

ANALISA FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA *MISSFILE* DI BAGIAN *FILLING* RS CHARITAS HOSPITAL BELITANG

¹Deny Prasetyo*, ²Dionisia Veni Dwijayanti,
¹Universitas Duta Bangsa*, dennyprasetyo581@gmail.com
²RS Charitas Hospital Belitang, dionisiavenidwijayanti@gmail.com

ABSTRAK

Missfile merupakan kekeliruan penempatan berkas rekam medis pada tempat yang semestinya di dalam rak penyimpanan. Berkas rekam medis yang disimpan secara teratur dan sistematis merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila terjadinya misfile pemberian pelayanan kesehatan pada pasien akan menjadi lebih lama, dokter dan petugas kesehatan lainnya akan sulit untuk melihat riwayat penyakit pasien sebelumnya serta berkas rekam medis akan menjadi tidak berkesinambungan. Hal ini bertentangan dengan tujuan utama dari rekam medis di rumah sakit yaitu menunjang tercapainya tertip administrasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan rancangan penelitian study kasus (case study). Data di peroleh dari data berkas rekam medis yang misfile pada periode januari – maret 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kejadian missfile pada periode januari – maret 2022 dari 4246 berkas rekam medis terdapat 18 berkas rekam medis yang missfile dengan presentase sebesar 0,42%. Hal ini juga di pengaruhi oleh beberapa factor yaitu dari aspek men kualitas petugas kurang serta tidak diadakan pelatihan dari aspek machine yaitu ruang penyimpanan sangat kecil serta rak yang sudah padat, dari aspek material masih jarang nya penggunaan tracer, dari aspek metode yaitu belum sesuai nya pelaksanaan dilapangan dengan SOP.

Kata Kunci : *missfile, man, matrial, metode, machine*

ABSTRACT

Missfile is a misplacement of medical record files in the proper place in the stored rack. Medical record files that are stored regularly and systematically is one of the factors related to efforts to improve the quality of the health services in hospitals. If the missfile of providing health services to patients will take longer, doctors and other health workers will find it difficult to view patient's previous diseases history and the medical record file will become discontinuous. This is contrary to the main purpose of medical record in hospitals, namely to support the achievement of administrative guidelines in an effort to improve the quality of hospitals health service. This research is a research using qualitative methods with a case study research design (case study). The data was obtained from missfile medical record files in the period January – March 2022. The results showed that the incidence rate of misfiles in the period January – March 2022 from 4246 medical record files that were 18 medical record files that were missfile with a percentage of 0,42%, this is also influenced by several factors, namely from the aspect of men, the quality of the officers is lacking and there is no training from the machine aspect, namely the storage space is very small and the shelves are already crowded, from the material aspect, the use of tracer is still rare, from the method aspect, namely the unsuitability of implementation in the field with SOP.

Keywords: *Missfile, Man, Matreial, Methode, Machine*

PENDAHULUAN

Menurut Undang – undang RI No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang di pengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bernutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Demi terselenggaranya pelayanan rumah sakit yang baik maka perlu digunakannya rekam medis.

Huffman dalam buku (budi, 2011), rekam medis rekaman atau catatan mengenai siapa, apa, mengapa, bilamana, dan bagaimana pelayanan kesehatan yang di berikan kepada pasien selama masa perawatan, yang memuat pengetahuan mengenai pasien dan pelayanan yang diperoleh serta memuat informasi yang cukup untuk mengidentifikasi pasien, membenarkan

diagnosis dan pengobatan serta merekam hasilnya. Tujuan rekam medis adalah menunjang tercapainya tertip administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Snars 2018).

Berkas rekam medis yang disimpan secara teratur dan sistematis merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam penyimpan berkas rekam medis harus mudah dalam akses pengambilannya sehingga tidak menghambat dalam memberikan pelayanan di rumah sakit Charitas Hospital Belitang (RSPB Charitas Belitang) beralamat Jl. Charitas No. 1 Tegak Rejo Kec Belitang Kab. OKU TIMUR Prov. SUMSEL. Berdiri sejak tanggal 15 September 1956. Rumah sakit ini merupakan pengembangan dari klinik bersalin dan klinik orang sakit menjadi Rumah sakit type D yang meliputi pelayanan IGD 24 Jam, dokter gigi umum, penyakit dalam, kandungan, syaraf, mata, anak, bedah, dan Ortopedi.

Berdasarkan studi pendahuluan dan wawancara kepada penanggung jawab rekam medis yang di lakukan oleh peneliti pada tanggal 05 januari 2022 di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang, diperoleh informasi bahwa sistem penyimpanan sentralisasi. Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang terdapat masalah yang di hadapi adalah *missfile* atau kekeliruan penempatan berkas rekam medis yang tidak sesuai pada tempatnya. Dari wawancara di peroleh informasi dari 2325 terdapat 30 berkas rekam medis yang *missfile* pada bulan Desember dengan presentase 1,2%. Apabila terjadi *missfile*, pasien akan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan riwayat penyakit pasien akan hilang serta tidak berkesinambungan sehingga dapat membuat petugas kesehatan sulit untuk melihat riwayat penyakit sebelumnya.

METODE

JENIS PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melihatkan metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen (Sugiyono, 2017).

TEMPAT PENELITIAN

Tempat penelitian ini dilaksanakan di unit rekam medis Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang Jl. Charitas No. 1 Tegak Rejo Kec. Belitang Kab. Oku Timur Prov. SUMSEL

WAKTU PENELITIAN

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – maret 2022 di Rumah Sakit Charitas Belitang

POPULASI

Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang di teliti (Notoatmojo, 2014). Populasi subjek yang digunakan pada penelitian ini adalah petugas unit kerja rekam medis di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang sebanyak 5 petugas. Sedangkan populasi objek dalam penelitian ini adalah data berkas rekam medis yang salah simpan (*missfile*) pada bulan Januari – Maret 2022

SAMPLE PENELITIAN

Sampel penelitian adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmojo, 2014).

- a. Sample subjek

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan peneliti untuk sample subjek menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu metode pengambilan sample yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, melalui cirri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pengambilan sample subjek berdasarkan pengamatan peneliti atas data yang dibutuhkan, petugas yang dianggap lebih mengetahui tentang rekam medis. Sample yang digunakan dalam peneliti ini ada 2 orang petugas rekam medis dibagian *filling* dan 1 petugas pendaftaran di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang.

b. Sample Objek

Sample objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah data rekam medis yang salah simpan (*missfile*) pada bulan januari – maret 2022.

DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variable yang dapat di ukur (Sugiyono, 2017).

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variable Penelitian	Definisi Operasional Penelitian
1	<i>Missfile</i>	Kekeliruan penempatan berkas rekam medis pada tempat yang semestinya di dalam rak penyimpanan.
2	<i>Man</i>	Segala hal permasalahan yang terkait dengan aspek tenaga kerja.
3	<i>Machine</i>	Segala hal permasalahan yang terkait dengan aspek peralatan.
4	<i>Material</i>	Segala hal yang berkaitan dengan ketersediaan bahan terkait dengan akar masalah.
5	<i>Method</i>	Segala hal permasalahan yang terkait dengan method dan prosedur kerja.
6	<i>Filling</i>	Ruang penyimpanan berkas rekam medis.
7	Frekuensi kejadian	Tinggi atau rendahnya tingkat kejadian <i>missfile</i> .
8	Upaya pengendalian	Usaha untuk memperbaiki permasalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

1. Banyaknya kejadian *missfile* berkas rekam medis

Berkas rekam medis yang disimpan secara teratur dan sistematis merupakan salah satu faktor yang berkaitan untuk upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Upaya pengendalian berkas rekam medis juga perlu dilakukan untuk mencegah terjadinya *missfile*. *Missfile* adalah kekeliruan penempatan berkas rekam medis pada tempat yang semestinya di dalam rak penyimpanan (Huffman, 1994).

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakuka di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang peneliti mengetahui banyak nya kejadian *missfile* berkas rekam medis dalam periode januari – maret 2022. Dari hasil wawancara data berkas rekam medis yang *missfile*.

Oh iya kalau untuk berkas rekam medis yang *missfile* pada bulan januari – maret 2022 itu di buku ada 18 berkas rekam medis terus kalau untuk jumlah berkas yang digunakan pada bulan tersebut nanti bisa ditanyakan kepada kepala rekam medisnya
(Responden A)

Pernyataan ini juga diperkuat oleh kepala rekam medisnya sebagai triangulasi sumber:

Dari data- data yang ada berkas rekam medis yang digunakan pada bulan januari – maret 2022 itu ada 4246 berkas rekam medis dan ada 18 berkas yang *missfile*.
(Triangulasi)

Periode Januari – Maret 2022

Jumlah BRM <i>Missfile</i>	Jumlah BRM	Prosentase
18	4246	0.42%

Sumber data Skunder

$$\frac{\text{jumlah BRM MISSFILE}}{\text{JUMLAH BRM}} + 100\%$$

Berdasarkan hasil rekapitulasi perhitungan banyaknya kejadian *missfile* diatas didapatkan hasil prosentase 0.42% dari 4246 berkas rekam medis pada periode januari – maret 2022. Jika di lihat dari hasil prosentase ini menurun di bulan sebelumnya yaitu bulan Desember dimana ditemukan BRM *missfile* sebanyak 28 dari 2272 dengan prosentase 1,3%

2. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *men*

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara faktor terpenting dari suatu pelaksanaan sistem untuk mencapai pelayanan kesehatan yang optimal adalah manusia. Dalam penyimpanan berkas rekam medis, sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting. Semua petugas harus mempunyai kesempatan untuk mengikuti pendidikan berkelanjutan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan tentang pengetahuan rekam medis. Terjadinya *missfile* dari faktor manusia di pengaruhi oleh Kualitas Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara diperoleh informasi bahwa 2 (dua) petugas *filling* di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang bukan lulusan D3 rekam medis melaikan lulusan SMA. Dari kedua petugas tersebut belum pernah mengikuti pelatihan tentang rekam medis sehingga pengetahuan tentang rekam medis sangat kurang.

Tabel 2. Karakteristik Petugas *filling*

Karakteristik	Petugas 1	Petugas 2
Umur	45	34
Tingkat pendidikan	SMA	SMA
Masa kerja	17 tahun	10 tahun
Unit kerja	<i>Filling</i>	<i>Filling</i>
Jenis kelamin	Perempuan	Perempuan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas :

Untuk dari petugas *fillingnya* sendiri dari latar belakangnya kurang, soalnya mereka bukan dari lulusan D3 rekam medis jadi untuk pengetahuannya kurang Mas.

(Respondem C)

Dari pernyataan tersebut di perkuat dari triangulasi berikut:

Iya dari *filling* basicnya bukan dari D3 rekam medis hanya lulusan SMA, terus kalau untuk pelatihan sendiri belum pernah karna kita menganggap *filling* itu sederhana jadi kita belum ada yang pelatihan.

(Triangulasi)

3. Faktor terjadinya *missfile* dari aspek *machine*

Machine atau alat yang digunakan untuk memudahkan petugas rekam medis dalam melaksanakan penyimpanan berkas rekam medis. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang belum ada alat untuk memudahkan dalam menyimpan berkas rekam medis. Di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang sudah menggunakan komputerisasi tetap petugas belum memahami cara menggunakan sim RS tersebut jadi berkas rekam medis masih menggunakan manual untuk pengecekan berkas rekam medisnya. Selain sistem nya yang manual rak penyimpanan berkas rekam medis juga sudah padat.

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan responden.

Disini sudah menggunakan sistem komputerisasi tetapi petugas masih menggunakan sistem manual, atau ditulis di buku ekspedisi kalau meminjam berkas rekam medis. Raknya juga padat mas karna muat rak nya Cuma sedikit.

(Responden)

Hal ini juga di perkuat oleh triangulasi bahwa ruang penyimpanan terlalu kecil untuk penyimpanan berkas rekam medis karna setiap harinya pasien baru terus bertambah.

Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan peneliti dan triangulasi

Benar rak penyimpanan kita sudah roll o'pack tetapi berkas rekam medis sudah tidak muat lagi karna untuk berkas rawat inap kita masih manual belum SIM RS, untuk rajal kita sudah menggunakan SIM RS, sedangkan penyortiran berkas in aktif tidak berjalan.

(Triangulasi)

Keterangan diatas sudah sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang bahwa rak penyimpanan berkas rekam medis sudah penuh atau padat sehingga perlu penambahan rak berkas rekam medis.

Tabel 3. Hasil Observasi

No	Aspek yang di amati	Ya	Tidak
1.	Rak penyimpanan sudah padat	✓	

4. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *material*

Bahan adalah fasilitas yang digunakan untuk menunjang tujuan dalam pelaksanaan sistem penyimpanan berkas rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada petugas di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang penggunaan *treacer* masih jarang digunakan

oleh petugas sebagai pengganti berkas yang keluar dari rak penyimpanan. Hal ini kurangnya pengetahuan petugas tentang *treacer*. Berikut ini hasil wawancara dengan responden

Treacer sudah ada sih mas tapi memang jarang di gunakan, *treacer* kita hanya kertas biasa jadi mudah robek kalau ditarik, terus jumlah nya tidak banyak jadi mudah kehabisan.

(Responden)

Ada tapi kadang petugas terburu-buru suka lupa pakai *treacer* jadi langsung ambil aja gitu.

(Responden B)

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh pernyataan dari kepala unit rekam medis sebagai triangulasi:

Untuk *treacer* sendiri suda ada tapi hanya terbuat dari kertas biasa dan itu kita manual tulis tangan sendiri kaya namanya siapa ke siapa yang meminjam, tanggal berapa kita manual karena kita tidak ada mesin *treacer*. Jika ada yang meminjam berkas rekam medis kita menggunakan *treacer* itu lalu nanti kita kasih plastik bening mbak.

(Triangulis)

Dari keterangan tersebut juga sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa *treacer* sudah ada:

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak
1	Ada <i>treacer</i> / alat petunjuk saat proses pengambilan berkas rekam medis	✓	

5. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *method*

Berdasarkan hasil dan wawancara di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang , sistem penomoran pasien yang digunakan adalah *unit numbering sistem* (UNS) yaitu memberikan hanya satu unit rekam medis kepada pasien baik pasien tersebut berobat jalan maupun rawat inap. Sistem penjajaran di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang menggunakan *Staight Numerical Filling* (SNF) yaitu sistem penyimpanan berkas rekam medis dengan menjajarkan berkas rekam medis berdasarkan urutan nomor rekam medisnya, contoh 00.12.11.99, 00.12.12.00, 00.12.12.01.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang sudah ada prosedur tetap atau SOP yang mengatur tentang penyimpanan berkas rekam medis hanya saja dalam penatalaksanaannya petugas belum sesuai dengan prosedur yg ada. Hasil wawancara dengan responden

Aturan penyimpanan itu sudah ada mas dan juga sudah di lakukan, emm Cuma kurang aja dalam pelaksanaannya.

(Responden A)

Sudah ada kok

(Responden B)

Dari pernyataan diatas juga diperkuat oleh pernyataan dari triangulasi bahwa memang sudah ada SOP yang mengatur tentang penyimpanan berkas rekam medis. Berikut wawancara peneliti dengan triangulasi.

Kalau untuk SPO yg di filling sudah ada tetapi untuk pelaksanaannya kurang, jadi karna ada beberapa petugas yg memang bukan dari rekam medis ya yang penting berkas itu kembali.

(Triangulasi)

6. Upaya untuk mengatasi *missfile* berkas rekam medis
- Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara kepada petugas di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang upaya yang harus dilakukan dalam mengatasi *missfile* berkas rekam medis dengan dilakukannya kegiatan selisir pada rak penyimpanan untuk menimalisir salah simpan berkas rekam medis. Berikut ini wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas atau responden.

Yaaa... saat ini yang dilakukan dengan kegiatan selisir itu mas jadi kita ada jadwal sendiri untuk selisir mas.

(Responden A)

Apa yaa mas hehhe ya mungkin untuk petugasnya sendiri lebih teliti lagi sih dalam kerjanya ehmm.. oh iya sama disini itu ada kegiatan selisir setiap seminggu sekali mas jadi ada jadwal orangnya sendiri

(Responden B)

Keterangan tersebut juga diperkuat oleh triangulasi upaya yang dilakukan dalam mengatasi *missfile* berkas rekam medis dengan melakukan kegiatan selisir berkas. Berikut ini wawancara peneliti dengan triangulasi:

Disini ada kegiatan selisir berkas satu satu kalau ada berkas yang tidak pada tempatnya kita kembalikan dan semisal ada trecer yang tertinggal kita ambil nah itu nanti ada laporannya.

(Triangulasi)

PEMBAHASAN

1. Banyaknya kejadian *missfile* berkas rekam medis
Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang, dari total 4246 berkas rekam medis terdapat 18 berkas rekam medis yang *missfile* dengan prosentase 0,42% yang mengakibatkan pelayan pasien terganggu. Hal ini bertentangan dengan tujuan rumah sakit yaitu menunjang tercapainya tertip administrasi dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit
2. Faktor penyebab terjadinya *missfile*
Hasil penelitian di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang bahwa petugas rekam medis tersebut berjumlah tiga belas orang, dari tiga belas rekam medis berjumlah dua orang yang memiliki gelar D3 rekam medis, sebelas orang lulusan SMA. Petugas filling merangkap kerjaan di pendaftaran.
3. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *machine*
Berdasarkan hasil penelitian tempat penyimpanan di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang menggunakan Rak Roll O'pack yang disusun keatas sehingga rak menjadi tinggi dan sulit dijangkau.

4. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *material*
Material yang digunakan petugas rekam medis dalam pelaksanaan penyimpanan berkas rekam medis sudah tersedia di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang. Dari jawaban responden didapatkan hasil adanya bahan yang digunakan untuk mempermudah dalam penyimpanan berkas rekam medis yaitu *treceer*.
5. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *method*
Berdasarkan hasil pengamatan di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitangada prosedur tetap atau SOP yang mengatur tentang penyimpanan berkas rekam medis namun petugas belum belum melaksanakan penyimpanan sesuai dengan prosedur sehingga hasil yang didapat masih kurang maksimal
6. Upaya untuk mengatasi *missfile* berkas rekam medis
Upaya yang di lakukan Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang dalam mengatasi *missfile* berkas rekam medis yaitu dengan melakukan selisir berkas rekam medis secara bertahap sehingga meminimalisir salah simpan.

SIMPULAN

1. Tingkat kejadian *missfile* berkas rekam medis
Tingkat kejadian *missfile* berkas rekam medis di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang dari berkas 4246 berkas pada periode januari – maret 2022 terdapat 18 berkas rekam medis yang *missfile* dengan prosentase 0,42%
2. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *men*
Sumber daya manusia yang ada di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang khususnya *filling* hanya berjumlah dua orang dan bukan merupakan lulusan D3 rekam medis serta belum pernah memiliki pelatihan sehingga belum menguasai tentang rekam medis
3. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *machine*
Rak penyimpanan di Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang menggunakan Roll O'pack yang sudah penuh karna belum adanya penyortiran berkas In-Aktif dan jarak roll O'pack sempit jadi sehingga sering menyebabkan petugas salah meletakkan berkas rekam medis pada rak seharusnya.
4. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *material*
Sudah adanya pengadaan *treceer* namun hanya sedikit serta terbuat dari bahan kertas biasa dan mudah robek dan dilapisi plastik bening. Petugas masih jarang menggunakan *treceer* dikarenakan kurang memahami penggunaan *treceer* sendiri.
5. Faktor penyebab terjadinya *missfile* dari aspek *method*
Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang menggunakan sistem penyimpanan sentralisasi, sistem penjajaran SNF dan masih ada kejadian file yang salah letak.
6. Upaya penyebab terjadinya *missfile* berkas rekam medis.
Upaya yang dilakukan Rumah Sakit Charitas Hospital Belitang dengan melakukan selisir berkas rekam medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*, Yogyakarta: Quantum Sinergis Medis
- Notoadmojo. (2014). *Metedologi penelitian kesehatan*. Jakarta : Rhineka Cipta
- Standar Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1, 2018
- Sugiono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang – undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*, Jakarta. 2009