

Pengaruh Rekam Medis Elektronik terhadap Loyalitas Pasien di Tami *Dental Care*

Pri Agung Danarrahmanto^{1*}, Julia Famor Pratami²,
M Dana Prihadi³, Nisa Nurfadillah⁴

^{1,2,3,4}Akademi Perikam Medis dan Informatika Kesehatan Bandung

E-mail: ¹priagung@apikesbandung.ac.id

Abstract

Dental and oral health is an important thing and needs to be a concern in Indonesia. Medical records have a considerable influence in improving the quality of dental and oral health services. The purpose of this study was to determine how the effect of completing electronic medical records on patient loyalty at Tami Dental Care. This study uses qualitative methods supported by triangulation of sources to test the validity of the research. Data collection was carried out by in-depth interview techniques involving several points of view of the informants, namely doctors, officers, and patients. The results of this study indicate that electronic medical records affect patient loyalty at Tami Dental Care. The novelty is obtained by examining and analyzing the relationship between electronic medical records and patient loyalty, which in previous studies has never been studied for the direct effect between medical records and patient loyalty.

Keywords: *dentist, dental, medical records, patient loyalty.*

Abstrak

Kesehatan gigi dan mulut merupakan hal penting dan perlu menjadi perhatian di Indonesia. Rekam medis memiliki pengaruh yang cukup besar dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kelengkapan rekam medis elektronik terhadap loyalitas pasien di Tami *Dental Care*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilengkapi dengan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara secara mendalam dengan melibatkan beberapa sudut pandang informan, yaitu dokter, petugas, dan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rekam medis elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Tami *Dental Care*. Kebaruan didapat dengan menguji dan menganalisis hubungan rekam medis elektronik dan loyalitas pasien, yang pada penelitian sebelumnya belum pernah diteliti pengaruhnya secara langsung antara rekam medis dan loyalitas pasien.

Kata Kunci: dokter gigi, gigi, rekam medis, loyalitas pasien.

PENDAHULUAN

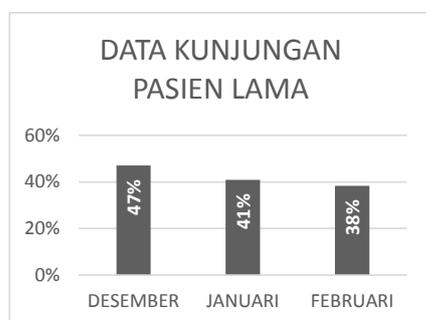
Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia, tetapi masih banyak masalah kesehatan yang dijumpai di tengah masyarakat. Masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat Indonesia salah satunya adalah masalah kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, menunjukkan 88,8% masyarakat Indonesia memiliki masalah gigi berlubang, bahkan permasalahan ini juga dialami oleh 90,2% anak Indonesia berumur 5 tahun. Perlu dilakukan peningkatan kesehatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, agar kualitas kesehatan masyarakat menjadi lebih baik.

Masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang baik, oleh karena itu para penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk terus melakukan meningkatkan mutu pelayanan. Rekam medis merupakan salah satu komponen yang berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan karena rekam medis berisi data klinis pasien selama proses diagnosis dan pengobatan (*treatment*). Berdasarkan Undang-Undang Praktik Kedokteran nomor 29 tahun 2004 pasal 46 ayat (1) menerangkan bahwa dokter dan dokter gigi sebagai tenaga medis memiliki kewajiban untuk membuat rekam medis setelah memberikan pelayanan kedokteran kepada pasien, dokter dan dokter gigi

segera melengkapi rekam medis dengan mengisi atau menulis semua pelayanan praktik kedokteran yang telah dilakukannya. Maka dari itu, setiap kegiatan pelayanan medis harus mempunyai rekam medis yang lengkap dan akurat untuk setiap pasien dan setiap dokter dan dokter gigi wajib mengisi rekam medis dengan benar, lengkap dan tepat waktu (Rusli, 2006).

Rekam medis berperan sebagai sumber data pada bagian rekam medis dalam pengolahan data yang kemudian akan menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen dalam menentukan langkah-langkah strategis untuk pengembangan pelayanan kesehatan (Hatta, 2010). Tenaga kesehatan memerlukan data rekam medis untuk melihat riwayat kesehatan pasien, hal tersebut dilakukan untuk memudahkan pengambilan keputusan saat akan melakukan tindakan atau pelayanan.

Tami *Dental Care* merupakan klinik khusus gigi dan mulut berlokasi di Bandung, yang saat ini aktif melakukan pelayanan kesehatan. Dalam satu bulan, Tami *Dental Care* rata-rata memberikan layanan kepada 500 orang. Untuk mempertahankan kunjungan pasien, Tami *Dental Care* berupaya melakukan berbagai macam inovasi, salah satunya dengan melakukan digitalisasi proses pelayanan dan digitalisasi rekam medis dengan menerapkan rekam medis elektronik untuk memudahkan interaksi dan pengaksesan data. Menurut Danarrahmanto (2019), inovasi dapat meningkatkan performa berkelanjutan dari suatu perusahaan. Walaupun berbagai upaya telah dilakukan, minat kunjungan pasien lama Tami *Dental Care* terus mengalami penurunan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah persentase data kunjungan pasien pada periode Desember, Januari, dan Februari di tahun 2021. Berikut adalah data kunjungan pasien lama Tami *Dental Care* dalam 3 bulan.



Gambar 1. Data Kunjungan Pasien Lama Periode 3 Bulan

Sumber: Tami *Dental Care*

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa bahwa kunjungan pasien lama ke Tami *Dental Care* semakin menurun, bahkan pada bulan Februari mengalami penurunan 3% dibanding bulan Januari. Kondisi menurunnya jumlah kunjungan pasien lama dapat diartikan sebagai bentuk penurunan loyalitas pasien. Loyalitas pasien merupakan kedalaman komitmen yang dipegang untuk melakukan pembelian kembali atau berlangganan terhadap produk jasa di masa mendatang (Oliver, 1997). Pelanggan atau pasien yang loyal akan cenderung terikat dan akan tetap menggunakan jasa layanan kesehatan pada rumah sakit tersebut walaupun banyak alternatif lainnya (Tjiptono, 2005).

Berbagai upaya didapat dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pasien, salah satunya adalah dengan memperhatikan kondisi pasien. Pada umumnya kondisi perawatan pasien, tercantum di rekam medis. Rekam medis menjadi salah satu bagian penting yang menentukan kinerja pelayanan (Utama, 2005). Menurut Agustiono (2012) dan Caruana (2002), pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan penelitian terdahulu, diduga bahwa kelengkapan rekam medis dapat meningkatkan loyalitas pasien di Tami *Dental Care*.

Penurunan kunjungan pasien lama menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh pihak Tami *Dental Care* karena jumlah kunjungan pasien lama yang menurun akan berpengaruh pada pendapatan dan menunjukkan adanya permasalahan terkait pada loyalitas pasien. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas maka penting untuk dilakukan penelitian tentang pengaruh rekam medis elektronik terhadap loyalitas pasien di Tami *Dental Care* Bandung.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka (Sudarwan 2002). Menurut Sukadinata (2006), penelitian kualitatif berguna untuk memahami dan menggali fenomena sosial berdasarkan sudut pandang partisipan, yaitu orang yang diwawancara atau diobservasi untuk mendapatkan data. Teknik *sampling* yang

digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik tersebut digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh nantinya bisa representatif (Sugiyono, 2017).

Unit observasi yang menjadi informan penelitian ini adalah pegawai salah klinik gigi terkemuka di Bandung, Indonesia, yaitu Tami *Dental Care*. Pada penelitian ini dilakukan uji keabsahan menggunakan triangulasi. Oleh karena itu, informan penelitian yang dipilih mewakili beberapa sudut pandang, yaitu dokter, perawat, dan pasien Tami *Dental Care*. Rincian sampel yang dipilih dalam penelitian ini, yaitu sebanyak satu orang dokter gigi, satu orang petugas, dan dua orang pasien Tami *Dental Care*. Informan dipilih berdasarkan pengalaman, minimal memiliki pengalaman kerja 5 tahun di bidangnya, dan pasien yang telah berkunjung ke Tami *Dental Care* lebih dari 3 kali kunjungan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*in depth interview*) melalui wawancara semi-terstruktur. Wawancara mendalam memungkinkan untuk membahas secara mendalam sebuah subjek (Sugiyono, 2017). Melalui wawancara semi-terstruktur, penulis dapat menggunakan pertanyaan terbuka dan mengizinkan penggalan informasi tambahan. Penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman (1984) yang dilakukan dengan cara, mengumpulkan data, menampilkan data, mereduksi data, dan membuat kesimpulan terhadap keterkaitan data.

HASIL

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam (*in depth interview*) untuk mengetahui adanya pengaruh rekam medis elektronik terhadap loyalitas pasien di Tami *Dental Care*. Wawancara dilakukan dengan teknik wawancara semi-terstruktur jadi pertanyaan penelitian sudah dirancang sebelumnya dan semua informan diberikan pertanyaan yang sama sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Rangkuman pertanyaan dan tanggapan yang diajukan saat wawancara adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Wawancara Pengaruh Kelengkapan Rekam Medis Elektronik terhadap Loyalitas Pasien

Pertanyaan	D	PA	P1	P2
Bagaimana pengisian rekam medis elektronik di Tami <i>Dental Care</i> ?	(+) C3	(+) C4	(+) C2	(+) C1
Bagaimana penjelasan diagnosis dan hasil pemeriksaan dokter yang tertuang dalam rekam medis elektronik di Tami <i>Dental Care</i> ? (pertanyaan untuk pasien)			(+) C6	(+) C5
Apakah anda merasa terbantu dengan kemudahan akses informasi medis melalui aplikasi rekam medis elektronik di Tami <i>Dental Care</i> ?	(N) C10	(+) C9	(+) C7	(+) C8
Bagaimana pengalaman yang Anda rasakan dengan adanya rekam medis elektronik di Tami <i>Dental Care</i> ?	(+) C13	(+) C14	(+) C11	(+) C12
Apakah dengan adanya rekam medis lengkap, yang dapat diakses oleh petugas/dokter/pasien mampu memberikan alasan bagi pasien untuk kembali berobat?	(+) C15	(+) C18	(+) C17	(+) C16
Bagaimana kelengkapan rekam medis elektronik yang diisi oleh dokter dapat memberi pengaruh terhadap pelayanan kesehatan di Tami <i>Dental Care</i> ? (pertanyaan untuk petugas dan pasien)			(+) C20	(+) C19

(+) Jawaban positif, (-) Jawaban negatif,
(N) Netral,
D: Dokter, PA: Petugas, P1 / P2: Pasien

PEMBAHASAN

Kelengkapan rekam medis elektronik memiliki peran penting karena dengan rekam medis yang lengkap, mampu memberikan informasi medis yang akurat bagi pasien sehingga pasien bisa melihat seluruh perawatan dan tindakan yang sudah dilakukan, “*menurut sudah bagus dan sudah akurat data sudah ada di situ, jadi kalau mau tahu hasilnya*

atau mau liat perawatan sebelumnya mudah, kalau mau perawatan selanjutnya tinggal dilanjut aja” (C1). Hal itu disampaikan juga oleh pasien lain “untuk pengisian sih sudah cukup lengkap dan sudah dijelaskan semuanya di rekam medis online-nya, jadi kita bisa lihat langsung rekam medis kita tentang perawatan kita apa aja gitu teh” (C2).

Rekam medis juga sangat penting dalam aspek pembuktian di pengadilan. Selain dari fungsi dan peranan yang sangat penting dalam bidang kesehatan, termasuk dalam upaya penegakan hukum terutama dalam sengketa pelayanan kesehatan. Berkas rekam medis berisi data yang dapat digunakan untuk melindungi kepentingan hukum pasien, dokter, dan fasilitas kesehatan penyedia pelayanan. Rekam medis yang baik akan berdampak pada perlindungan hukum yang lebih baik. Menurut dokter gigi pemberi pelayanan kesehatan di Tami Dental Care, pengisian rekam medis elektronik di Tami Dental Care sudah lengkap dan aman untuk pemberkasan, “menurut saya sudah cukup lengkap, dengan dulu ilmu yang saya dapatkan tentang istilah nya pencatatan kasus dan tindakan untuk pasien itu sudah sesuai. Kalo menurut saya sudah aman untuk pemberkasan dan lain-lain misalkan di kemudian hari dibutuhkan atau apabila ada sesuatu yang tidak diinginkan kita sudah mempunyai data yang lengkap” (C3).

Selain Pengisian rekam medis yang lengkap dan aman untuk pemberkasan, rekam medis elektronik juga memberikan kemudahan dalam mencari data pasien bagi petugas administrasi Tami Dental Care, “sudah cukup lengkap karena semuanya ada, jadi ketika pasien gak bawa KTP kita tinggal searching namanya itu sudah keluar semua datanya” (C4). Berdasarkan hasil wawancara rekam medis elektronik menjadi suatu hal yang sangat penting ketersediaannya dalam pelayanan kesehatan, selain memberikan kemudahan bagi pasien dan petugas administrasi Tami Dental Care dalam mengakses informasi medis, rekam medis yang lengkap juga memberikan perlindungan hukum baik bagi sarana pelayanan kesehatan, pemberi pelayanan kesehatan dan penerima pelayanan kesehatan.

Penjelasan diagnosis dan hasil pemeriksaan pada formulir rekam medis elektronik di Tami Dental Care mempunyai kelebihan, yaitu adanya odontogram klinis dalam bentuk gambar dan disertai saran mengenai kondisi kesehatan gigi pasien, “kalo penjelasan diagnosisnya yang dalam online tuh paling berdasarkan rincian rekam

medis kita itu udah bagus kalo di TDC itu ada odontogram juga kalo gak salah jadi merubah warna gigi gitu jadi kalo udah kuning atau apa gitu kaya ada saran untuk kita periksa langsung” (C5). Tanggapan yang disampaikan pasien lain, “untuk penjelasan diagnosisnya sih sudah cukup jelas disitu langsung ditulis tindakan sebelumnya jadi selesai tindakan dan pemeriksaan langsung ditulis tindakan nya apa gitu” (C6). Berdasarkan hasil wawancara, penjelasan diagnosis dan hasil pemeriksaan yang ditulis oleh dokter pada form rekam medis elektronik di Tami Dental Care sudah informatif bagi pasien selain penjelasan diagnosis dan hasil pemeriksaan yang sudah ditulis dengan jelas, adanya odontogram dalam bentuk grafis atau gambar memberikan nilai lebih terhadap kualitas pelayanan, informatif dan cukup menarik bagi pasien untuk melakukan kunjungan berobat ke Tami Dental Care.

Rekam medis elektronik memberikan kemudahan dalam mengakses informasi medis, pasien menjadi lebih terbantu ketika pasien membutuhkan data riwayat kesehatannya, “iya, sangat terbantu. Misalkan saya lagi diluar kota terus kebetulan gigi saya sakit. Nah, jika mau ke dokter gigi yang lain saya bisa lihat tindakan apa sih yang dilakukan di Tami Dental Care itu nah nanti bisa dikasih lihat ke dokter yang mau periksa gigi” (C7) didukung dengan pendapat dari pasien lain, “merasa terbantu sih, karena kita jadi bisa liat lagi gitu perawatannya kita tuh apa aja” (C8). Selain memberikan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh informasi tentang riwayat kesehatannya, petugas administrasi Tami Dental Care juga sangat terbantu sekali dengan adanya kemudahan akses informasi medis, “terbantu sangat terbantu, karena membantu kita dalam pekerjaan selain lebih simple ya kita bisa lebih mudah untuk mencari datanya” (C9).

Rekam medis elektronik juga memberikan kemudahan dalam pemeliharaan data pasien, dengan rekam medis elektronik menjadi lebih efektif karena apabila berkas rekam medis rusak atau hilang maka masih tersimpan *back-up* datanya di dalam aplikasi rekam medis Tami Dental Care, “kalo saya pribadi sih lebih suka yang manual ya tapi kalo yang online sih sebetulnya saya lebih terbantu ke untuk penginputan datanya, dan kalo berkas manual kan bisa rusak atau hilang kita masih punya *back-up* nya di sistem aplikasi web-nya.” (C10). Berdasarkan hasil wawancara, rekam

medis elektronik memberikan banyak kemudahan selain dengan mudahnya memperoleh informasi medis pasien, rekam medis elektronik dinilai lebih efektif dalam hal pemeliharaan data pasien karena jika berkas rekam medis manual terjadi kerusakan atau hilang maka rekam medis elektronik mampu menyimpan *back-up* data.

Kelebihan yang dapat dirasakan dengan adanya rekam medis elektronik yang lengkap, yaitu pelayanan yang diterima pasien menjadi lebih hemat waktu, mempermudah dan mempercepat pelayanan, *“untuk kelebihannya sih banyak, bisa mempercepat, mempersingkat waktu dan fleksibel jadi kita bisa lihat dimana saja tinggal kita punya data internet kita bisa langsung lihat di web”* (C11). Pendapat dari pasien lain, *“kelebihannya sih ya intinya lebih mudah aja, jadi saya mau liat informasi tentang perawatan saya tuh mudah gitu”* (C12).

Penggunaan rekam medis elektronik juga bermanfaat bagi dokter dan petugas kesehatan karena mempermudah untuk mengakses informasi dan membantu dalam pengambilan keputusan klinis, *“hal itu membuat pengguna paham dan bisa mengontrol apa aja yang sudah kita kerjakan, sistem TDC juga transparan dari segi pendapatan pun dokter bisa lihat ke web untuk omzet nya”* (C13). Di sisi lain rekam medis elektronik juga berguna bagi petugas, *“lebih simple terus gak ribet juga, membantu sih jadi kita kalo ada data yang dicari enggak ketemu atau bisa lupa nyimpen kan kalo di online kita bisa searching namanya udah langsung keluar semua datanya”* (C14). Berdasarkan hasil wawancara, rekam medis elektronik di Tami Dental Care selain memberikan manfaat kepada dokter dan petugas rekam medis dalam memperoleh informasi pasien, rekam medis elektronik Tami Dental Care juga menyediakan fasilitas bagi dokter pemberi pelayanan kesehatan gigi di Tami Dental Care dengan memberikan informasi mengenai pendapatan yang diraih dokter selama melakukan pelayanan kepada pasien.

Rekam medis yang lengkap mampu memberikan alasan bagi pasien untuk kembali berobat, menurut dokter gigi pemberi pelayanan kesehatan di Tami Dental Care, *“ya bisa menurut saya, jadi pasien juga bisa tahu apa aja tindakan dan keluhannya dia selama berobat ke TDC bisa lihat juga diagnosis nya dia apa aja dan rekam medis yang lengkap tuh ke pasien ketika dia kembali lagi berobat jadi kita dokter gausah nanyain lagi keluhan karena*

kita ngeliat dari yang sebelumnya, dipastiin itu misal elemen gigi yang mana makanya pasiennya berpikirnya oh inget nih dokter sama sakit saya jadi lebih memanusiakkan pasien” (C15). Hal ini didukung juga oleh pendapat dari pasien, *“iya, soalnya kan kaya misalkan kita udah berobat ke situ terus waktu itu gimana-gimana aja sih terus perawatan apa aja, nah itu kan kaya misalkan mau ngelanjutin itu gitu alasannya”*(C16).

Berdasarkan hasil wawancara, rekam medis yang lengkap memberikan kemudahan bagi dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Dokter tidak perlu lagi menanyakan perihal keluhan yang dirasakan oleh pasien, tetapi dokter dapat langsung melihat ke rekam medis pasien tentang perawatan yang sudah dilakukan sebelumnya sehingga pasien akan menjadi lebih tertarik untuk berobat kembali, *“iya bisa, soalnya kita kan lihat dulu dari rekam medisnya. Apakah perawatan kita sudah selesai apa belum. Jika belum selesai ya kita bisa lanjutkan lagi perawatan kita di Tami Dental Care. Apabila sudah selesai, kita tidak perlu melanjutkan perawatan paling untuk bulan depan saya kontrol gigi ada keluhan apa enggak, gitu”*(C17).

Selain pasien dapat melihat riwayat kesehatannya pasien juga dapat mengetahui kapan harus kembali untuk berobat sehingga informasi ini mampu memberikan alasan bagi pasien untuk melanjutkan perawatan ke Tami Dental Care, *“dengan itu lebih gampang kalau mau perawatan lagi, soalnya bisa lihat apa yang udah dan apa yang belum”* (C18). Tami Dental Care memiliki rekam medis elektronik yang dapat diakses baik oleh dokter, petugas, maupun pasien dengan cara *login* ke dalam sistem menggunakan *username* masing-masing. Rekam medis elektronik di Tami Dental Care sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pasien, *“kalo yang diisi dokter tuh ngerti gak ngerti sih itu karena ada sebagian yang bahasa nya bahasa medis gitu tapi kalo buat saya sih lengkap ya sesuai dengan informasi yang saya butuhkan”* (C19). Pasien lain menambahkan tentang kelengkapan rekam medis elektronik Tami Dental Care, *“untuk kelengkapannya sih udah lengkap karena sudah disediakan form isian gitu lalu diisi oleh dokter dan dimasukan ke web oleh dokter juga”* (C20).

Berdasarkan hasil wawancara, rekam medis elektronik dapat mempengaruhi loyalitas pasien, karena rekam medis elektronik memberikan

kemudahan baik bagi dokter, petugas, maupun pasien, dalam mengakses informasi medis, memberikan informasi yang akurat, mempercepat dalam pelayanan kesehatan, memberikan keamanan data. Oleh karena itu, kehadiran rekam medis elektronik yang lengkap mampu menjadi alasan bagi pasien untuk kembali berobat ke Tami *Dental Care*.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara rekam medis elektronik dengan loyalitas pasien. Kehadiran rekam medis elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini, sejalan dengan penelitian Caruana (2002), Utama (2005), dan Agustiono (2012), yang menyatakan bahwa pelayanan, salah satunya pelayanan rekam medis, berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pada penelitian ini kehadiran rekam medis elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pasien karena dengan adanya rekam medis elektronik yang dapat diakses oleh dokter, petugas, maupun pasien melalui aplikasi *website* yang aman dapat memberi kemudahan untuk melihat data. Pasien yang merasakan dimudahkan untuk melihat berbagai informasi kesehatan yang diperlukan, seperti kemudahan untuk melihat hasil pemeriksaan, biaya pemeriksaan, saran tindakan selanjutnya, dan saran pengobatan lain, dapat mendorong pasien untuk datang kembali ke Tami *Dental Care*. Penelitian ini menghasilkan kebaruan, yaitu belum ada penelitian sebelumnya yang meneliti langsung pengaruh rekam medis terhadap loyalitas. Pada penelitian sebelumnya, rekam medis hanya menjadi bagian dari pelayanan dan tidak diteliti pengaruh langsungnya terhadap loyalitas pasien. Temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian lebih lanjut dalam mengembangkan keilmuan yang berkaitan dengan rekam medis.

Sangat direkomendasikan kepada pimpinan fasilitas kesehatan, khususnya kesehatan gigi dan mulut untuk menjaga kelengkapan, keamanan, dan kemudahan akses rekam medis dengan melakukan berbagai upaya digitalisasi, seperti pembuatan aplikasi berbasis *mobile*, untuk dapat mencapai loyalitas. pelanggan, pada akhirnya dapat bermanfaat untuk menjaga kelangsungan suatu organisasi. Studi masa depan tentang inovasi pada teknologi dan proses melengkapi rekam medis dirasa perlu untuk dapat menciptakan loyalitas pasien dan mendorong organisasi untuk mencapai performa berkelanjutan. Menurut Danarrahmanto

(2020), inovasi memengaruhi terciptanya performa berkelanjutan pada suatu perusahaan. Penambahan variabel inovasi disarankan perlu dilakukan untuk menghasilkan penelitian dan diskusi yang lebih bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, B., 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. Eksplanasi, 1(1).
- Caruana, Albert. 2002. "Service Loyalty". The Effect of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction". *European Journal of Marketing*.
- Danarrahmanto, P.A. 2019. *Membangun Kinerja Berkelanjutan Perusahaan Rintisan (Startup) Digital di Indonesia Berdasarkan Model Bisnis yang Dipengaruhi oleh Inovasi, Partisipasi Pelanggan, dan Orientasi Kewirasusahaan* (Doctoral dissertation). Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Danarrahmanto, P.A., Primiana, I., Azis, Y. and Kaltum, U. 2020. The sustainable performance of the digital start-up company based on customer participation, innovation, and business model. *Business: Theory and Practice*, 21(1), pp.115-124.
- Hatta, G. 2010. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI-Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. Riset Kesehatan Dasar 2018. Jakarta: Kemenkes RI.
- Miles Mathew B; Huberman Michael A. 1984. *Qualitative Data Analysis a Sourcebook of New Methode*. London: Sage Publications.
- Oliver, R.L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspektif on the Customer*. Boston. Irwin McGraw-Hill.
- Rusli A, dkk. 2006 . *Manual Rekam Medis*. Jakarta: Konsil Kedokteran.

- Sudarwan, D. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif, Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Pemula, Bidang ilmu sosial, Pendidikan, dan Humaniora*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, P.D. 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Graha Aksara.
- Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
- Utama, S. 2005. "Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit". *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09 (1), 1-7.