

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Salah satu indikator mutu pelayanan rekam medis adalah waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan  $\leq 10$  menit. Keterlambatan penyediaan rekam medis mengakibatkan keterlambatan pemenuhan hak-hak pasien serta tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Berdasarkan studi pendahuluan pada beberapa publikasi ilmiah terkait keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit, ditemukan bahwa faktor manusia adalah salah satu penyebabnya

**Tujuan:** Menganalisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis di rumah sakit dari sisi *human error* pada penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya

**Metode:** Jenis penelitian dengan metode studi literatur. Pencarian literatur dilakukan menggunakan *Google Scholar* sebagai *database* dengan kata kunci yaitu keterlambatan, waktu, penyediaan, rekam medis, rawat jalan, rumah sakit, kesalahan manusia. Literatur diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil akhir digunakan 15 penelitian sebagai literatur yang di-review.

**Hasil:** Berdasarkan hasil studi terhadap 15 penelitian yang berkaitan dengan faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit, dari 36 faktor penyebab keterlambatan rekam medis rawat jalan di rumah sakit, 14 diantaranya termasuk ke dalam *human error*, 6 berupa *violation* dan 9 penyebab *non-human error*,

**Kesimpulan dan saran:** Keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit disebabkan oleh *human error* sebagai faktor penyebab terbesar. Melakukan analisa lebih mendalam terhadap faktor *human error* sehingga langkah untuk mengatasi permasalahan keterlambatan penyediaan rekam medis di rumah sakit lebih tepat dan efisien.

**Kata Kunci:** Faktor Keterlambatan, Rekam Medis, *Human Error*, Rumah Sakit

## **ABSTRACT**

**Background:** One indicator of the service quality of medical records is the time for providing outpatient medical record documents  $\leq 10$  minutes. The delay in providing medical records resulted in delays in the fulfillment of patient rights and did not comply with the Hospital Minimum Service Standards. Based on preliminary studies in several scientific publications related to the delay in providing outpatient medical records in hospitals, it was found that the human factor was one of the causes.

**Objective:** To analyze the factors that cause delays in providing medical records in hospitals from the side of human error in research that has been done before

**Methods:** This type of research uses the literature study method. Literature searching was conducted using Google Scholar as a database with keywords, namely delay, time, provision, medical records, outpatient, hospital, human error. The literature was selected based on inclusion and exclusion criteria. The final results used 15 studies as the literature reviewed.

**Results:** Based on the results of a study of 15 studies related to factors causing delays in providing outpatient medical records in hospitals, of the 36 factors causing delays in outpatient medical records in hospitals, 14 of them were included in human error, 6 were violations and 9 causes are non-human error.

**Conclusion:** The delay in providing outpatient medical records at the hospitals was caused by human error as the biggest factor. Conduct a more in-depth analysis of the human error factor so that steps to overcome the problem of delays in providing medical records in hospitals are more precise and efficient.

**Keywords:** Delay Factor, Medical Record, Human Error, Hospital