

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 4.1.1 Profil Rumah Sakit Siti Miriam Lawang



Gambar 4. 1 Tampak Luar Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

Rumah Sakit Siti Miriam Lawang, adalah sebuah fasilitas layanan kesehatan yang mulai dioperasikan pada tanggal 6 Februari 1973 sebagai Rumah Bersalin/BKIA/Poliklinik, pada tahun 2008 Rumah Bersalin/BKIA mendapatkan izin menjadi Rumah Sakit Khusus yaitu Rumah Sakit Bersalin Siti Miriam. Dan pada tanggal 19 Maret 2014 diresmikan menjadi Rumah Sakit Umum Siti Miriam. RS Siti Miriam berlokasi di Jl. dr. Wahidin no 101 Lawang, Malang. Dengan email [sitimiriamrs@gmail.com](mailto:sitimiriamrs@gmail.com).

Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang mempunyai luas tanah 2.757 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 1.371 m<sup>2</sup>. Kapasitas tempat tidur 50. Secara Geografis Kecamatan Lawang terletak pada Utara wilayah Kabupaten Malang, dan Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang berada di lokasi strategis yaitu jalur utama akses jalan raya menuju kota Surabaya. Selain sebagai akses jalur utama Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang juga sebagai salah satu kawasan industri di wilayah Jawa Timur.

Rumah Sakit Siti Miriam Lawang merupakan satuan unit usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang bersifat swasta dan tidak semata-mata mencari keuntungan melainkan menitik beratkan kepada kemanusiaan. Yang merupakan fasilitas kesehatan dan pengobatan dengan penanganan dokter spesialis yang telah ahli dalam bidangnya, yang menghadirkan kepada warga Lawang dan sekitarnya sebuah era baru dalam pelayanan kesehatan dan pengobatan berkualitas. Selain rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Siti Miriam Lawang menyediakan pelayanan intensif (HCU), Instalasi Gawat Darurat 24 jam 7 Hari, Kamar Operas, dan layanan penunjang seperti laboratorium 24 jam, Instalasi Farmasi 24 jam, Ambulance 24 jam dan instalasi gizi.

Dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Siti Miriam Lawang semuanya telah mendapat Surat Ijin Praktek dari Dinas Kesehatan Kabupaten Malang. Artinya mereka dapat melakukan praktek sesuai dengan keahlian masing-masing. Dokter jaga pelayanan dan konsultasi langsung diberikan oleh dokter spesialis, dilengkapi dengan tim dokter jaga yang berada di rumah sakit 24 jam setiap hari, untuk menangani pasien di Unit Gawat Darurat. Dan juga mempunyai staf keperawatan yang telah diberikan pelatihan dan pendidikan intensif, sehingga mereka mempunyai kecakapan secara teknis dan medis dan mempunyai sikap perhatian dan ramah terhadap seluruh pasien. Dengan level pendidikan minimal D3 keperawatan.

Seluruh jajaran staf Rumah Sakit Umum Siti Miriam mulai dari resepsionis, keperawatan, keamanan sampai dengan staf administrasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana disiapkan untuk selalu memberikan bantuan dan pelayanan terbaik demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dalam operasionalnya, didukung oleh staf Infection Control Management, yaitu untuk pengendalian, pengawasan dan pencegahan terhadap infeksi atau kontaminasi kuman penyakit. Tim Kesehatan lingkungan, untuk mengatur perawatan, perbaikan, dan pengkalibrasian alat-alat medis yang digunakan. Unit IPSRS untuk pemeliharaan semua peralatan listrik, AC, kebersihan & perawatan sarana bangunan lainnya. Didukung pula Security, Laundry, dan Administrasi-Keuangan dalam operasional sehari-hari.

Rumah Sakit Siti Miriam Lawang memiliki visi, misi, tujuan dan motto sebagai fasilitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

Visi :

“Menjadi tanda pelayanan kesehatan yang mengutamakan keselamatan pasien, berbelas kasih dan professional agar tercipta martabat manusia yang seutuhnya.”

Misi :

- a) Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, berbelas kasih sejalan dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta kebutuhan masyarakat.
- b) Mengembangkan Rumah Sakit yang menghormati dan menjunjung tinggi hak hidup manusia.
- c) Memberikan pelayanan kesehatan kepada yang lemah dan menderita, menghormati martabat pribadi manusia, tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan ataupun kedudukan social.
- d) Memberikan pendampingan kasih terhadap pasien.

Tujuan

- a) Terselenggaranya pelayanan kesehatan secara holistic, cepat, aman, terkoordinasi dan terpadu
- b) Terselenggaranya pelayanan kesehatan anak paripurna, bermutu, dan berlandaskan cinta kasih
- c) Tersedianya pelayanan pastoral kepada pasien
- d) Tersedianya SDM yang professional dan beretika

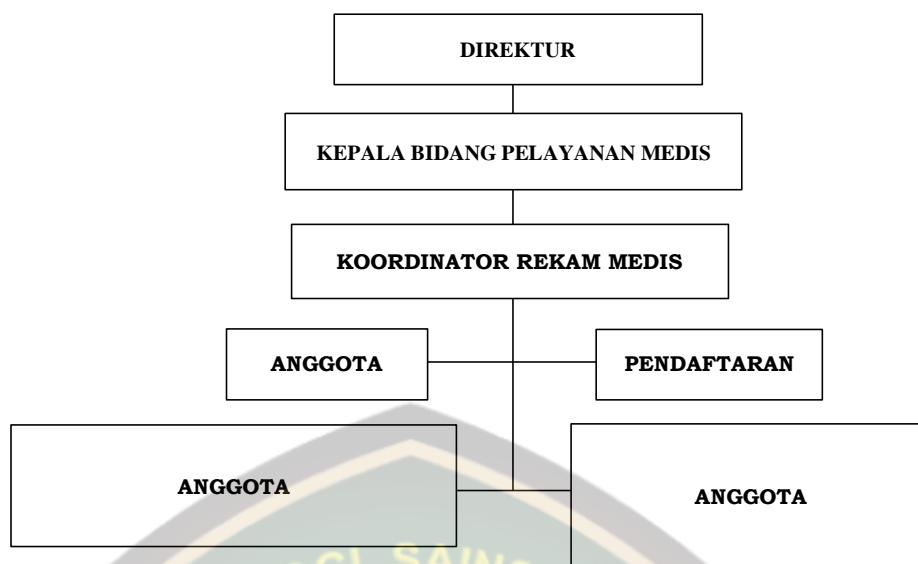
Motto

Rumah Sakit Siti Miriam memiliki Motto yaitu “Melayani Dengan Kasih”

#### 4.1.2 Profil Rekam Medis Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

##### a. Struktur Organisasi Rekam Medis

Struktur Organisasi bagian Rekam Medik Rumah Sakit Siti Miriam Lawang di pimpin oleh direktur yang dibantu oleh kepala pada bidang pelayanan medis kemudian koordinator rekam medis yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan anggotanya.



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Rekam Medis

b. Kualifikasi Jabatan di Unit Rekam Medis

Tabel 4. 1 Kualifikasi Jabatan di Unit Rekam Medis

Jabatan	Pendidikan	Gelar	Tugas
Kepala Rekam Medis	D3 Rekam Medis	Amd.PerKes	Kepala Rekam Medis
Pendaftaran	SMA	-	Pendaftaran (Kepala bagian TPP)
Pendaftaran	SMA	-	Pendaftaran (Anggota)
Pendaftaran	SMA	-	Pendaftaran (Anggota)
Pendaftaran	SMA	-	Pendaftaran (Anggota)
Pendaftaran	SMA	-	Pendaftaran (Anggota)
Rekam Medis	SMA	-	Staff Rekam Medis
Rekam Medis	D3 Rekam Medis	Amd. Kes	Rekam Medis (Anggota)
Rekam Medis	D3 Rekam Medis	Amd. RMIK	Rekam Medis (Anggota)
Rekam Medis	D3 Rekam Medis	Amd. Kes	Rekam Medis (Anggota)

### c. Uraian Tugas di Unit Rekam Medis

Tabel 4. 2 Uraian Tugas di Unit Rekam Medis

Jabatan	Uraian tugas
Ketua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi coordinator dibagian rekam medis</li> <li>- Melakukan pengarsipan surat masuk dan keluar</li> <li>- Melakukan pertemuan berkala panitia rekam medis</li> <li>- Membuat laporan bulanan dan tahunan</li> </ul>
Staff rekam medis rawat inap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertanggung jawab terhadap data proses koding diagnose dan indexing</li> <li>- Bertanggung jawab melakukan proses assembling</li> <li>- Membantu melakukan entry data pasien rawat inap</li> </ul>
Staff rekam medis rawat jalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika kepala bagian rekam medis sedang tidak ada ditempat</li> <li>- Bertanggung jawab terhadap data sensus harian rawat jalan</li> <li>- Bertanggung jawab terhadap data proses koding diagnose dan indexing</li> <li>- Bertanggung jawab melakukan proses assembling atau perakitan rawat inap dan rawat jalan</li> <li>- Bertanggungjawab melakukan pengambilan ulang dari rak penyimpanan</li> </ul>
Pendaftaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertanggung jawab tersediannya alat tulis kantor dan stiker labeling</li> <li>- Bertanggungjawab melaporkan hasil perhitungan kunjungan harian rawat jalan dan IGD ke kepala bagian rekam medis</li> <li>- Bertanggung jawab memasukkan data kunjungan harian</li> <li>- Melakukan proses pendaftaran pasien IGD, Rawat jalan dan rawat inap</li> <li>- Bertanggungjawab tersediannya formular cetakan</li> </ul>

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan tugas dari pegawai RMIK di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat melakukan pemilahan karakteristik responden, yaitu melakukan penelitian dengan petugas *filing* rawat jalan pada Rumah Sakit Siti Miriam Lawang.

### 4.2.2 Deskripsi kondisi ruang *filing* DRM rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

Hasil pengukuran dari variable utama dengan menghasilkan ruang *filing* pada Rumah Sakit Siti Miriam berada pada lantai 1, memiliki luas ruangan 6 m<sup>2</sup> (3

m x 2 m), 3 m<sup>2</sup> (1,5 m x 2 m) dan tinggi ruang 3 m, dengan jumlah rak *filing* 7 rak terbuka. Luas ruangan tersebut berbeda dengan hasil penelitian Rahmania (2020), dimana luas ruangan pada penelitian tersebut lebih luas. Pada ruang *filing* RS Siti Miriam Lawang memiliki atap kuat yang tidak bocor bila terjadi hujan atau hal lainnya, langit-langit yang kuat dengan cat warna terang, dan untuk lantainya bersih, dengan permukaan lantai yang rata. Pada ruang *filing* juga terdapat sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan di ruang *filing*, seperti adanya lampu 2 buah, rak penyimpanan, dan tangga besi.

Tabel 4. 3 Hasil Pengukuran Rak Penyimpanan Rawat Jalan

Jenis	Ukuran (cm)
Panjang	100
Lebar	34
Tinggi	260
Tinggi tiap shaf	50
Jarak antar rak	44

Sumber data: Primer, 2022

#### 4.2.3 Kajian antropometri petugas *filing* rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

Dari hasil data ukuran rak *filing* tersebut dapat digunakan sebagai pembandingan dari hasil antropometri petugas. Data antropometri petugas *filing* berfungsi untuk menentukan ukuran rak *filing*. Bagian tubuh yang diukur adalah jangkauan tangan keatas, panjang depa, dan lebar bahu pada petugas *filing*. Petugas *filing* yang diukur sebanyak 2 orang yang memiliki jenis kelamin perempuan. Berikut adalah perhitungan aspek Antropometri pada petugas *filing* di Rumah Sakit Siti Miriam:

Tabel 4. 4 Antropometri Petugas *Filing* Rawat Jalan

Petugas	Jangkauan tangan ke atas (x)	Hasil kuadrat (x <sup>2</sup> )	Panjang Depa (x)	Hasil kuadrat (x <sup>2</sup> )	Lebar bahu (x)	Hasil kuadrat (x <sup>2</sup> )
1	205	42.025	170	28.900	39	1.521
2	189	35.721	144	20.736	36	1.296
Jumlah	394	77.746	314	49.636	75	2.817

Sumber data: Primer, 2022

Berdasarkan pengukuran antropometri pada petugas *filing*, selanjutnya yaitu perhitungan mengenai ukuran tubuh petugas *filing* yang ideal pada proses mengambil dan menyimpan DRM dengan perhitungan. Berikut adalah perhitungan antropometri petugas yang meliputi, jangkauan tangan ke atas untuk tinggi rak,

panjang depa untuk panjang rak dan lebar bahu untuk jarak antar rak (Windari,2018) yaitu:

a. Jangkauan Tangan Ke Atas

Data jangkauan tangan keatas digunakan untuk acuan ukuran tinggi rak tempat penyimpanan berkas rekam medis.

1) *Mean* (Rata-Rata)

Rumus yang digunakan untuk mencari mean (rata-rata jangkauan tangan keatas) yaitu jumlah jangkauan tangan keatas yang didapatkan dari jumlah keseluruhan jangkauan tangan keatas petugas *filig* dan dibagi dengan banyaknya responden.

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata jangkauan tangan ke atas} &= \frac{\sum \text{Jangkauan Tangan Ke Atas}}{n} \\ &= \frac{394}{2} = 197 \text{ cm} \end{aligned}$$

2) Standart Deviasi

$$\begin{aligned} &= \frac{1}{n} \sqrt{n (\sum(x^2) - (\sum x)^2)} \\ &= \frac{1}{2} \sqrt{2 \times 77746 - (394)^2} \\ &= \frac{1}{2} \sqrt{2 \times 77746 - 155.236} \\ &= \frac{1}{2} \sqrt{155.492 - 155.236} \\ &= \frac{1}{2} \sqrt{256} \\ &= \frac{1}{2} \times 16 = 8 \end{aligned}$$

3) Persentil 2

$$\begin{aligned} &= 197 - 1,645 (8) \\ &= 197 - 13,16 \\ &= 183,84 = 184 \text{ cm} \end{aligned}$$

Jadi, tinggi rak yang sesuai dengan ukuran antropometri petugas ialah 184 cm

b. Panjang Depa

Data panjang depa digunakan untuk acuan panjang rak tempat penyimpanan berkas rekam medis

1) *Mean* (Rata-Rata)

Rumus yang digunakan untuk mencari mean (rata-rata panjang depa) yaitu jumlah panjang depa yang didapatkan dari jumlah keseluruhan panjang depa petugas *filing* dan dibagi dengan banyaknya responden.

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata panjang depa} &= \frac{\sum \text{Panjang depa}}{n} \\ &= \frac{314}{2} = 157 \text{ cm} \end{aligned}$$

## 2) Standar Deviasi

$$\begin{aligned} &= \frac{1}{n} \sqrt{n (\sum (x^2) - (\sum x)^2)} \\ &= \frac{1}{2} \sqrt{2 x (49.636) - (314)^2} \\ &= \frac{1}{2} \sqrt{99.272 - 98.596} \\ &= \frac{1}{2} \sqrt{676} \\ &= \frac{1}{2} x 26 = 13 \end{aligned}$$

## 3) Persentil 2

$$\begin{aligned} &= 157 - 1,645 (13) \\ &= 157 - 21,3 \\ &= 135,6 = 136 \text{ cm} \end{aligned}$$

Jadi, panjang rak yang sesuai dengan ukuran antropometri petugas ialah 136 cm

## c. Lebar bahu

Data lebar bahu digunakan untuk acuan jarak antar rak tempat penyimpanan berkas rekam medis.

1) *Mean* (Rata-Rata)

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata lebar bahu} &= \frac{\sum \text{lebar bahu}}{n} \\ &= \frac{75}{2} = 37,5 \text{ cm} \end{aligned}$$



## 2) Standar Deviasi

$$\begin{aligned}
 &= \frac{1}{n} \sqrt{n (\sum(x^2) - (\sum x)^2)} \\
 &= \frac{1}{2} \sqrt{2 x (2.817) - (75)^2} \\
 &= \frac{1}{2} \sqrt{5.634 - 5.625} \\
 &= \frac{1}{2} \sqrt{9} \\
 &= \frac{1}{2} \times 3 = 1,5
 \end{aligned}$$

## 3) Persentil 2

$$\begin{aligned}
 &= 37,5 - 1,645 (1,5) \\
 &= 37,5 - 2,5 = 35 \text{ cm}
 \end{aligned}$$

Jadi, ukuran lebar bahu yang ideal bagi petugas *filing* di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang adalah 35 cm. Adapun jarak antar rak yang ideal adalah 2 kali lebar bahu ideal petugas yaitu 70 cm

#### 4.2.4 Analisis Data Antropometri Petugas Terhadap Rak *filing* Rawat Jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

Berdasarkan hasil pengukuran rak penyimpanan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dengan perhitungan data antropometri petugas dapat terlihat perbandingannya pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 5 Perbandingan Antropometri Petugas Dengan Ukuran Rak *Filing*

Kriteria	Hasil Pengukuran Rak	Hasil Pengukuran Antropometri Petugas
Tinggi Rak	260 cm	184 cm
Panjang Rak	100 cm	136 cm
Jarak Antar Rak	44 cm	70 cm

Sumber data: Primer, 2022

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa data ukuran rak *filing* hasil pengukuran pada Rumah Sakit Siti Miriam Lawang dengan perhitungan antropometri petugas, didapatkan hasil bahwa adanya penambahan dan pengurangan ukuran. Hasil tersebut menjadi penunjang dari jawaban wawancara pada kepala instalasi rekam medis dan petugas *filing*, disebutkan bahwa menurut pandangan mereka, memang ukuran rak saat ini masih belum sesuai antropometri petugas. Hal tersebut juga dikarenakan sempitnya lahan yang tersedia, bisa saja jika

melakukan perluasan lahan, namun harus melakukan pengajuan proposal terlebih dahulu kepada kepala yayasan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ukuran rak *filing* di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang masih kurang sesuai dengan aspek antropometri petugas rekam medis. Selaras dengan hasil penelitian Putri, dkk (2014) bahwa dibutuhkan perubahan ukuran rak *filing* guna menyesuaikan hasil antropometri petugas rekam medis.

### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, sistem penyimpanan menggunakan desentralisasi, dengan DRM rawat jalan dan rawat inap disimpan secara terpisah, dengan sistem penomoran *terminal digit filing*.

#### a. Deskripsi kondisi ruang *filing* DRM rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

Hasil pengukuran dari ruang *filing* pada Rumah Sakit Siti Miriam berada pada lantai 1, memiliki luas ruangan 6 m<sup>2</sup> (3 m x 2 m), 3 m<sup>2</sup> (1,5 m x 2 m) dengan tinggi 3 m, dan jumlah rak *filing* 7 rak terbuka. Pada ruang *filing* RS Siti Miriam Lawang memiliki atap kuat yang tidak bocor bila terjadi hujan atau hal lainnya, langit-langit yang kuat dengan cat warna terang, dan untuk lantainya bersih, dengan permukaan lantai yang rata. Pada ruang *filing* juga terdapat sarana dan prasarana, seperti adanya lampu 2 buah, rak penyimpanan, dan tangga besi.

Selain pengamatan pada ruang *filing*, peneliti juga melakukan pengukuran pada rak *filing* dan didapatkan hasil tinggi rak DRM rawat jalan 260 cm. Lalu, panjang rak *filing* DRM rawat jalan berukuran 100 cm, sedangkan untuk jarak antar kedua rak *filing* DRM rawat jalan 44 cm.

Berdasarkan wawancara dengan petugas rekam medis, ukuran tinggi rak penyimpanan yang digunakan sekarang masih terlalu tinggi (Informan 2, 16 Maret 2022). Untuk melakukan pengambilan dan penyimpanan berkas rekam medis pada shaft yang tinggi harus menggunakan tangga, hal tersebut beresiko kecelakaan kerja seperti terjatuh dari tangga dan membuat kelelahan otot tangan dan kaki.

Sama halnya dengan jarak antar rak, ukuran tersebut dirasa sempit pada saat kedua petugas berpapasan. Menurut DepkesRI (2006), jarak antar dua buah rak untuk lalu-lalang dianjurkan selebar 90 cm, sedangkan pada hasil perhitungan rata-rata jarak antar rak DRM rawat jalan 44 cm. Sehingga dapat dikatakan bahwa ukuran rak DRM rawat jalan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Rosalina (2022) mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang berada di ruang penyimpanan rekam medis didapatkan bahwa masih belum memenuhi kebutuhan ruang penyimpanan rekam medis. Hal tersebut membuat ukuran rak *filing* menjadi tidak maksimal, sehingga dapat mengurangi tingkat pelayanan kesehatan pada RS Siti Miriam Lawang.

b. Kajian antropometri petugas *filing* rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

Data antropometri petugas *filing* bertugas menentukan ukuran rak *filing*. Petugas *filing* yang diukur sebanyak 2 orang berjenis kelamin perempuan. Dengan hasil rata-rata tinggi jangkauan tangan ke atas 197 cm, panjang depa petugas 157 cm, dan lebar bahu petugas 37,5.

Hasil rata-rata tersebut dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus rumus pesentil yang menurut Iridiastadi dan Yasserli (2017). Dan didapatkan hasil bahwa tinggi rak *filing* yang sesuai dengan jangkauan tangan ke atas petugas 184 cm, panjang rak yang sesuai dengan ukuran panjang depa petugas 136 cm, ukuran lebar bahu yang ideal bagi petugas *filing* adalah 35 cm. Adapun jarak antar rak yang ideal adalah 2 kali lebar bahu ideal petugas yaitu 70 cm.

Pengukuran aspek antropometri tersebut untuk mengukur dimensi manusia yang sangat berguna dalam perancangan produk dengan tujuan untuk menyesuaikan suatu produk dengan konsumen yang memakainya, dimana ukuran suatu produk disesuaikan dengan ukuran dimensi tubuh manusia yang menggunakannya, bukan sebaliknya, hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Iridiastadi (2007). Pengukuran dan perhitungan jangkauan tangan keatas, panjang depa, lebar bahu tersebut juga telah sesuai dengan Gani (2017).

c. Analisis Data Antropometri Petugas Terhadap Rak *filing* Rawat Jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang

Ukuran rak *filing* pada Rumah Sakit Siti Miriam Lawang saat ini berukuran 260 cm, panjang rak berukuran 100 cm, dan jarak antar rak 44 cm. Hasil ukuran tersebut dibandingkan dengan ukuran yang sesuai dengan ukuran antropometri petugas, yaitu seharusnya memiliki ukuran tinggi rak 184 cm, panjang rak 136 cm dan lebar rak 70 cm.

Menurut Putri (2014), dalam mendesain rak dimensi tubuh manusia yang digunakan adalah panjang depa, jangkauan tangan keatas sehingga desain rak penyimpanan yang sesuai dengan antropometri petugas rekam medis. Tinggi rak disesuaikan dengan ukuran tinggi jangkauan tangan petugas. Sehingga dalam kegiatan pengambilan dan penyimpanan dokumen rekam medis pada bagian rak teratas petugas tidak memerlukan alat bantu, hal ini akan mengurangi resiko terjadinya kecelakaan kerja. Panjang rak disesuaikan dengan ukuran panjang depa petugas sehingga dalam kegiatan pengambilan dan penyimpanan dokumen rekam medis dibagian kanan dan kiri sub rak dapat terjangkau, lebar rak disesuaikan dengan lebar map dokumen rekam medis dengan 2 sisi sehingga rak dapat menampung dokumen rekam medis lebih banyak.

Hasil perbandingan dari ukuran rak dengan hasil perhitungan antropometri petugas *filing* didapatkan kesimpulan bahwa ukuran rak *filing* rawat jalan di RS Siti Miriam Lawang masih belum sesuai dengan aspek antropometri petugas *filing*. Masih ada pengurangan pada tinggi rak *filing* dan juga terdapat penambahan pada panjang dan jarak antar rak.

Guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatana perlu dilakukan menjaga mutu kinerja SDM dalam memberikan sebuah pelayanan. Dengan adanya desain rak *filing* yang sesuai dengan ukuran tubuh petugas *filing* (Rosita, 2016). Jika ukuran rak *filing* tidak sesuai dengan ukuran tubuh (antropometri) petugas *filing* maka, dapat mengakibatkan kinerja petugas menjadi kurang maksimal. Sehingga dapat mengurangi mutu pelayanan yang diberikan kepada pasi