

Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap

Ervita Nindy¹, Ali Hanafiah^{2,*}, Taher Alhabsyi²

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Jl. Baiduri Bulan No. 1, 65144

E-mail: ervitanindy8@gmail.com

Abstract

The hospital as an institution engaged in the service sector where the service is a benchmark for performance assessment/evaluating. One of the benchmarks is the quality of service received by patients from a hospital, therefore it is the duty of the hospital management to maintain good relations with patients to create a maximum satisfaction value. This study uses quantitative research with the aim of empirically analyzing the effect of the independent variables, the hospital Images and Service Quality, on the independent variables, namely patient satisfaction and patient loyalty. The results showed that all hypotheses in this study were accepted, specifically 1) Image had a positive and significant effect on patient satisfaction of BPJS Inpatients at RSUD X. 2) Quality of service had a positive and significant effect on patient satisfaction of BPJS Inpatients at RSUD X. 3) Image had a positive and significant effect on the loyalty of BPJS Inpatients at RSUD X. 4) Service quality had a positive and significant effect on the loyalty of BPJS Inpatients in RSUD X. 5) Patient satisfaction had a positive and significant effect on the loyalty of BPJS Inpatients in RSUD X. 6) Image had a positive and significant effect on loyalty through patient satisfaction of BPJS Inpatients at RSUD X. 7) Quality of service had a positive and significant effect on loyalty through satisfaction of BPJS Inpatients at RSUD X.

Keywords: Hospital image, Patient satisfaction, Patient loyalty.

Abstrak

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang jasa dimana pelayanannya merupakan tolok ukur penilaian kinerja. Salah satu tolok ukurnya adalah kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dari sebuah rumah sakit, oleh sebab itu sudah menjadi kewajiban pihak manajemen rumah sakit untuk menjaga hubungan baik dengan pasien untuk menciptakan sebuah nilai kepuasan yang maksimal. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh *variable independent* yaitu Citra Rumah Sakit dan Kualitas pelayanan terhadap variabel independen yaitu kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, yakni 1) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. 2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. 3) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. 4) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. 5) Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. 6) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. 7) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X.

Kata Kunci: Citra rumah sakit, Kepuasan pasien, Loyalitas pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit secara umum termasuk pelayanan jasa, dimana jasa menitikberatkan pada kinerja pemberi pelayanan (Syairaji et al., 2017). Bisnis rumah sakit merupakan usaha jasa yang memiliki karakter kontak tingkat tinggi dalam

proses pelayanan bahkan perlu perlakuan khusus yang diberikan oleh petugas kepada pasiennya. Pasien tidak dapat menilai hasil dari pelayanan jasa rumah sakit sebelum merasakan sendiri pelayanan yang diterimanya (Nindyakinanti & Budi, 2017). Keterlibatan penuh petugas dalam menyampaikan

jasa kesehatan memungkinkan penilaian yang berbeda bagi setiap pasien. Pasien akan menilai kualitas layanan mulai dari pertama kali datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang. Jika layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada rumah sakit (Suhartina, 2019). Namun jika jasa yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien maka pasien akan puas dan tetap bersedia menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit. Proses pelayanan di rumah sakit memiliki resiko yang dapat berakibat fatal bagi penerima jasa layanan rumah sakit, sehingga pelayanan di rumah sakit selain memperhatikan kepuasan juga perlu memperhatikan faktor keamanan pasien (Talib, 2018). Untuk menjamin keamanan atau keselamatan pasien setiap rumah sakit menerapkan standar prosedur yang mengutamakan keselamatan pasien. Hal ini sesuai dengan tujuan pasien berobat ke rumah sakit adalah untuk mencari kesembuhan atas masalah kesehatan yang dihadapinya (Karlina et al., 2016).

Rumah sakit merupakan penyedia jasa kesehatan dimana kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik sampai saat ini. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri. Bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional. Kemajuan teknologi dan ketatnya persaingan baik rumah sakit dalam maupun luar negeri menyebabkan pihak rumah sakit menawarkan pelayanan yang terbaik dan menggerakkan pemasaran aktif (Silalahi & Sinaga, 2019).

Berdasarkan UU Pasal 49 No 36 tahun 2009 tentang kesehatan disebutkan bahwa pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat bertanggung jawab atas penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif, sehingga menurut UU Kesehatan, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya (Rahmawati & Rustiyanto, 2016). Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang jasa dimana pelayanannya merupakan tolok ukur penilaian kinerja. Salah satu tolok ukurnya adalah kualitas pelayanan yang diterima oleh pasiendari sebuah rumah sakit, oleh sebab itu sudah menjadi kewajiban pihak

manajemen rumah sakit untuk menjaga hubungan baik dengan pasien untuk menciptakan sebuah nilai kepuasan yang maksimal.

Beberapa profesional berpendapat bahwa walaupun persaingan semakin ketat, rumah sakit harus tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas layanan terbaik, karena kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil produk yang sangat menentukan tingkat kesehatan masyarakat (Rahmawati & Rokhman, 2017). Oleh karena itu, sebagai salah satu perusahaan sektor industri jasa perhatian terhadap kualitas menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan.

Kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi para pasien untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan rumah sakit. Ini memungkinkan Manajemen Rumah Sakit untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien yang pada gilirannya rumah sakit akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Apabila suatu Rumah Sakit mampu menciptakan kepuasan pasien, maka akan tercipta loyalitas pasien (Rahmadiliyani & Faizal, 2018).

Loyalitas adalah aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama. Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan (Djohar et al., 2018).

Upaya pemberi jasa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka membentuk kepercayaan, citra positif, dan memberikan kepuasan kepada pasien, Muara akhir dari upaya pelayanan yang berkualitas adalah terciptanya loyalitas. Dalam lingkungan bisnis rumah sakit loyalitas yang diharapkan adanya good word of mouth. Komunikasi ini pelanggan akan menyampaikan hal-hal yang baik kepada orang lain dan merekomendasikan kepada calon pelanggan lain. Berdasarkan penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Kualitas layanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit.

Persaingan yang ketat pada Rumah Sakit menuntut harus mampu menyediakan layanan yang prima. Kualitas Layanan menjadi salah satu point kritis bagi Rumah Sakit yang bergerak pada bidang Jasa.

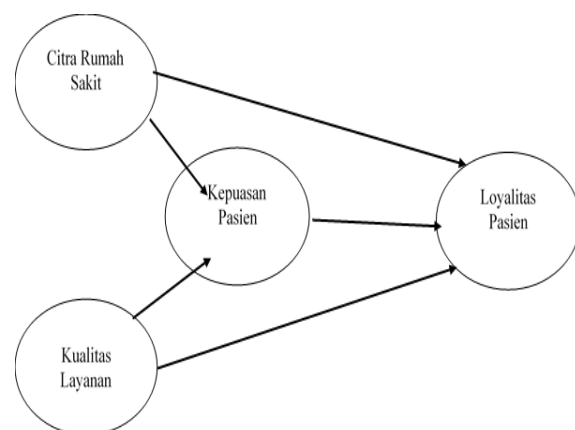
Kepuasan Pasien merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu rumah sakit. Karena kepuasan pasien merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra Rumah Sakit di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi pasien perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien (Mardyawati & Akhmadi, 2016).

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. 2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X 3) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X 4) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. 5) Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X 6) Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X 7) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh variable independent yaitu Citra Rumah Sakit dan Kualitas pelayanan terhadap variabel independen yaitu kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Kerangka konsep penelitian disusun atau dibentuk untuk menyatakan secara ringkas dan jelas tentang keterkaitan antara suatu fenomena dengan fenomena lainnya sehingga dapat mempertegas permasalahan yang diangkat. Secara konseptual dalam pemikiran pengaruh citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien merupakan suatu keterkaitan dari berbagai fenomena dari variable tersebut. Perhatian terhadap citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien telah menarik cukup banyak Peneliti dalam Praktik Manajemen, Manajemen Rumah Sakit telah menyadari pemahaman bahwa Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien sehingga penting untuk mengembangkan Strategi Manajemen untuk Jasa. Landasan konsep yang

disusun tersebut dapat dilihat bahwa dalam suatu penelitian terdapat permasalahan sebagaimana yang telah disebutkan pada latarbelakang (Abzalov, 2016). Kemudian disusun rumusan masalah, untuk selanjutnya dilakukan penyajian penelitian terdahulu yang mendukung serta kajian teori yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data ditempat penelitian, pengujian dan analisis data, sehingga dapat diketahui permasalahan yang dihadapi dan dibuat suatu kesimpulan akhir dari penelitian, sehingga dapat dibuat model kerangka konsep penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian tersebut berlangsung dan dilaksanakan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan data yang dibutuhkan sebagai penguat dan sebagai bukti nyata dalam penelitian. Lokasi penelitian ini juga merupakan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti guna untuk mendapatkan tambahan data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Peneliti memilih RSUD X yang berlokasi di Kabupaten Malang.

Dalam populasi ini adalah Pasien Rawat Inap BPJS pada Tahun 2020 sebanyak 5.913 Pasien. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 99 orang, untuk teknik pengambilan sampel menggunakan Probability Sampling (Random Sample) yaitu pengambilan secara acak. Artinya seluruh anggota populasi diasumsikan memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian melalui sampel acak sederhana (Simple Random Sampling) (Fischhoff & Broomell, 2020), yaitu memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian.

HASIL

Besarnya pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap Y_1 dapat diketahui melalui tabel Model Summary berikut ini:

Tabel 1. Model Summary Sub-struktur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.663 ^a	.429	.429	1.588

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2021

Diketahui nilai R Square sebesar 0,439 atau sama dengan 43,9%. Jadi, variabel X_1 dan X_2 mempengaruhi variabel Y_1 sebesar 43,9% dan sisanya sebesar 56,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini. Sementara itu, besarnya koefisien jalur bagi variabel lain diluar penelitian (e_1) adalah sebesar $= \sqrt{1 - 0,439} = 0,749$.

Tabel 2. Pengujian Hipotesis Variabel X_1 dan X_2 terhadap Variabel Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.726	1.852		2.012	0.47
Citra	.276	.121	.220	2.288	.024
Kualitas Layanan	.553	.107	.495	5.155	.000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2021

Pengujian hipotesis pertama yaitu, Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. Dasar pengambilan keputusan yaitu t-hitung > t-tabel (1,981) dan Sig. < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya t-hitung < t-tabel (1,981) dan Sig. > 0,05 maka hipotesis ditolak. Dari tabel 4.15, maka dapat diambil keputusan yakni nilai t-hitung variabel citra (2,288) > t-tabel (1,981) dan sig. (0,024) < 0,05, maka hipotesis diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel citra rumah sakit (X_1) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y_1) (Miles & Hubernasn, 1992).

Pengujian hipotesis kedua yaitu, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X.

Dasar pengambilan keputusan yaitu t-hitung > t-tabel (1,981) dan Sig. < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya t-hitung < t-tabel (1,981) dan Sig. > 0,05 maka hipotesis ditolak. Dari tabel 4.15, maka dapat diambil keputusan yakni nilai t-hitung variabel kualitas layanan (5,155) > t-tabel (1,981) dan sig. (0,000) < 0,05, maka hipotesis diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X_2) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y_1).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis pertama pada penelitian ini diterima, yaitu citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD X. Artinya semakin baik citra rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk citra rumah sakit, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh (Kuntoro & Istiono, 2017) membuktikan bahwa Citra perusahaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sementara itu (Yunus, 2011) juga membuktikan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. Kemudian, Gutama et al. (2014) bahwa ada pengaruh positif signifikan secara langsung antara citra terhadap kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis kedua pada penelitian ini diterima, yaitu kualitas layanan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD X. Artinya semakin baik kualitas layanan rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk kualitas layanan rumah sakit, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh (Sutisna et al., 2020) membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rs amal sehat wonogiri, sementara itu (Jiwandono et al., 2020) juga membuktikan bahwa Ada pengaruh positif signifikan secara langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian, (Afriyadi & Putri, 2016) juga membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan bahwa secara statistik hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima, yaitu citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD X. Artinya semakin baik citra rumah sakit maka loyalitas pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk citra rumah sakit, maka loyalitas pasien akan semakin rendah. Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh Marilees dan Fry (2002) menemukan bahwa citra memiliki efek langsung pada loyalitas. Demikian halnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Yunida (2016) membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan di RS. amal sehat wonogiri. Kemudian, (Roger, 2013) juga memberikan bukti bahwa Citra berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis analisis jalur dari penelitian yang diangkat mengenai Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X, maka dapat disimpulkan bahwa Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X, ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama pada penelitian ini dapat diterima. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X, ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua pada penelitian ini dapat diterima. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X, ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga pada penelitian ini dapat diterima. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X, ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat pada penelitian ini dapat diterima. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X, ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima pada penelitian ini dapat diterima. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X, ini menunjukkan bahwa hipotesis keenam pada penelitian ini dapat diterima. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X, ini menunjukkan bahwa hipotesis ketujuh pada penelitian ini dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abzalov, M. (2016). Exploratory data analysis. In *Modern Approaches in Solid Earth Sciences* (1st ed.). Macmillan Publishing Co., Inc. https://doi.org/10.1007/978-3-319-39264-6_15.
- Djohar, D., Oktavia, N., & Damayanti, F. T. (2018). Analisis Penyebab Terjadinya Missfile Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Ruang Penyimpanan (Filing) RSUD Kota Bengkulu Tahun 2017. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 79. <https://doi.org/10.33560/v6i2.190>.
- Fischhoff, B., & Broomell, S. B. (2020). Judgment and decision making. In *Annual Review of Psychology*. SCITEPRESS. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010419-050747>.
- Gutama, H. K., Narto, & Sudarso, I. (2014). Upaya Peningkatan Penjualan dengan Pendekatan Metode Quality dan Focus Group Discussion pada Kafe House of Padmaning Surabaya. *Prosiding SNST Ke-5 Tahun 2014 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang 17, 2011*, 17–22.
- Karlina, D., Putri, I. A., & Santoso, D. B. (2016). Kejadian Misfile dan Duplikasi Berkas Rekam Medis Sebagai Pemicu Ketidaksinambungan Data Rekam Medis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 44. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27477>.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>.
- Mardyawati, E., & Akhmadi, A. (2016). Pelaksanaan Sistem Penyimpanan Rekam Medis Family Folder di Puskesmas Bayan Lombok Utara. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 27. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27474>.
- Miles, & Hubernasn. (1992). *Analysis of qualitative data (terj)*. Press Library.
- Nindyakinanti, R., & Budi, S. C. (2017). Sistem Penyimpanan dan Pemrosesan Rekam Medis Terkait Standar Akreditasi Kriteria 8.4.3 di Puskesmas Jetis 1 Bantul. *Jurnal*

- Kesehatan Vokasional*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27575>.
- Rahmadiliyani, N., & Faizal, F. (2018). KERAHASIAAN REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT AVECIENA MEDIKA MARTAPURA. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 69. <https://doi.org/10.33560/v6i2.189>.
- Rahmawati, A. I., & Rokhman, N. (2017). Pengembangan Output Sistem Perhitungan Angka Kredit Petugas Rekam Medis di RSUD Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 87. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27574>.
- Rahmawati, F., & Rustiyanto, E. (2016). Analisis Kebutuhan Petugas Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja di Instalasi Rekam Medis RS Aisyiah Muntilan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27446>.
- Roger, D. G. (2013). Religion Multicultural Effect of Pandemic Covid-19 at France. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Suryaningrat, Dani, (2018). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DALAM PELAYANAN KESEHATAN (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT YARSI PONTIANAK). *Jurnal ilmiah Ibnu sina*, 3(1), 115-124.
- Silalahi, R., & Sinaga, E. J. (2019). Perencanaan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Pengelolaan Unit Rekam Medis Klinik Pratama Romana. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 22. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i1.219>.
- Suhartina, I. (2019). Analisis Kuantitatif Ketidakeengkapan Pengisian Resume Medis Berdasarkan Program Quality Assurance (Suatu Studi di Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo). *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(2), 80. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.43948>.
- Syairaji, M., Rokhman, N., & Nuryati, N. (2017). Implementasi Paradigma Pendidikan Vokasional pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 129. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30325>.
- Talib, T. (2018). ANALISIS BEBAN KERJA TENAGA FILING REKAM MEDIS (STUDIKASUS RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK BAHAGIA MAKASSAR). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 123. <https://doi.org/10.33560/v6i2.196>.
- Yunus, R. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Kasus Pelayanan IMB pada KPTSA Kabupaten Bone). *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 113–125. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.28>.