan alamat Jalan Medica Farma No.1 Llingkungan Baturingggit Selatan, Sekarbela,  
Kota Mataram-NTB  
Email: [mariayovita486@gmail.com](mailto:mariayovita486@gmail.com) , [uswatun\\_nersuh@yahoo.com](mailto:uswatun_nersuh@yahoo.com)  
[renichairunnisah.fkm@gmail.com](mailto:renichairunnisah.fkm@gmail.com)*

#### Abstract

The time for the provision of medical record documents from when the patient registers until the medical record documents are provided or found by officers with a minimum standard of service is 10 minutes. The purpose of this study was to determine the time description of the supply of medical record documents at the Karang Pule Health Center in Mataram City. The research design used is descriptive. The population in this study was 200 medical record documents with a total sample of 67 documents. The sampling technique used is accidental sampling. The results showed that the frequency distribution of old patient medical record documents 65 and new patient medical record documents 2. The average time needed to provide medical records for old patients is 1 minute 29 seconds and new patients 2 minutes 29 seconds. The average length of time for providing medical records in TPP is 51.65 seconds, Filling 17.64 seconds, 32 seconds distribution. Based on these results it can be concluded that when providing medical record documents at the Karang Pule Puskesmas it has met the minimum service standards, it is recommended to the Karang Pule Puskesmas to maintain and improve service quality.

**Keywords:** *Time of supply; Medical Record Document; Health Center*

#### Abstrak

Waktu untuk penyediaan dokumen rekam medis dimulai dari saat pasien mendaftar hingga dokumen rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas dengan standar pelayanan minimum adalah 10 menit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan deskripsi waktu penyediaan dokumen rekam medis di Puskesmas Karang Pule di Kota Mataram. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah 200 dokumen rekam medis dengan total sampel 67 dokumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi dokumen rekam medis pasien lama 65 dan dokumen rekam medis pasien baru 2. Waktu rata-rata yang diperlukan untuk memberikan rekam medis untuk pasien lama adalah 1 menit 29 detik dan pasien baru 2 menit 29 detik. Rata-rata lama waktu untuk menyediakan rekam medis di TPP adalah 51,65 detik, Mengisi 17,64 detik, distribusi 32 detik. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa ketika memberikan dokumen rekam medis di Puskesmas Karang Pule

telah memenuhi standar layanan minimum, direkomendasikan kepada Puskesmas Karang Pule untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Waktu penyediaan; Dokumen Rekam Medis ; Pusat Kesehatan

## 1. Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya (Permenkes RI No 75, 2014).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu, menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain.

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).

Menurut Permenkes 269/2008 tentang rekam medis dalam pasal 1 ayat 1 Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis juga mempunyai nilai informasi yang bertanggung jawab dan setiap unit-unit terkait perlu memberikan dukungan pada unit rekam medis salah satunya dukungan dari unit rawat jalan kepada rekam medis yang seharusnya dapat dilakukan dengan cepat. Dengan begitu tujuan unit rekam medis

dalam menyelenggarakan proses pengelolaan serta penyimpanan dapat berjalan dengan baik.

Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit, dan pelayanan dokumen rekam medis rawat inap selama  $\leq 15$  menit.

Menurut Depkes RI (2007) disebutkan bahwa penyediaan dokumen rekam medis adalah mulai dari saat pasien mendaftar sampai dokumen rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas dengan standar pelayanan minimalnya adalah 10 menit. Melihat perbandingan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh rumah sakit dengan kenyataan yang ada maka Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya termasuk dalam kategori lambat sebesar 63,64% dokumen disediakan dalam waktu lebih dari 10 menit (Andria & Sugiarti, 2015).

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan di Puskesmas Karang Pule penyediaan dokumen rekam medis kadang cepat atau lama. Karena ada dokumen rekam medis yang belum dikembalikan dari poliklinik dan terdapat nomor Rekam Medis dengan alamat dan nama kepala keluarga berbeda, sehingga pada saat giliran nomor antrian pasien tersebut akan ditunda dikarenakan hal tersebut. Di Puskesmas

Karang Pule terdapat 3 orang petugas Rekam Medis, 2 orang petugas di bagian TPP, dan 1 orang petugas di bagian Filling dan distribusi.

Studi awal yang dilakukan kepada 5 pasien di Puskesmas Karang Pule menunjukkan bahwa 100% pasien setuju bahwa waktu tunggu pelayanan dan datangnya dokumen rekam medis ke poliklinik di Puskesmas tersebut lama, sehingga pasien lama menunggu waktu pemeriksaan oleh dokter. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik mengadakan penelitian deskriptif tentang "Gambaran Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Karang Pule".

## 2. Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan pengamatan yang bersifat ilmiah serta dilakukan secara hati-hati dan cermat sehingga hasilnya menjadi lebih akurat dan tepat. (Nursalam, 2008).

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Karang Pule, pada bulan Juni 2019.

### Variabel dan Definisi Operasional

Berikut definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian.

- Waktu penyediaan dokumen rekam medis Pasien lama rawat jalan Waktu mulai dari kedatangan pasien lama ditempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan. Standar waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan  $\leq 10$  menit
- Waktu penyediaan dokumen rekam medis Pasien baru rawat jalan Waktu mulai dari kedatangan pasien lama ditempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan. Standar waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan  $\leq 10$  menit

## Populasi dan Sampel

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Karang Pule Kota Mataram, terdapat 200 pasien per hari jadi populasi adalah 200 dokumen rekam medis pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Jumlah sampel sebanyak 67 dokumen dihitung menggunakan rumus slovin.

## Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan stopwatch dan lembar observasi.

## Teknik Pengumpulan Data

- Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian diperoleh menggunakan observasi.
- Data sekunder adalah teknik pengumpulan data atau informasi tentang masalah yang teliti dengan mempelajari dan menela buku yang di pelajari. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan studi dokumen.

## Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat yaitu analisis yang digunakan untuk menentukan distribusi frekuensi variabel bebas dan variabel terikat.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Hasil penelitian

Distribusi frekuensi pasien lama dan pasien baru di Puskesmas Karang Pule dapat dilihat pada Table 1.

**Tabel 1.** Jumlah Pasien Lama dan Pasien Baru

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Pasien Lama	65	97,0
Pasien Baru	2	3,0
<b>Jumlah</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>

Dari Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 67 berkas terdapat 65 pasien lama (97,0%) dan 2 pasien baru (3,0%). Karena rata-rata kunjungan pasien di Puskesmas Karang Pule lebih banyak pasien lama dibandingkan dengan pasien baru, sedangkan pasien baru tersebut adalah pasien bayi.

Distribusi frekuensi rata-rata lama waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien lama dan pasien baru di Puskesmas Karang Pule dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Rata-Rata Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis

Kategori	Jumlah	Rata-rata	Standar Pelayanan Minimal ( $\leq$ 10 menit)
Pasien Lama	65 dokumen	1 menit 28 detik	Sesuai Standar
Pasien Baru	2 dokumen	2 menit 29 detik	Sesuai Standar

Berdasarkan Tabel 2 bahwa pasien lama berjumlah 65 dokumen rekam medis dengan rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis  $\leq$  10 menit yaitu 1 menit 28 detik dan pasien baru berjumlah 2 dokumen rekam medis dengan rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis  $\leq$  10 menit yaitu 2 menit 29 detik. Hal ini disebabkan karena petugas rekam medis di Puskesmas tersebut sudah lama bekerja rata-rata  $\pm$  5 tahun, meskipun pendidikan petugas bukan lulusan rekam medis yaitu pendidikan SMA, S1 non Rekam Medis akan tetapi petugas tersebut sangat trampil dan cepat dalam menyediakan dokumen rekam medis.

Distribusi frekuensi rata-rata lama waktu penyediaan dokumen rekam medis di TPP, Filling, Distribusi di Puskesmas Karang Pule dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Rata-Rata Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis di TPP, Filling, Distribusi

Unit RM	Rata-rata (detik)	Standar Pelayanan Minimal ( $\leq$ 10 menit)
TPP	51.65 detik	Sesuai Standar
Filling	17.64 detik	Sesuai Standar
Distribusi	32 detik	Sesuai Standar

Berdasarkan Tabel 4.3 di tempat pendaftaran pasien waktu penyediaan dokumen rekam medis  $\leq$  10 menit yaitu 51.65 detik dari 67 berkas, sedangkan ditempat filling rata-rata waktu pengambilan berkas rekam medis 17.64 detik dari 67 berkas dan Distribusi rata-rata waktu mengantar berkas rekam medis 32 detik dari 67 berkas. Berdasarkan hasil observasi jarak antara TPP dengan ruang filling  $\pm$  5 meter, dan distribusi tiap poliklinik  $\pm$  10 meter, letaknya berdekatan.

### Pembahasan

Menurut Depkes RI (2007) disebutkan bahwa penyediaan dokumen rekam medis adalah mulai dari pasien mendaftar sampai dokumen rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas dengan standar pelayanan minimalnya adalah 10 menit. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Karang Pule rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis  $\leq$  10 menit dan sudah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Penyebab waktu penyediaan dokumen rekam medis di Puskesmas tersebut dikatakan sudah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) karena jarak antara tempat pendaftaran pasien, filling dan poliklinik bersebelahan, dokumen rekam medis yang disimpan di rak penyimpanan tertata dengan rapi dan sistem penjarannya sudah beraturan sehingga petugas lebih mudah dalam pencarian dokumen rekam medis. Faktor menyebabkan kecepatan penyediaan dokumen rekam medis diantaranya berkas rekam medis sudah tertata rapi dan sesuai dengan nomor rekam medis di rak penyimpanan sehingga memudahkan petugas dalam pencarian berkas rekam medis.

Berdasarkan hasil penelitian Sudrajat & Sugiarti (2015) di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis ditemukan bahwa kecepatan penyediaan dokumen rekam medis pasien lama di pelayanan rawat jalan dengan jumlah penyediaan dokumen yang cepat sebanyak 35 dokumen (39,77%) dan penyediaan dokumen rekam medis yang lambat sebanyak 53 dokumen (60,23%) dari jumlah sampel 88, dan diketahui rata-rata penyediaan dokumen rekam medis sekitar 20 menit, Maka diketahui bahwa keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis pasien lama pelayanan rawat jalan masih menjadi suatu permasalahan yang sering terjadi di suatu rumah sakit.

Faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis menurut Sudrajat & Sugiarti (2015) diantaranya: 1). Jumlah petugas pemberi pelayanan terbatas atau masih kurang; 2). Fasilitas rak penyimpanan yang kurang dan masih belum cukup untuk menampung dokumen rekam medis yang masih aktif sehingga dokumen rekam medis tercecer di bawah lantai dan menyebabkan sistem penjajaran yang tidak beraturan sehingga sulit menemukan dokumen rekam medis yang sesuai dengan nomor rekam medisnya.

Menurut Sugiarti & Andria (2015) berdasarkan standar pelayanan minimal yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan (2007) disebutkan bahwa penyediaan dokumen rekam medis itu adalah mulai dari saat pasien mendaftar sampai dokumen rekam medis disediakan, disediakan dalam arti dapat digunakan untuk pelayanan dan standar minimalnya adalah 10 menit. Melihat perbandingan standar pelayanan minimal dengan kenyataan di lapangan dapat diketahui bahwa penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan rumah sakit umum daerah Ciamis termasuk kategori lambat karena sebesar 63,64% dokumen disediakan dalam waktu lebih dari 10 menit. Faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis menurut Sugiarti & Andria (2015) di antaranya: 1). Fasilitas rak penyimpanan yang kurang dan

masih belum cukup untuk menampung dokumen rekam medis sehingga dokumen rekam medis yang masih aktif harus tercecer di bawah lantai; 2). Sistem penajajaran masih ada yang beraturan sehingga menyulitkan petugas untuk mencari dokumen rekam medis yang sesuai dengan nomor rekam medisnya.

Menurut Widiarta (2013) waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan lama adalah 9,2 menit, sedangkan dari 62 orang pasien yang membawa kartu rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan lama adalah 5,7 menit. Adapun selisih rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan lama yang tidak membawa kartu identitas berobat dan yang membawa kartu identitas berobat sebesar 3,5 menit. Waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan lama yang membawa kartu identitas berobat di RSUD H. Damanhuri Barabai dari hasil penelitian terhadap 62 pasien yang membawa kartu identitas berobat diketahui rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yaitu 5,7 menit. Faktor penyebab waktu penyediaan dokumen rekam medis dikatakan cepat karena pasien membawa Kartu Identitas Berobat sehingga petugas lebih mudah dalam pencarian dokumen rekam medis.

Berdasarkan hasil penelitian Andira (2015) tentang tinjauan waktu penyediaan dokumen rekam medis di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada 63,64% dokumen rekam medis yang terlambat penyediaannya dengan rata-rata waktu 12,36 menit dan melebihi standar pelayanan minimalnya adalah 10 menit. Fako-faktor yang menyebabkan lamanya waktu penyediaan dokumen rekam medis yaitu: 1). Beban kerja pegawai; 2). Fasilitas di instalasi rekam medis; 3). Luas tempat penyimpanan dokumen rekam medis; 4). Jarak jangkauan kerja; 5). Penyimpanan dokumen rekam medis di pelayanan rawat jalan.

#### 4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Jumlah pasien lama 65 dokumen rekam medis dan pasien baru 2 dokumen rekam medis.
- b. Rata-rata lama waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien lama 1 menit 28 detik dan rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien baru 2 menit 29 detik.
- c. Rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis di TPP yaitu 51.65 detik, di filling rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis yaitu 17.64 detik dan rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis dibagian distribusi yaitu 32 detik.

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa ketika memberikan dokumen rekam medis di Puskesmas Karang Pule telah memenuhi standar layanan minimum, direkomendasikan kepada Puskesmas Karang Pule untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada Medica Farma Husada Mataram yang telah memfasilitasi penelitian ini dan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penelitian ini.

#### 6. Daftar Pustaka

- Andrian, F. D. & Sugiarti, I. (2015), *Tinjauan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di RSUD Dr.Soekardjo Kota Taksimalaya*, Jurnal, Poltekkes Kemenkes Taksimalaya.
- Asmuni, S. (2009), Pengaruh Karakteristik Dan Kompetensi Perekam Medis Terhadap Waktu Tunggu Pasien Pada Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum DR. Pirngadi Medan Tahun 2008, *Tesis*, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.

- Azwar, A. (2010), *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Dahlan, MS 2014, *Statistik untuk kedokteran dan kesehatan : deskriptif bivariat, dan multivariate, dilengkapi aplikasi menggunakan SPSS, 6ed*, epidemiologi indonesia, Jakarta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2007), *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik

Departemen Kesehatan Republik Indonesia 2007, *Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Author.

Depkes RI. (1997), *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*, Revisi I. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Depkes RI. 2006. *Pedoman Pengelolaan Dokumen Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Rekam Medik.

Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Direktorat jenderal Bina Pelayanan Medik.

Farhatani, W.H. 2014 Faktor Determinan Lamanya Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan RSUD DR. Moh. Soewandhie Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 2 Nomor 4 Oktober-desember 2014.

Firdaus, Sunny 2008. *Rekam medis dalam sorotan hukum dan etika*.

Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, *Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*.

Laelijah & Subekti. (2017), Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu, Jurnal, Program Diploma III Rekam Medis Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Gadjja Mada Fakultas Kedokteran Gadjja Mada.

Menteri Kesehatan RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004.

- Notoatmodjo, S. (2012), *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Nursalam. (2008), *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam, 2013. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Keperawatan (pedoman skripsi, tesis dan instrumen penelitian keperawatan)*. Salemba Medica: Jakarta
- Nursalam, M. 2016. *Definisi Operasional*. Jakarta: Salemba Medika
- Permenkes RI No 269/Menkes/Per/III/2008, *Tentang Rekam Medis*.
- Permenkes RI. 2008, *Rekam Medis*. Jakarta: Permenkes RI
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 75 Tahun 2014 *tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Sabarguna, B. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jawa Tengah: Konsorsium RS Islam.
- Sibagariang, (2010), *Buku Saku Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Sudraja, I. & Sugiarti, I. (2015), *Hubungan Kecepatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*, *Jurnal, Dosen Program Studi D III Pikes Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*.
- Supranto, J. (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rhineka Cipta
- Trihono. 2005, *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigm Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Widiarti, hendro & Astute, (2013). *Tinjauan Penggunaan Kartu Identitas Berobat Dan Lama Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medispasien Rawat Jalan Lama Di RSUD H. DAMANHURI BARABAI*, *Jurnal, Stikes Husada Borneo Kalimantan Selatan*.