

Kepuasan Pelanggan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Rekam Medis RSU X

Annisa Puji Astuti, Andi Suhenda*

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
annisapuji4@gmail.com, andi.suhenda@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id

Keywords:

*Satisfaction,
Internal customers,
Quality,
Medical Record Unit*

ABSTRACT

The quality of service received by customers is one of the determinants of aspects of customer satisfaction, including internal customers. Measuring internal customer satisfaction with the quality of service of the medical record unit has never been carried out, and based on the results of a preliminary study 3 out of 4 internal customers are dissatisfied with the quality of service in the medical record unit. The aim of the study was to describe internal customer satisfaction with service quality at the medical record unit of RSU "X". This type of descriptive quantitative research. Total population is 728, sample is 88 respondents, proportionate stratified random technique. Data collection by distributing questionnaires, data analysis using univariate analysis. The results of the study were in the form of the highest percentage of respondents' characteristics, namely female sex (63.6%), age group 26-35 (38.6%), last education diploma (54.5%), and nursing profession (70.5%). Frequency distribution of responsiveness dimensions (63.6%), reliability dimensions (78.4%), assurance dimensions (92.0%), empathy dimensions (76.1%), and physical evidence dimensions (86.4%). Overall, the satisfaction category was obtained (64.8%). Internal customer satisfaction with the service quality of the medical record unit based on the quality dimension and overall the respondents were satisfied.

Kata Kunci

*Kepuasan,
Pelanggan internal,
Kualitas,
Unit rekam medis*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan merupakan salah satu penentu aspek kepuasan pelanggan, termasuk pelanggan internal. Pengukuran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis belum pernah dilaksanakan, serta berdasarkan hasil studi pendahuluan 3 dari 4 pelanggan internal kurang puas terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap mutu layanan di unit rekam medis RSU "X". Jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Jumlah populasi 728, sampel 88 responden, teknik proportionate stratified random. Pengumpulan data dengan membagikan lembar kuesioner, analisis data menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian berupa Persentase karakteristik responden terbanyak yakni jenis kelamin perempuan (63,6%), kelompok umur 26 – 35 (38,6%), pendidikan terakhir diploma (54,5%), dan profesi tenaga keperawatan (70,5%). Distribusi frekuensi dimensi daya tanggap (63,6%), dimensi kehandalan (78,4%), dimensi jaminan (92,0%), dimensi empati (76,1%), dan dimensi bukti fisik (86,4%). Secara keseluruhan didapatkan kategori puas (64,8%). Kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis berdasarkan dimensi kualitas dan secara keseluruhan responden merasa puas.

Korespondensi Penulis:

Andi Suhenda,
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya,
Jl. Cilolohan No 35, Kahuripan, Tawang, Tasikmalaya
Telepon : +628112255421
Email: andi.suhenda@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id

Submitted : 10-05-2023; Accepted : 30-05-2024; Published : 01-06-2024

*Copyright (c) 2024 The Author (s)
This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)*

1. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat [1]. Rumah sakit menjadi contoh bentuk organisasi fasilitas pelayanan kesehatan karena mempunyai sarana maupun sistem upaya kesehatan yang saling berhubungan dan bekerja sama dengan tujuan untuk mencapai pembangunan kesehatan [2]. Kewajiban yang diatur pada Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit yaitu pembuatan, pelaksanaan, dan penjagaan standar kualitas pelayanan kesehatan di instansi pelayanan kesehatan dan menjadi patokan untuk memberikan aktivitas pelayanan medis. Kualitas jasa medis rumah sakit dapat dilihat dari tingkat puas konsumen dalam menerima pelayanan [3]. Terdapat lima dimensi terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan, yakni diantaranya: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik [3].

RSU "X" yakni satu-satunya rumah sakit rujukan terbesar di wilayah priangan timur dengan jumlah yang mencapai hingga 1,334 petugas, jumlah tersebut mengharuskan rumah sakit untuk bisa melaksanakan dan menjaga strategi pelayanan yang tersusun secara baik demi mewujudkan kepuasan pelanggan, salah satunya yakni bentuk kepuasan pelanggan internal rumah sakit. Merujuk pada hasil studi awal penelitian yang telah dilaksanakan 11 – 12 Januari 2023 kepada bagian penjamin mutu rumah sakit dipaparkan bahwa terkait dengan pengukuran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis belum pernah dilaksanakan. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi akreditasi rumah sakit, yang mana tujuan akreditasi rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 tahun 2020 tentang akreditasi rumah sakit yakni sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan dan melindungi keselamatan pasien rumah sakit; meningkatkan perlindungan bagi masyarakat, sumber daya manusia di rumah sakit, dan rumah sakit sebagai institusi; serta meningkatkan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis [4].

Hal ini dipertegas kembali sebanyak 3 dari 4 pelanggan internal mengatakan kurang puas terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis dengan mengeluhkan terkait peminjaman rekam medis, waktu penyediaan rekam medis yang sehari – hari, serta pencatatan rekam medis sebelum pelayanan (pencatatan identitas pasien). Hal ini tentunya memperlambat pelaksanaan aktivitas pemberian pelayanan kesehatan dan selanjutnya bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan internal di rumah sakit. Pelanggan internal rumah sakit merupakan pihak yang bekerja dalam institusi pelayanan medis yang salah satu didalamnya yakni tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan melakukan pelayanan kepada pasien di seluruh unit perawatan kesehatan, dan dalam setiap pelaksanaan kegiatannya tidak terlepas dengan unit rekam medis [5]. Salah satu penelitian serupa dengan hasil penelitian yakni ketidakpuasan disebabkan karena masalah ketidaksesuaian waktu penyediaan dokumen pasien, pengerjaan laporan data sensus yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan kesehatan serta hubungan komunikasi antara unit pemberi pelayanan kesehatan dengan unit rekam medis mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan internal [6].

Melihat bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan internal menjadi salah satu penentu dalam aspek kepuasan, dan berpengaruh terhadap akreditasi rumah sakit, serta pentingnya layanan unit rekam medis terhadap layanan medis, maka tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta analisis terkait kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis di RSU "X".

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Bentuk penelitian yakni kuantitatif deskriptif. Periode penelitian dilaksanakan pada 09 Februari-10 April tahun 2023, hasil penelitian berupa pemaparan deskripsi kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan di unit rekam medis RSU “X”.

2.2 Populasi, dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini berupa pelanggan internal yang terdiri dari tenaga medis, tenaga keperawatan, dan tenaga kebidanan sebanyak 728 responden, mengaplikasikan perhitungan metode slovin dengan tingkat kesalahan dalam penelitian 10% didapatkan sampel sejumlah 88 responden. Bentuk perhitungan sampel yang diplikasikan pada penelitian ini yakni dengan salah satu teknik sampel probabilitas yaitu sampel acak stratifikasi proporsional.

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data melalui pembagian lembar kuesioner dengan pengisian jawaban langsung oleh responden. Struktur yang digunakan dalam penentuan jawaban kuesioner menggunakan struktur skala guttman.

2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Jumlah daftar penilaian dalam penelitian ini terdiri atas 22 pernyataan dengan hasil uji validitas menunjukkan r hitung $>$ r tabel (0,413) dan nilai signifikansi $<$ dari 0,05 serta uji reliabilitas dengan hasil nilai koefisien cronbach alpha 0,882.

2.5 Analisis Data

Analisis yang digunakan yakni analisis univariat yakni menjabarkan karakter-karakter dari tiap variabel yang terkait dengan karakteristik responden serta gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis dengan cara mencari distribusi frekuensi dan Persentase dari tiap variabel karakteristik responden dan tingkat kepuasan secara umum serta ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini, yakni berupa: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan profesi, selengkapnya ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik pengguna	F	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	32	36,4
Perempuan	56	63,6
Umur		
17-25 tahun	7	8
26-35 tahun	34	38,6
36-45 tahun	28	31,8
46-55 tahun	19	21,6
Pendidikan terakhir		
Diploma	48	54,5
Sarjana/sarjana terapan	37	42,1
Magister	3	3,4
Profesi		
Tenaga medis	8	9
Tenaga keperawatan	62	70,5
Tenaga kebidanan	18	20,5

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa Persentase karakteristik responden terbanyak yakni jenis kelamin perempuan dengan frekuensi 56 responden (63,6%). Kondisi ini disebabkan karena responden pada penelitian ini yakni tenaga medis, tenaga keperawatan, dan tenaga kebidanan di RSU “X” didominasi oleh

kaum perempuan, hal ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang memaparkan bahwa jumlah tenaga kesehatan wanita mencapai hingga angka 2,69% dan untuk tenaga kesehatan pria mencapai hingga angka 0,83% [7]. Persentase karakteristik responden terbanyak yakni kelompok umur 26 – 35 dengan frekuensi 34 responden (38,6%), hal ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan kesesuaian usia responden terbanyak yakni responden dengan usia interval antara 26 – 35 tahun sebanyak 75,8% dari total 33 responden [8].

Persentase karakteristik responden terbanyak yakni pendidikan terakhir diploma dengan frekuensi 48 responden (54,5%), hal ini selaras dengan hasil penelitian pada tahun 2014 di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember yang memaparkan bahwa dari 41 responden 33 (80,4%) diantaranya merupakan responden dengan tingkat pendidikan terakhir diploma, kondisi ini disebabkan karena responden yang didominasi oleh tenaga kesehatan pelaksana yang membutuhkan lebih banyak lulusan diploma dibandingkan dengan sarjana yang lebih ke peran advokasi atau manajerialnya [9]. Persentase karakteristik responden terbanyak yakni profesi tenaga keperawatan dengan frekuensi 62 responden (70,5%), hal ini selaras dengan hasil penelitian pada tahun 2020 di RSUD Wangaya Denpasar yang memaparkan bahwa tenaga keperawatan ialah satu dari sekian banyak SDM di fasilitas pelayanan kesehatan dengan besaran sumber daya yang paling banyak dalam organisasi rumah sakit [10].

3.2 Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan

Distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan unit rekam medis yang diteliti terdiri dari 5 dimensi yaitu: daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan unit rekam medis secara umum dapat diketahui melalui tabel berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Secara Umum

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Puas	57	64,8
Tidak puas	31	35,2
Total	88	100

Berdasarkan Tabel 2 memperlihatkan bahwa secara umum dominansi sampel puas pada mutu layanan unit rekam medis yakni dengan frekuensi sebanyak 57 responden (64,8%), namun terdapat beberapa responden yang merasa tidak puas dengan frekuensi sebanyak 31 responden (35,2%). Tingkat kepuasan responden disebabkan karena dukungan sosial seperti rekan kerja, kondisi kerja serta keamanan kerja [8]. Walaupun dominansi responden cenderung puas pada mutu layanan unit rekam medis di RSUD “X”, hal tersebut masih tetap menjadi perhatian khusus bagi peneliti untuk dapat dianalisis beberapa permasalahan terkait jumlah Persentase ketidakpuasan responden. Kualitas pelayanan unit rekam medis di RSUD “X” dapat dipaparkan berdasarkan hasil distribusi frekuensi gambaran kepuasan pelanggan internal dari masing-masing dimensi berikut ini.

Dimensi Daya Tanggap

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Puas	56	63,6
Tidak puas	32	36,4
Total	88	100

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dominansi sampel puas pada dimensi daya tanggap mutu layanan unit rekam medis yakni dengan skor keseluruhan sebesar 248. Frekuensi sebanyak 56 responden (63,6%) merasa puas, dan sebanyak 32 responden (36,4%) merasa tidak puas. Perolehan skor tertinggi dari dimensi daya tanggap terdapat pada pernyataan 3 (*favorable*) yakni “Efisiensi petugas rekam medis dalam melayani kebutuhan yang berkaitan dengan rekam medis” dengan skor 67. Efisiensi petugas rekam medis dibuktikan dengan adanya kerja sama antar bagian sub unit rekam medis dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan internal. Tiap-tiap bagiannya saling berpengaruh dan mempengaruhi sub unit lain, selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dibutuhkan kerja sama karena akan membuat lebih efisien dan selesai dengan cepat [8].

Skor terendah terdapat pada pernyataan 2 (*favorable*) yakni “Kejelasan petugas rekam medis dalam menyampaikan informasi terkait dengan rekam medis” dengan skor 55. Informasi terkait dengan rekam medis yakni berupa informasi data kesehatan dan data identitas pasien [11]. Penyebab skor rendah dalam pernyataan ini dibuktikan dengan permasalahan pencatatan identitas pasien, yang seharusnya merupakan bagian dari tupoksi petugas rekam medis yang bertugas di bagian front-line staff, namun dalam kenyataan di lapangan pengisian identitas pasien banyak dilengkapi oleh petugas pemberi pelayanan kesehatan seperti petugas yang bekerja di instalasi rawat inap.

Dimensi Kehandalan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Puas	69	78,4
Tidak puas	19	21,6
Total	88	100

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa dominansi sampel puas pada dimensi kehandalan mutu layanan unit rekam medis yakni dengan skor keseluruhan sebesar 288. Frekuensi sebanyak 69 responden (78,4%) merasa puas dan frekuensi sebanyak 19 responden (21,6%) merasa tidak puas. Perolehan skor tertinggi dari dimensi kehandalan terdapat pada pernyataan 7 (*favorable*) yakni “Kesesuaian rekam medis yang disediakan” dengan skor 70. Selaras dengan hasil penelitian pada tahun 2019 di RSUD Muhammadiyah Ponorogo yang memaparkan kehandalan berarti kompetensi dalam kegiatan layanan yang selaras dengan yang dijanjikan, yakni menyediakan rekam medis dengan benar dan tepat, memberikan pelayanan sesuai tugasnya dan sigap dalam kegiatan pencarian berkas pasien [6].

Skor terendah terdapat pada pernyataan 9 (*favorable*) yakni “Waktu pelaksanaan operasional pelayanan petugas rekam medis” dengan skor 64, untuk meningkatkan kualitas dalam peningkatan mutu layanan pada dimensi kehandalan organisasi layanan kesehatan yang didalamnya meliputi tenaga kesehatan, diharuskan untuk melaksanakan beberapa kegiatan seperti: Melakukan *work program* “*error free*” yakni meminimalisir kekurangan dalam melaksanakan layanan, dengan cara pengadaan pelatihan dan penekanan program tim kerja atau kelompok kerja [12].

Dimensi Jaminan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Puas	81	92,0
Tidak puas	7	8,0
Total	88	100

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa dominansi sampel puas pada dimensi jaminan mutu layanan unit rekam medis yakni dengan skor keseluruhan sebesar 277. Frekuensi sebanyak 81 responden (92,0%) merasa puas, dan frekuensi sebanyak 7 responden (8,0%) merasa tidak puas. Perolehan skor tertinggi dari dimensi jaminan terdapat pada pernyataan 12 (*favorable*) yakni “Pelayanan keramahan petugas rekam medis” dengan skor 84. Selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan kepuasan responden terhadap dimensi jaminan dengan skor tertinggi terdapat pada aktivitas pelayanan dengan ramah dan sopan, responden merasa puas karena petugas mampu menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan dan terjamin [13].

Skor terendah terdapat pada pernyataan 10 (*unfavorable*) yaitu “Alur pelayanan rekam medis kurang baik.” dengan skor 45. Hal ini berkaitan dengan permasalahan peminjaman dan distribusi rekam medis. Peminjaman dan pendistribusian rekam medis hendaknya dilaksanakan oleh petugas rekam medis yang berwenang untuk menghindari adanya penyebaran informasi yang berasal dari berkas pasien serta meminimalisir terjadinya kebocoran informasi dan keluarnya rekam medis dari lingkup rumah sakit [14].

Dimensi Empati

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Empati

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Puas	67	76,1
Tidak puas	21	23,9
Total	88	100

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa dominansi sampel puas pada dimensi empati mutu layanan unit rekam medis yakni dengan skor keseluruhan sebesar 307. Frekuensi sebanyak 67 responden (76,1%) merasa puas, dan frekuensi sebanyak 21 responden (23,9%) merasa tidak puas. Perolehan skor tertinggi dari dimensi empati terdapat pada pernyataan 16 dan 17 (*favorable*) yakni “Kesabaran petugas rekam medis dalam mengatasi permasalahan terkait rekam medis” dan “Perhatian tulus petugas rekam medis dalam mengatasi permasalahan terkait rekam medis” dengan skor 73. Selaras dengan hasil penelitian pada tahun 2019 di RSUD Muhammadiyah Ponorogo yang memaparkan empati berarti perhatian secara individual, seperti memberikan perhatian kepada petugas saat bekerja serta pelayanan selalu bersedia di tempat saat dibutuhkan [6].

Skor terendah terdapat pada pernyataan 14 (*unfavorable*) yakni “Pelayanan petugas rekam medis kurang baik dalam mengatasi permasalahan terkait rekam medis.” dengan skor 60, dimana terkadang ada beberapa sikap petugas rekam medis yang membeda-bedakan antar profesi, hal ini dapat mengakibatkan kesenjangan penilaian kualitas pelayanan unit rekam medis, sesuai dengan hasil penelitian pada tahun 2017 di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yang mana bahwa sejatinya pelanggan merupakan pembeli dan pemakai pelayanan, maka sejatinya pihak penilai mutu pelayanan dilaksanakan oleh pelanggan [15].

Dimensi Bukti Fisik

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Puas	76	86,4
Tidak puas	12	13,6
Total	88	100

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa dominansi sampel puas pada dimensi bukti fisik mutu layanan unit rekam medis yakni dengan skor keseluruhan sebesar 215. Frekuensi sebanyak 76 responden (86,4%) merasa puas, dan frekuensi sebanyak 12 responden (13,6%) merasa tidak puas. Perolehan skor tertinggi dari dimensi bukti fisik terdapat pada pernyataan 22 (*favorable*) yakni “Penampilan petugas rekam medis” dengan skor 74. Sejalan dengan hasil penelitian pada tahun 2017 di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yang memaparkan bahwa penampilan petugas berada pada nilai dengan jumlah skor tertinggi pada dimensi bukti fisik [15].

Skor terendah terdapat pada pernyataan 19 (*unfavorable*) yakni “Ketidaklayakan kondisi fisik rekam medis” dengan skor 33. Meskipun memiliki skor kepuasan terendah pada dimensi bukti fisik, tetapi jenis pernyataan yang digunakan *unfavorable*, maka hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) pengamanan rekam medis di lingkungan pemberi pelayanan kesehatan telah mencapai pelaksanaan yang optimal, seperti tersedianya ruang penyimpanan berkas di unit-unit pemberi pelayanan kesehatan, sehingga memungkinkan berkas untuk terhindar dari kerusakan yang diakibatkan karena faktor fisik. Sejalan dengan hasil penelitian pada tahun 2020 di RSUP H. Adam Malik yang mengatakan bahwa kemampuan dan ketersediaan sarana prasarana fisik rumah sakit menjadi bukti nyata kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan [16].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa Persentase karakteristik responden terbanyak yakni jenis kelamin perempuan, kelompok umur 26 – 35, pendidikan terakhir diploma, dan profesi tenaga keperawatan. Secara keseluruhan didapatkan kategori puas sebesar 64,8%. Kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis berdasarkan dimensi kualitas dan secara keseluruhan responden merasa puas. Upaya optimalisasi masih perlu ditingkatkan lagi

yaitu berupa: sosialisasi terkait tugas pokok dan fungsi prosedur pelayanan unit rekam medis seperti pencatatan identitas pasien, alur peminjaman dan pendistribusian rekam medis, serta sikap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan internal dengan tidak membedakan antar profesi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada pihak RSUD “X” karena sudah diberikan izin untuk melaksanakan penelitian. Serta kepada seluruh pelanggan internal yakni tenaga medis, tenaga keperawatan dan tenaga kebidanan yang senantiasa berkenan untuk menjadi responden dan berkontribusi terhadap penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Pemerintah Indonesia, *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pemerintah Indonesia, 2016.
- [2] M. F. Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2014.
- [3] S. Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Goysen Publishing, 2016.
- [4] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020.
- [5] A. A. G. Muninjaya, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2013.
- [6] E. Wurdiani, I. Sureni, and A. Rosita, “Analisis Mutu Layanan Unit Rekam Medis Menggunakan Metode Servqual dan Importance-Performance Analysis di RSUD Muhammadiyah Ponorogo,” *urnal Penelit. Kesehat. “SUARA FORIKES,”* vol. 10, no. 1, pp. 21–24, 2019.
- [7] I. Chairani, “Dampak Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Gender Di Indonesia,” *J. Kependud. Indones.*, vol. 15, no. Edisi Spesial : Demografi dan Covid-19 di Indonesia, pp. 39–42, 2020.
- [8] A. Suhenda, F. Fadly, F. A. Junaedi, and F. N. Nabilah, “Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis Di RS ‘X’ Tahun 2022,” *Media Inf.*, vol. 18, no. 1, pp. 37–44, 2022.
- [9] D. I. H. Malik, “Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember,” Universitas Muhammadiyah Jember, 2014.
- [10] N. M. N. Wati, I. G. Juanamasta, and N. L. Suartini, “Gambaran Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Wangaya Denpasar,” *Gaster*, vol. 18, no. 2, pp. 163–171, Aug. 2020, doi: 10.30787/gaster.v18i2.418.
- [11] M. Hadiyanto, C. T. Purnami, and A. Mawarni, “Hubungan Kualitas Informasi Sistem Rekam Medis Rawat Jalan Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna Di RSUD Dr. (H.C) Ir Soekarno,” *JKM J. Kesehat. Masy.*, vol. 8, no. 6, pp. 739–745, 2020.
- [12] A. Farizaan and R. Miharti, “Kepuasan Perawat Bagian Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk.II 04.05.01 Dr. Soedjono Magelang,” *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 1, no. 2, pp. 63–70, Aug. 2017, doi: 10.22146/jkesvo.27571.
- [13] I. Maulana and A. Suhenda, “Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya,” *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 1, pp. 68–72, Mar. 2021, doi: 10.33560/jmiki.v9i1.304.
- [14] F. D. Andria and I. Sugiarti, “Tinjauan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di Rsud Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya,” *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 3, no. 2, pp. 51–57, 2015.
- [15] Z. A. N. Fathoni and A. Akhmadi, “Tingkat Kepuasan Dokter dan Perawat Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga,” *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 2, no. 1, pp. 154–160, Nov. 2017, doi: 10.22146/jkesvo.30329.
- [16] Maimunah, “Hubungan Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik Tahun 2018,” Institut Kesehatan Helvetia Medan, 2018.