

Eksplorasi Teoritis hubungan antara Manajemen Rekam Medis dan Kualitas Pelayanan Medis di Puskesmas

Anggilia Yuliani Susanti¹, Farida Yuliaty², Eka Purwanda³

Program Studi Manajemen, Univeristas Sangga Buana Bandung, Indonesia

anggiliyasusanti@gmail.com¹

Kata Kunci:

Rekam Medis,
Kualitas, Pelayanan,
Puskesmas.

Abstrak

Manajemen rekam medis adalah komponen esensial dalam sistem pelayanan kesehatan yang dirancang untuk mengelola informasi kesehatan pasien dengan cara yang efektif dan efisien. Di lingkungan puskesmas, rekam medis memainkan peran sentral dalam memberikan gambaran lengkap mengenai kondisi kesehatan pasien, riwayat penyakit, dan tindakan medis yang pernah dilakukan. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara manajemen rekam medis dan kualitas pelayanan medis di puskesmas. manajemen rekam medis yang efektif merupakan komponen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan medis di puskesmas. Dengan pengelolaan yang terstruktur dan pemanfaatan teknologi informasi yang tepat, rekam medis tidak hanya berfungsi sebagai catatan kesehatan, tetapi juga sebagai alat penting dalam pengambilan keputusan klinis, kolaborasi antar tenaga medis, dan penelitian kesehatan. Oleh karena itu, investasi dalam sistem manajemen rekam medis yang efisien sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkelanjutan bagi masyarakat

Key Word:

Medical Records,
Quality, Services,
Health Centers.

Abstract

Medical record management is an essential component in a healthcare system designed to manage patient health information effectively and efficiently. In the community health center environment, medical records play a central role in providing a complete picture of the patient's health condition, disease history, and medical procedures that have been carried out. This research will use a qualitative approach to explore the relationship between medical record management and the quality of medical services at community health centers. Effective medical record management is a key component in improving the quality of medical services at community health centers. With structured management and appropriate use of information technology, medical records not only function as health records, but also as an important tool in clinical decision making, a collaboration between medical personnel, and health research. Therefore, investment in an efficient medical record management system is necessary to ensure optimal and sustainable health services for the community.

Copyright © 2024 Anggilia Yuliani Susanti, Farida Yuliaty, Eka Purwanda
This work is licensed under an **Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)**

PENDAHULUAN

Manajemen rekam medis adalah komponen esensial dalam sistem pelayanan kesehatan yang dirancang untuk mengelola informasi kesehatan pasien dengan cara yang efektif dan efisien. Di lingkungan puskesmas, rekam medis memainkan peran sentral dalam memberikan gambaran lengkap mengenai kondisi kesehatan pasien, riwayat penyakit, dan tindakan medis yang pernah dilakukan (Rum dkk, 2019). Pengelolaan yang baik memastikan bahwa setiap informasi yang dibutuhkan tersedia secara lengkap, akurat, dan dapat diakses dengan cepat oleh tenaga kesehatan. Hal ini tidak hanya membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat, tetapi juga meningkatkan efisiensi layanan yang diberikan.

Rekam medis yang terorganisir dengan baik memungkinkan tenaga medis untuk mengakses data riwayat kesehatan pasien kapan saja diperlukan. Informasi ini sangat penting dalam proses diagnosis dan perencanaan perawatan. Misalnya, dengan mengetahui riwayat alergi atau penyakit kronis, tenaga medis dapat menghindari tindakan medis yang dapat membahayakan pasien. Sebaliknya, tanpa adanya informasi yang lengkap, risiko kesalahan dalam diagnosis atau pemberian obat dapat meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada keselamatan pasien. Oleh karena itu, rekam medis yang akurat merupakan fondasi penting dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dan aman di puskesmas (Hendriadi dkk, 2019).

Selain itu, manajemen rekam medis yang baik berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional puskesmas. Dalam konteks pelayanan yang seringkali melibatkan banyak pasien dalam waktu singkat, akses cepat terhadap informasi kesehatan sangat dibutuhkan untuk mempercepat proses pelayanan. Tenaga medis tidak perlu lagi menghabiskan waktu lama mencari data pasien, karena sistem rekam medis yang efisien memungkinkan akses yang lebih cepat. Hal ini tidak hanya mengurangi beban kerja tenaga medis, tetapi juga mempercepat penanganan pasien, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Jawaria, 2023).

Dalam jangka panjang, manajemen rekam medis yang baik juga mendukung proses monitoring dan evaluasi pelayanan kesehatan di puskesmas. Data yang dikumpulkan dalam rekam medis dapat dianalisis untuk menilai efektivitas berbagai program kesehatan, baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Puskesmas dapat menggunakan data ini untuk mengidentifikasi pola penyakit, tren kesehatan masyarakat, dan efektivitas intervensi medis yang dilakukan. Dengan demikian, rekam medis tidak hanya menjadi sumber informasi bagi tenaga kesehatan, tetapi juga alat strategis bagi manajemen puskesmas dalam merencanakan kebijakan kesehatan yang lebih baik di masa depan.

Pada akhirnya, pentingnya manajemen rekam medis dalam meningkatkan mutu pelayanan medis tidak dapat dipungkiri. Pengelolaan yang baik tidak hanya membantu tenaga medis dalam memberikan perawatan yang tepat dan cepat, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung perencanaan strategis yang berbasis data (Putri dkk, 2022). Oleh karena itu, puskesmas harus terus meningkatkan sistem manajemen rekam medisnya, baik melalui pelatihan tenaga kesehatan maupun penggunaan teknologi informasi yang lebih canggih, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan medis di puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah efektivitas manajemen rekam medis. Ketika rekam medis dikelola dengan baik, risiko terjadinya kesalahan diagnosis atau pengobatan dapat diminimalisir. Selain itu, pelayanan medis yang didukung oleh manajemen rekam medis yang baik juga berpotensi meningkatkan kepuasan pasien karena mereka mendapatkan perawatan yang lebih terstruktur, tepat waktu, dan sesuai dengan riwayat kesehatan yang terdokumentasi secara lengkap (Surtinah, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan teoritis antara manajemen rekam medis dan kualitas pelayanan medis di puskesmas. Dalam konteks pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas, penting untuk memahami sejauh mana manajemen rekam medis dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai pengelolaan rekam medis dan dampaknya terhadap upaya peningkatan mutu layanan kesehatan di puskesmas.

Manajemen rekam medis memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya di puskesmas sebagai layanan kesehatan primer. Rekam medis tidak hanya berfungsi sebagai catatan administrasi, tetapi juga sebagai sumber informasi yang dapat mendukung pengambilan keputusan medis yang cepat dan tepat (Rahmawati, 2020). Rekam medis yang terorganisir dengan baik dapat membantu tenaga kesehatan dalam memantau riwayat kesehatan pasien, mengidentifikasi kondisi yang memerlukan perhatian khusus, serta menghindari kesalahan dalam penanganan. Namun, masih banyak puskesmas yang menghadapi tantangan dalam mengelola rekam medis, terutama terkait kelengkapan, keakuratan, dan aksesibilitas data (Rosalinna, 2019).

Kualitas pelayanan medis di puskesmas menjadi perhatian penting dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum. Pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah menjadi tolok ukur kualitas pelayanan medis yang diharapkan oleh pasien. Namun, tanpa dukungan rekam medis yang baik, tenaga kesehatan kerap kali menghadapi kesulitan dalam memberikan layanan yang optimal (Siti Nur Aini dkk, 2021). Data yang tidak lengkap atau sulit diakses dapat memperlambat proses diagnosis dan pengobatan, sehingga berdampak pada kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen rekam medis yang buruk dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan medis (Husnaniyah dkk, 2020).

Di tengah berkembangnya tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, manajemen rekam medis di puskesmas perlu mendapatkan perhatian lebih serius. Banyaknya masalah yang terkait dengan pengelolaan rekam medis, seperti kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dan teknologi yang memadai, masih menjadi kendala yang mempengaruhi kualitas layanan medis di tingkat primer (Dhefiana dkk, 2023).

Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana peran manajemen rekam medis dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan medis di puskesmas. Penelitian ini diharapkan

dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara manajemen rekam medis dan kualitas pelayanan medis, serta memberikan solusi yang aplikatif dalam mengatasi kendala yang ada.

METODE

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara manajemen rekam medis dan kualitas pelayanan medis di puskesmas. Penelitian ini dirancang untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai bagaimana manajemen rekam medis dapat memengaruhi kualitas pelayanan medis serta faktor-faktor yang terlibat dalam hubungan tersebut. Penelitian ini akan dilakukan di beberapa puskesmas yang telah memiliki sistem manajemen rekam medis yang aktif. Subjek penelitian terdiri dari staf medis, petugas rekam medis, dan manajer puskesmas yang terlibat dalam proses pengelolaan rekam medis. Teknik pengumpulan data akan meliputi wawancara mendalam dengan informan kunci untuk mendapatkan perspektif mereka mengenai manajemen rekam medis dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan medis. Observasi partisipatif juga akan dilakukan untuk melihat langsung praktik manajemen rekam medis di lapangan dan bagaimana hal tersebut memengaruhi interaksi dengan pasien. Selain itu, dokumentasi terkait manajemen rekam medis dan laporan kualitas pelayanan medis akan dianalisis untuk mendapatkan informasi tambahan.

Data yang diperoleh akan dianalisis dengan metode analisis tematik. Proses analisis akan dimulai dengan transkripsi wawancara secara verbatim, diikuti dengan pemberian kode pada data untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan hubungan antara manajemen rekam medis dan kualitas pelayanan medis. Tema-tema ini kemudian akan dikelompokkan dan diinterpretasikan dalam konteks teori manajemen rekam medis dan teori kualitas pelayanan medis. Validitas data akan dijaga dengan menggunakan triangulasi data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi serta melakukan member checking untuk memastikan keakuratan interpretasi.

Penelitian ini mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian dengan memperoleh persetujuan dari semua partisipan dan menjaga kerahasiaan informasi pribadi mereka. Partisipan juga akan diberi kesempatan untuk menarik diri dari penelitian kapan saja jika mereka merasa tidak nyaman. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai hubungan antara manajemen rekam medis dan kualitas pelayanan medis di puskesmas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Rekam Medis

Rekam medis merupakan dokumen penting yang memuat informasi tentang identitas pasien, riwayat kesehatan, diagnosis, tindakan medis, serta hasil pengobatan (Cahyandiar dkk, 2021). Menurut Ruspita dkk, (2022), rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Pengelolaan rekam medis memerlukan sistem yang terstruktur agar informasi tersebut dapat diakses dan digunakan oleh tenaga kesehatan dengan mudah dan cepat.

Rekam medis memiliki pengertian yaitu dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Unit Rekam Medis terbagi menjadi beberapa bagian, antara lain pendaftaran, assembling, analyzing, coding, indexing, filing, dan pelaporan (Nidianti dkk, 2019). Melihat pentingnya rekam medis dalam karya pelayanan kesehatan seperti itu, maka rekam medis harus dikelola dengan benar dan baik, sehingga memberikan kemanfaatan sebesar-besarnya bagi pelayanan kesehatan. Tulisan ini akan menganalisis tentang pengelolaan rekam medis yang efisien, efektif, yaitu yang dapat memberikan manfaat optimal untuk berbagai kebutuhan sekitar pelayanan medis (Frisca Dewi Yunadi dkk, 2019).

Manajemen rekam medis meliputi kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan pemanfaatan data kesehatan pasien. Beberapa aspek penting dalam manajemen rekam medis antara lain adalah kelengkapan informasi, akurasi data, keamanan, dan kemudahan akses bagi pihak yang berwenang (Mayestika dkk, 2021). Dalam puskesmas, rekam medis digunakan untuk berbagai keperluan, mulai dari pemantauan perkembangan kesehatan pasien hingga perencanaan program kesehatan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pengelolaan rekam medis sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan medis yang diberikan (Annisa dkk, 2024).

Menurut Chen dkk, (2022), rekam medis yang dikelola dengan baik dapat mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih tepat, memperbaiki komunikasi antar tenaga kesehatan, serta mengurangi kesalahan medis. Oleh karena itu, manajemen rekam medis yang efektif merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Rekam medis adalah berkas yang mencakup catatan dan dokumen penting mengenai identitas pasien, pemeriksaan yang dilakukan, pengobatan yang diberikan, serta tindakan medis lainnya (Harmawati dkk, 2020).

Di dalamnya juga tercatat berbagai pelayanan kesehatan yang telah diterima pasien, sehingga menjadi sumber informasi yang sangat krusial bagi tenaga medis dalam menangani pasien. Rekam medis memberikan gambaran yang komprehensif mengenai riwayat kesehatan seseorang, yang sangat membantu dalam pengambilan keputusan medis, baik untuk perawatan yang sedang berlangsung maupun untuk tindakan di masa depan (Amahoru dkk, 2021).

Pengelolaan rekam medis memerlukan sistem yang terstruktur dan efisien agar setiap informasi di dalamnya dapat diakses dengan cepat dan tepat oleh tenaga kesehatan (Aris dkk, 2019). Sistem yang baik memungkinkan dokter, perawat, atau tenaga medis lainnya untuk segera menemukan data penting terkait kondisi pasien, riwayat penyakit, alergi, hingga pengobatan yang pernah dilakukan. Ini menjadi sangat penting dalam situasi darurat, di mana setiap detik dapat berpengaruh terhadap keselamatan pasien (Haque dkk, 2019). Dengan adanya pengelolaan yang terstruktur, rekam medis tidak hanya berfungsi sebagai catatan kesehatan, tetapi juga sebagai alat bantu yang mempercepat proses diagnosa dan perawatan.

Lebih lanjut, sistem pengelolaan rekam medis yang baik harus memastikan bahwa data pasien terjaga kerahasiaannya dan hanya diakses oleh pihak yang berwenang (Asif dkk, 2019). Dengan demikian, selain mempermudah akses bagi tenaga medis yang memerlukan informasi, sistem tersebut juga melindungi privasi pasien sesuai dengan standar etika dan hukum yang berlaku. Penggunaan teknologi dalam manajemen rekam medis, seperti digitalisasi data atau penerapan sistem rekam medis elektronik (RME), semakin penting dalam mendukung akses cepat sekaligus menjaga keamanan data, serta meminimalisir risiko kesalahan akibat penyimpanan manual yang tidak terorganisir (Manzoor dkk, 2019).

Selain itu, pengelolaan rekam medis yang baik juga memberikan manfaat dalam hal integrasi layanan kesehatan. Dengan sistem yang terstruktur, informasi kesehatan pasien dapat dengan mudah dibagikan antara berbagai tenaga medis dan fasilitas kesehatan, baik itu di tingkat puskesmas, rumah sakit, maupun klinik lainnya (Sinyiza dkk, 2022). Hal ini memungkinkan kolaborasi yang lebih efektif antara dokter spesialis dan tenaga kesehatan primer, sehingga perawatan yang diberikan kepada pasien menjadi lebih holistik. Dalam situasi di mana pasien perlu dirujuk ke fasilitas kesehatan lain, rekam medis yang lengkap dan mudah diakses menjadi alat yang penting untuk memastikan kelanjutan perawatan tanpa hambatan (Umoke dkk, 2020).

Lebih jauh lagi, manajemen rekam medis yang efisien juga berkontribusi pada peningkatan kualitas penelitian kesehatan. Data yang tersimpan dalam rekam medis dapat digunakan untuk menganalisis tren penyakit, mengevaluasi efektivitas terapi, serta melakukan studi epidemiologi. Informasi yang diperoleh dari rekam medis dapat membantu peneliti dalam menemukan pola-pola yang relevan untuk meningkatkan praktik medis dan kebijakan kesehatan. Dengan memanfaatkan data rekam medis secara optimal, institusi kesehatan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan sistem kesehatan secara keseluruhan (Feleke dkk, 2020).

Di era digital saat ini, penerapan teknologi informasi dalam manajemen rekam medis semakin krusial. Penggunaan sistem rekam medis elektronik (RME) tidak hanya meningkatkan efisiensi pengelolaan data, tetapi juga memudahkan analisis dan pelaporan data kesehatan (Nguyen dkk, 2019). RME memungkinkan integrasi dengan berbagai aplikasi dan sistem lain yang mendukung pelayanan kesehatan, seperti sistem informasi laboratorium, apotek, dan administrasi pasien. Dengan demikian, sistem yang berbasis teknologi ini tidak hanya membantu dalam pengelolaan rekam medis, tetapi juga meningkatkan keterhubungan dan koordinasi antara berbagai elemen dalam sistem pelayanan kesehatan, sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Kualitas Pelayanan Medis

Kualitas pelayanan medis adalah ukuran sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat optimal bagi pasien. Parasuraman Kalaja, (2023) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat di mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam konteks puskesmas, kualitas pelayanan medis mencakup berbagai aspek seperti ketepatan diagnosis, kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan aksesibilitas layanan.

Menurut Jiang, (2020), kualitas pelayanan medis dapat diukur melalui tiga dimensi utama: struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup sumber daya yang tersedia di fasilitas kesehatan, termasuk peralatan medis, tenaga kesehatan, dan sistem informasi. Proses mengacu pada bagaimana pelayanan medis diberikan, termasuk interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan, serta langkah-langkah yang diambil dalam diagnosis dan pengobatan. Hasil adalah dampak pelayanan medis terhadap kesehatan pasien, baik secara fisik maupun psikologis.

Kualitas pelayanan medis sangat bergantung pada manajemen yang baik, termasuk dalam hal pengelolaan rekam medis. Jika rekam medis dikelola dengan baik, tenaga medis dapat bekerja lebih efisien, menghindari kesalahan medis, dan memberikan pelayanan yang lebih tepat sasaran, sehingga meningkatkan kualitas

pelayanan secara keseluruhan.

Menurut Afrashtehfar dkk, (2020), menyatakan bahwa rekam medis memiliki kegunaan yang biasa disingkat dengan ALFRED, yaitu: 1) Administration Rekam medis mengandung nilai administrasi karena isinya menyangkut tindakan yang diberikan kepada pasien berdasarkan wewenang dan tanggung jawab bagi tenaga kesehatan; 2) Legal Rekam medis mengandung nilai hukum karena isinya dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum atas dasar keadilan dalam usaha menegakkan hukum serta bukti untuk menegakkan keadilan yang dapat melindungi pasien dan pemberi pelayanan kesehatan terhadap hukum; 3) Financial Rekam medis dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan pembiayaan dalam pelayanan kesehatan di sarana kesehatan dan sebagai bukti pembiayaan pasien; 4) Research Rekam medis memiliki nilai penelitian karena isinya mengandung data atau informasi sebagai aspek penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan; 5) Education Rekam medis mengandung nilai pendidikan karena menyangkut informasi tentang perkembangan kronologis pelayanan medis yang dapat dipelajari; 6) Documentation Rekam medis mengandung nilai dokumentasi karena merupakan dokumen catatan sejarah medis pasien

Rekam medis memiliki beberapa manfaat. Pemanfaatan rekam medis yang menyebutkan identitas pasien harus mendapatkan persetujuan secara tertulis dari pasien atau ahli warisnya dan harus dijaga kerahasiaannya, tetapi untuk keperluan pendidikan dan penelitian tidak diperlukan persetujuan pasien, bila dilakukan untuk kepentingan negara (Bahuguna dkk, 2023). Berikut adalah manfaat dari rekam medis: 1) Pemeliharaan kesehatan dan pengobatan pasien; 2) Alat bukti dalam proses penegakan hukum, disiplin kedokteran dan kedokteran gigi, serta penegakan etika kedokteran dan etika kedokteran gigi; 3) Keperluan pendidikan dan penelitian; 4) Dasar pembayaran biaya pelayanan kesehatan; dan 5) Data statistik kesehatan.

Dengan demikian Rekam medis memiliki berbagai manfaat yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Selain berfungsi sebagai catatan riwayat kesehatan pasien, rekam medis juga memfasilitasi tenaga medis dalam memberikan diagnosis yang tepat, merencanakan tindakan medis yang sesuai, serta memantau perkembangan kondisi pasien dari waktu ke waktu. Informasi yang tercantum dalam rekam medis mencakup data identitas pasien, riwayat penyakit, hasil pemeriksaan, terapi yang pernah diberikan, hingga hasil laboratorium. Semua data ini memungkinkan tenaga medis untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai kondisi kesehatan pasien, sehingga dapat mengambil keputusan medis yang lebih akurat.

Namun, karena rekam medis mengandung informasi pribadi yang sangat sensitif, pengelolaannya harus mematuhi prinsip kerahasiaan yang ketat. Menurut regulasi yang berlaku, setiap pemanfaatan rekam medis yang menyebutkan identitas pasien harus mendapatkan persetujuan tertulis dari pasien atau ahli warisnya. Hal ini bertujuan untuk melindungi privasi pasien dan mencegah penyalahgunaan informasi yang terkandung dalam rekam medis. Selain itu, ketentuan mengenai persetujuan tertulis juga menjamin bahwa pasien memiliki kendali penuh terhadap siapa yang boleh mengakses dan menggunakan data medis mereka, khususnya jika data tersebut akan digunakan di luar kepentingan medis langsung.

Namun, untuk keperluan pendidikan dan penelitian, terdapat pengecualian terkait persetujuan pasien. Rekam medis dapat digunakan untuk tujuan edukasi dan riset tanpa harus menyebutkan identitas pasien secara langsung, sehingga privasi tetap terjaga. Dalam konteks ini, rekam medis memberikan kontribusi besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Data yang diperoleh dari rekam medis dapat digunakan oleh peneliti untuk mempelajari tren penyakit, efektivitas terapi, serta mengembangkan metode baru dalam perawatan pasien. Dengan demikian, manfaat rekam medis tidak hanya terbatas pada pelayanan kesehatan individu, tetapi juga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat secara luas.

Meskipun demikian, dalam penggunaan rekam medis untuk keperluan pendidikan dan penelitian, prinsip-prinsip etika dan regulasi harus tetap diperhatikan. Identitas pasien harus disamarkan atau dihilangkan untuk menjaga kerahasiaan dan mencegah pelanggaran privasi. Institusi yang memanfaatkan rekam medis untuk tujuan tersebut harus memastikan bahwa data digunakan dengan cara yang aman dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, meskipun rekam medis memiliki manfaat besar dalam dunia pendidikan dan penelitian, tetap diperlukan kebijakan yang ketat agar kerahasiaan dan privasi pasien tetap terlindungi.

Selain itu, rekam medis juga berfungsi sebagai dokumen legal yang penting dalam pelayanan kesehatan. Rekam medis dapat menjadi bukti tertulis yang digunakan dalam berbagai situasi hukum, seperti dalam kasus malpraktik atau sengketa medis (Kristina dkk, 2021). Dengan adanya rekam medis yang lengkap dan akurat, rumah sakit atau puskesmas dapat membuktikan bahwa prosedur medis telah dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku. Di sisi lain, pasien juga dapat menggunakan rekam medis untuk mendapatkan informasi terkait penanganan yang telah mereka terima. Oleh karena itu, penyimpanan rekam medis harus dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur, mengingat fungsinya yang sangat vital tidak hanya dalam aspek pelayanan medis, tetapi juga dalam konteks hukum.

Manfaat lain dari rekam medis adalah sebagai alat evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Data yang terkandung dalam rekam medis dapat dianalisis untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan sistem pelayanan yang ada (Aljumah dkk, 2020). Misalnya, rumah sakit dapat memeriksa data rekam medis untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan suatu metode pengobatan atau untuk melihat tren tertentu dalam penanganan penyakit (Mahsyar dkk, 2020). Dengan pemanfaatan rekam medis yang baik, manajemen rumah sakit atau puskesmas dapat melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memastikan kualitas perawatan yang lebih baik bagi pasien di masa depan.

Hubungan antara Manajemen Rekam Medis dan Kualitas Pelayanan Medis

Manajemen rekam medis yang efektif memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan medis di puskesmas. Rekam medis yang teratur dan mudah diakses memungkinkan tenaga medis untuk mengetahui riwayat kesehatan pasien dengan lengkap, yang mempermudah proses diagnosis dan pengambilan keputusan klinis. Menurut Santhoshkumar dkk, (2022), penggunaan rekam medis elektronik (RME) dapat meningkatkan akurasi diagnosis dan pengobatan, serta mempercepat proses pelayanan kepada pasien.

Selain itu, pengelolaan rekam medis yang baik juga dapat meminimalkan risiko terjadinya kesalahan medis. Rekam medis yang tidak lengkap atau tidak akurat dapat menyebabkan tenaga kesehatan salah dalam mendiagnosis atau memberikan obat kepada pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Taneja dkk, (2021) menunjukkan bahwa manajemen rekam medis yang buruk sering kali menjadi penyebab utama terjadinya kesalahan dalam pelayanan medis.

Lebih lanjut, manajemen rekam medis yang baik juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa mendapatkan pelayanan medis yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kondisi kesehatannya cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Pogorzelska dkk, 2022), terdapat korelasi positif antara manajemen rekam medis yang baik dan tingkat kepuasan pasien.

Manajemen rekam medis memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan medis, khususnya di puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer. Rekam medis yang dikelola dengan baik memungkinkan tenaga kesehatan memiliki akses yang cepat dan mudah terhadap informasi riwayat kesehatan pasien, sehingga dapat mengambil keputusan medis yang tepat. Ketepatan informasi ini sangat berpengaruh terhadap diagnosis dan penanganan yang diberikan kepada pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sholeh dkk, 2021), penerapan manajemen rekam medis yang efektif, terutama dengan bantuan teknologi seperti rekam medis elektronik (RME), terbukti dapat meningkatkan akurasi dan efisiensi pelayanan medis.

Kualitas pelayanan medis dapat diukur dari berbagai aspek, seperti ketepatan diagnosis, kecepatan penanganan, serta kepuasan pasien. Dalam konteks ini, rekam medis yang terorganisir secara sistematis membantu tenaga medis dalam menjalankan fungsinya secara lebih optimal. Ketika informasi kesehatan pasien terdokumentasi secara lengkap dan dapat diakses dengan mudah, dokter atau tenaga kesehatan dapat lebih cepat memberikan tindakan medis yang sesuai. Hal ini tidak hanya meminimalkan risiko kesalahan medis, tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan. Manajemen rekam medis yang buruk, di sisi lain, dapat mengakibatkan penundaan dalam pelayanan, kesalahan diagnosis, atau pemberian terapi yang tidak tepat (Miao dkk, 2020).

Hubungan erat antara manajemen rekam medis dan kualitas pelayanan medis juga tercermin dalam kepuasan pasien. Pasien yang merasa mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan mereka dan dalam waktu yang cepat cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Darimis dkk, (2022) menunjukkan adanya hubungan positif antara rekam medis yang dikelola dengan baik dan kepuasan pasien. Pasien yang merasakan pelayanan yang cepat dan akurat cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan, dalam hal ini puskesmas.

Selain itu, rekam medis yang terkelola dengan baik juga mendukung komunikasi antar tenaga medis. Informasi kesehatan pasien yang terdokumentasi secara jelas dan akurat memfasilitasi koordinasi antar dokter, perawat, dan staf lainnya dalam memberikan perawatan yang komprehensif (Fang dkk, 2019). Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan medis yang lebih koheren dan terkoordinasi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap hasil kesehatan yang lebih baik bagi pasien (Ratnasari dkk, 2020).

Secara keseluruhan, manajemen rekam medis yang efektif merupakan elemen krusial dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan medis. Pengelolaan yang baik tidak hanya membantu tenaga medis dalam memberikan perawatan yang lebih baik, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat komunikasi internal di antara staf kesehatan, serta meminimalisir potensi kesalahan medis (Mulugeta dkk, 2019). Oleh karena itu, investasi dalam manajemen rekam medis yang lebih baik, baik melalui pelatihan staf maupun penggunaan teknologi informasi, adalah langkah strategis yang dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas.

Puskesmas sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan primer yang memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat (Febres-Ramos dkk, 2020). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, tugas utama Puskesmas meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Keempat fungsi ini mencerminkan pendekatan yang holistik, dari upaya pencegahan hingga pengobatan serta pemulihan, yang bertujuan menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat di tingkat lokal (Abdullahi dkk, 2021).

Sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, puskesmas memainkan peran yang sangat penting dalam mengatasi berbagai tantangan kesehatan, terutama di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau oleh fasilitas kesehatan yang lebih besar, seperti rumah sakit. Puskesmas tidak hanya menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dasar, tetapi juga berperan dalam mendeteksi dini berbagai penyakit serta melakukan tindakan pencegahan. Keberadaan puskesmas menjadi kunci dalam pemerataan akses terhadap pelayanan kesehatan di seluruh pelosok Indonesia, terutama di daerah terpencil (Rizkha dkk, 2020).

Dalam pelaksanaannya, puskesmas juga menjadi pusat perencanaan dan pelaksanaan berbagai program kesehatan yang berbasis masyarakat. Hal ini mencakup program imunisasi, kesehatan ibu dan anak, pengendalian penyakit menular, serta pelayanan gizi (Rukminingsih dkk, 2020). Dengan peran vitalnya dalam menjaga kesehatan masyarakat, puskesmas menjadi salah satu elemen penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Manajemen rekam medis di puskesmas sering kali menghadapi kendala, terutama terkait dengan keterbatasan sumber daya dan infrastruktur teknologi. Sebagian besar puskesmas masih mengandalkan pencatatan manual, yang sering kali menimbulkan masalah dalam hal keakuratan, kelengkapan, dan keamanan data. Penggunaan rekam medis elektronik masih belum merata di seluruh puskesmas, meskipun teknologi ini terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen data pasien (Yuhana dkk, 2023).

Sebagai lembaga yang berfokus pada pelayanan kesehatan primer, puskesmas juga memiliki peran penting dalam melakukan edukasi dan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat. Upaya promotif dan preventif yang dilakukan oleh puskesmas mencakup penyuluhan tentang gaya hidup sehat, kebersihan lingkungan, pencegahan penyakit menular, serta peningkatan kesadaran terhadap kesehatan reproduksi dan gizi. Puskesmas kerap mengadakan kegiatan penyuluhan kesehatan di sekolah, tempat kerja, serta komunitas masyarakat, dengan tujuan menciptakan kesadaran kolektif akan pentingnya menjaga kesehatan. Dengan edukasi yang tepat, puskesmas mampu mengurangi risiko terjadinya penyakit di masyarakat dan mendorong partisipasi aktif warga dalam menjaga kesehatan mereka (Tripalupi, 2019).

Selain itu, puskesmas juga berperan sebagai rujukan pertama bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan lanjutan. Jika ditemukan kasus yang membutuhkan penanganan lebih lanjut atau spesialisasi tertentu, puskesmas akan merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi, seperti rumah sakit. Sistem rujukan ini memastikan bahwa pasien mendapatkan penanganan yang sesuai dengan kondisi kesehatannya, sambil tetap memanfaatkan layanan kesehatan dasar yang tersedia di puskesmas. Dengan fungsi koordinatif ini, puskesmas menjadi penghubung antara masyarakat dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut, sehingga memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan yang dibutuhkan secara tepat waktu.

Oleh karena itu, peningkatan manajemen rekam medis di puskesmas merupakan kebutuhan mendesak guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan primer. Dengan manajemen yang lebih baik, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan kesehatan masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, manajemen rekam medis yang efektif merupakan komponen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan medis di puskesmas. Dengan pengelolaan yang terstruktur dan pemanfaatan teknologi informasi yang tepat, rekam medis tidak hanya berfungsi sebagai catatan kesehatan, tetapi juga sebagai alat penting dalam pengambilan keputusan klinis, kolaborasi antar tenaga medis, dan penelitian kesehatan. Oleh karena itu, investasi dalam sistem manajemen rekam medis yang efisien sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkelanjutan bagi masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Abdullahi, Maryam, Kilili, Rukiye, & Günay, Tuğrul. (2021). E-Tourism and Digital Marketing in Africa: Opportunities and Challenges Real Estate, Event and Tourism Management E-Tourism and Digital Marketing in Africa: Opportunities and Challenges. *Global Journal of Management and Business*

- Research: *F*, 21(1), Purpose: This paper examined e-tourism and digital.
- Afrashtehfar, Kelvin I., Assery, Mansour K. A., & Bryant, S. Ross. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Aljumah, Ahmad, Nuseir, Mohammed T., & Islam, Aminul. (2020). Impacts of service quality, satisfaction and trust on the loyalty of foreign patients in Malaysian medical tourism. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(2), 451–467.
- Amahoru, Rifkawati, M, Azrida, & Hadriyanti Hamang, Sitti. (2021). Manajemen Asuhan Kebidanan Antenatal Care pada Ny. A dengan Hiperemesis Gravidarum Tingkat II. *Window of Midwifery Journal*, 2(2), 107–117. <https://doi.org/10.33096/wom.vi.391>
- Annisa, Aulia, Surjoputro, Antono, & Widjanarko, Bagoes. (2024). Dampak Dukungan Sosial Dan Keluarga Terhadap Kepatuhan Pengobatan Hipertensi Pada Pasien Hipertensi : Literature Review. *Jurnal Ners*, 8(1), 254–261.
- Aris, Setiawan, Rr, Hermini S., & Dzunuwanus, Ghulam Manar. (2019). Efektivitas Penerapan E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen Dalam Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(April), 29–38.
- Asif, Muhammad, Jameel, Arif, Sahito, Noman, Hwang, Jinsoo, Hussain, Abid, & Manzoor, Faiza. (2019). Can leadership enhance patient satisfaction? Assessing the role of administrative and medical quality. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(17). <https://doi.org/10.3390/ijerph16173212>
- Bahuguna, Prakash Chandra, Srivastava, Rajeev, & Tiwari, Saurabh. (2023). Two-decade journey of green human resource management research: a bibliometric analysis. *Benchmarking*, 30(2), 585–602. <https://doi.org/10.1108/BIJ-10-2021-0619>
- Cahyandiar, Mahasti Irsa, Khotimah, Siti, & Duma, Krispinus. (2021). Hubungan Pemberian Makanan Pendamping ASI (MPASI) dengan Kejadian Diare pada Bayi Usia 6-24 Bulan di Puskesmas Temindung Samarinda. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 3(3), 395–403. <https://doi.org/10.25026/jsk.v3i3.326>
- Chen, Lie Khie, Nathanael, Jason, Pasaribu, Adeline, Penyakit, Divisi, Staf, Kelompok, Ilmu, Medis, Dalam, Penyakit, & Kedokteran, Fakultas. (2022). Association between Early Antibiotic Administration and In-Hospital Mortality in Moderate and Severe COVID-19 Patients. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 9(4). <https://doi.org/10.7454/jpdi.v9i4.1019>
- Darimis, Hidayah, Nur, Atmoko, Adi, Ramli, M., Fitriyah, Fifi K., & Hanafi, Husni. (2022). Treating Verbal Bullying Among Students Between Cognitive Behavioral Counseling and Group Counseling with Discussion. *Pegem Egitim ve Ogretim Dergisi*, 12(4), 253–259. <https://doi.org/10.47750/pegegog.12.04.26>
- Dhefiana, Tika, Reni Suhelmi, & Hansen. (2023). Hubungan Penerapan Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat (PHBS) Orang Tua Dengan Kejadian Stunting Di Kelurahan Air Hitam Kota Samarinda. *Sanitasi: Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 16(1), 20–28. <https://doi.org/10.29238/sanitasi.v16i1.1484>
- Fang, Jinming, Liu, Ling, & Fang, Pengqian. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancaayo-per. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Feleke, Animut Addis, Demise, Yisalemush Asefa, & Garedew, Muluneh Getachew. (2020). Patient Satisfaction and Associated Factors on In-patient Nursing Service at Public Hospitals of Dawro zone, Southern Ethiopia. *International Journal of Caring Sciences*, 13(2), 1411–1420. Retrieved from <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=17915201&AN=146256006&h=zsEO2hyksiW87WGKHJldzCKKZ1txg2wf7g1D80L02h9SvQd4Pj0NHOzc0QE2TSrZ2MWxUboOK%2B1ehS9m8QZ2Nw%3D%3D&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=>
- Frisca Dewi Yunadi, Rochany Septiyaningsih, Rully Andhika. (2019). Hubungan Anemia Dengan Kejadian Perdarahan Pasca Persalinan. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 12(2), 47–52. <https://doi.org/10.36746/jka.v12i2.39>
- Haque, Ahasanul, Kabir, S. M. H., Tarofder, Arun Kumar, Anwar, Naila, Yasmin, Farzana, & Mhm, Nazmul. (2019). Pharmaceutical marketing ethics in healthcare quality for patient satisfaction: An islamic approach. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 11(1), 1688–1697. <https://doi.org/10.31838/ijpr/2019.11.01.307>
- Harmawati, Sandra Hardini, & Helena Patricia. (2020). Pengaruh Pemberian Terapi Murottal Surat Ar-

- Rahman Terhadap Tekanan Darah pada Lansia dengan Hipertensi di Puskesmas Tanah Kampung. *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Sainika*, 1, 1. Retrieved from <http://www.jurnal.syedzasainika.ac.id/index.php/PSNSYS/article/view/958/693>
- Hendriadi, Ade Andri, Sari, Betha nurina, & Padilah, Tesa Nur. (2019). Pelatihan Digital Marketing Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Karawang. *J-Dinamika : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 120–125. <https://doi.org/10.25047/j-dinamika.v4i2.1133>
- Husnaniyah, Dedeh, Yulyanti, Depi, & Rudiansyah, Rudiansyah. (2020). Hubungan Tingkat Pendidikan Ibu dengan Kejadian Stunting. *The Indonesian Journal of Health Science*, 12(1), 57–64. <https://doi.org/10.32528/ijhs.v12i1.4857>
- Jawaria. (2023). *Pendekatan Dan Teori Dalam Studi Birokrasi pemerintahan*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/7au96>
- Jiang, Shaohai. (2020). The Relationship between Face-to-Face and Online Patient-Provider Communication: Examining the Moderating Roles of Patient Trust and Patient Satisfaction. *Health Communication*, 35(3), 341–349. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1563030>
- Kalaja, Rezarta. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine*, 6(1), 43–54. <https://doi.org/10.2478/ejnsm-2023-0005>
- Kristina, Susi A. R. I., Lienaningrum, Amadea Sylva, & Aditama, Hardika. (2021). Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services in Yogyakarta, Indonesia. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 13(01). <https://doi.org/10.31838/ijpr/2021.13.01.652>
- Mahsyar, Syariful, & Surapati, Untung. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 4(1), 204–211. Retrieved from <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAAR>
- Manzoor, Faiza, Wei, Longbao, Hussain, Abid, Asif, Muhammad, & Shah, Syed Irshad Ali. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mayestika, Pebyola, & Hasmira, Mira Hasti. (2021). Artikel Penelitian. *Jurnal Perspektif*, 4(4), 519. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v4i4.466>
- Miao, Rui, Zhang, Hui, Wu, Qi, Zhang, Jie, & Jiang, Zhibin. (2020). Using structural equation modeling to analyze patient value, satisfaction, and loyalty: a case study of healthcare in China. *International Journal of Production Research*, 58(2), 577–596. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1598595>
- Mulugeta, Henok, Wagnew, Fasil, Dessie, Getenet, Biresaw, Henok, & Habtewold, Tesfa Dejenie. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
- Nguyen, Thi Le Ha, & Nagase, Keisuke. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277–285. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>
- Nidianti, Ersalina, Nugraha, Gilang, Aulia, Ilmiah Alvi Nisa, Syadzila, Saumia Khoirunnisa, Suciati, Sri Surya, & Utami, Nila Dwi. (2019). Pemeriksaan Kadar Hemoglobin dengan Metode POCT (Point of Care Testing) sebagai Deteksi Dini Penyakit Anemia Bagi Masyarakat Desa Sumbersono, Mojokerto. *Jurnal Surya Masyarakat*, 2(1), 29. <https://doi.org/10.26714/jsm.2.1.2019.29-34>
- Pogorzelska, Karolina, & Chlabicz, Slawomir. (2022). Patient Satisfaction with Telemedicine during the COVID-19 Pandemic—A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph19106113>
- Putri, Egidia Amalia, Tajriani, Ainani, Syifa, Alivianda, Nurrachmawati, Nurrachmawati, Rivai, Athaullah Andi, & Amri, Andi. (2022). Penerapan fungsi MSDM untuk mengembangkan produktivitas kerja karyawan di lingkungan perusahaan Unilever Indonesia. *Insight Management Journal*, 2(3), 81–90. <https://doi.org/10.47065/imj.v2i3.156>
- Rahmawati, Fuji. (2020). Hubungan Sleep Hygiene Terhadap Kualitas Tidur Penderita Diabetes Mellitus Tipe 2 the Correlation Between Sleep Hygiene and Sleep Quality on People With Type 2 Diabetes Mellitus 1. *Jurnal Pengabdian Sriwijaya*, 8(1), 945–949. <https://doi.org/10.37061/jps.v8i1.12412>
- Ratnasari, Ririn Tri, Gunawan, Sri, bin Abu Talib, Jasmi, Herianingrum, Sri, Widiastuti, Tika, & Septiarini, Dina Fitrisia. (2020). The Moderating Effects of Gender between Patient Intimacy, Trust, and Loyalty. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(10), 1–16.
- Rizkha, Noviza, Nasution, A., Girsang, Ermi, Ginting, Rafael, & Silaen, Mangatas. (2020). The Effect of Marketing Mix on Patient Satisfaction in Prima Vision Medan Special Hospital in 2019. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(8), 241.

- Rosalinna, Rosalinna. (2019). Aromaterapi Lavender Terhadap Pengurangan Mual Muntah Pada Ibu Hamil. *Jambura Health and Sport Journal*, 1(2), 48–55. <https://doi.org/10.37311/jhsj.v1i2.2489>
- Rukminingsih, Adnan, Gunawan, & Latief, Mohammad Adnan. (2020). Metode Penelitian Pendidikan. Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53).
- Rum, Muhammad, Muchtar, Faisal, & Arif, Syafri K. (2019). Penatalaksanaan Syok Sepsis pada Pasien Community Acquired Pneumonia Pasca Stroke Iskemik dengan Disfungsi Organ. *Jurnal Anestesia Dan Critical Care*, 37(3), 107–119.
- Ruspita, Rika, Rahmi, Rifa, & Aifa, Wira Ekdeni. (2022). Edukasi Tentang Hiperemesis Gravidarum di Wilayah Kerja Puskesmas Rejosari Pekanbaru. *Abdimas Universal*, 4(1), 45–48. <https://doi.org/10.36277/abdimasuniversal.v4i1.168>
- Santhoshkumar, F., Jeyarajasekar, T., & Kumar, S. A. Senthil. (2022). Kano's model for customer satisfaction analysis of a hospital. *International Journal of Health Sciences*, (September), 11081–11089. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns1.7654>
- Sholeh, Moh, & Chalidyanto, Djazuly. (2021). The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Sinyiza, Frank Watson, Kaseka, Paul Uchizi, Chisale, Master Rodgers Okapi, Chimbatata, Chikondi Sharon, Mbakaya, Balwani Chingatchifwe, Kamudumuli, Pocha Samuel, Wu, Tsung Shu Joseph, & Kayira, Alfred Bornwell. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>
- Siti Nur Aini, Siti Nur Aini, & Juli Selvi Yanti, Juli Selvi Yanti. (2021). Asuhan Kebidanan Pada Ibu Hamil Dengan Anemia Ringan Di Pmb Hj. Dince Safrina Tahun 2020. *Jurnal Kebidanan Terkini (Current Midwifery Journal)*, 1(1), 32–44. <https://doi.org/10.25311/jkt/vol1.iss1.312>
- Surtinah, Nani Sulikah dan Nuryani. (2019). Buku Ajar Dokumentasi Kebidanan. *Prodi Kebidanan Magetan*, 50–61.
- Taneja, Dr. Neha, Gupta, Dr. Sujata, & Nidhi Kaur, Dr. Karuna. (2021). a Study on Patient Satisfaction With Services in Out-Patient Department At a Government Teaching Hospital, New Delhi, India. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*, 6(6), 138–142. <https://doi.org/10.33564/ijeast.2021.v06i06.020>
- Tripalupi, Ramadhani Irma. (2019). Equity Crowdfunding Syari'ah Dan Potensinya Sebagai Instrumen Keuangan Syari'ah Di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan*, 13(2), 229–246. Retrieved from <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/adliya/article/view/6440/pdf>
- Umoke, Mary Joy, Umoke, Prince Christian Ifeanchor, Nwimo, Ignatius O., Nwalieji, Chioma Adaora, Onwe, Rosemary N., Emmanuel Ifeanyi, Nwafor, & Samson Olaoluwa, Agbaje. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Yuhana, Yuyu, & Adnan, Hoirul. (2023). *IJM : Indonesian Journal of Multidisciplinary Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Tangerang Dalam Pemberian Insentif Guru Melalui Aplikasi Si Guru*. 1, 1403–1410.