

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

Tinjauan Kepuasan Bidan dan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rekam Medis di Rsia Sitti Khadijah Gorontalo Tahun 2022

Midwife and Nurse Satisfaction Review of Service Quality in the Medical Record Unit at Rsia Sitti Khadijah Gorontalo in 2022

Hartati Inaku¹, Lilis Handayani², Asrafil Pilomangu³, Zuriati Muhamad^{4*}

^{1,2,3}Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Baktara Gorontalo

⁴Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

*Korespondensi Penulis : zuriatimuhamad@umgo.ac.id

Abstrak

Latar belakang: Kepuasan perawat dan bidan terhadap mutu pelayanan unit rekam medis merupakan salah satu penilaian dalam menggambarkan mutu atau kualitas dari pelayanan dari unit rekam medis yang ada di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo.

Tujuan: penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan perawat dan bidan terhadap mutu pelayanan unit rekam medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo berdasarkan dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bidan dan perawat di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo sebanyak 57 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 orang yang diambil dengan teknik *sampling purposive* dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner.

Hasil: Penelitian ini yaitu tingkat kepuasan bidan dan perawat pada dimensi *reliability* 44%, dimensi *assurance* 47 %, dimensi *tangible* 44%, dimensi *emphaty* 56% dan dimensi *responsiveness* 53%.

Kesimpulan: Pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi *emphaty* yang menunjukkan angka 56% dan yang terendah berada pada dimensi *reliability* dan *tangible* yang menunjukkan angka 44%. Saran pada penelitian ini yaitu mutu pelayanan unit rekam medis baik di rumah sakit maupun puskesmas agar lebih diperhatikan atau dikembangkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik.

Kata Kunci: Kepuasan; Mutu Pelayanan; Rekam Medis

Abstract

Introduction: The satisfaction of nurses and midwives with the quality of service of the medical record unit is one of the assessments in describing the quality or quality of services from the medical record unit at RSIA Sitti Khadijah Gorontalo.

Objective: This study was to determine the level of satisfaction of nurses and midwives on the service quality of the medical record unit at RSIA Sitti Khadijah Gorontalo based on the dimensions of *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, and *responsiveness*.

Methods: The type of research used in this study is descriptive with a quantitative approach. The population in this study were all midwives and nurses at RSIA Sitti Khadijah Gorontalo as many as 57 people. The sample in this study amounted to 36 people who were taken by purposive sampling technique using the Slovin formula. Data collection is done by using a questionnaire.

Result: This research is the level of satisfaction of midwives and nurses on the *reliability* dimension 44%, *assurance* dimension 47%, *tangible* dimension 44%, *emphaty* dimension 56% and *responsiveness* dimension 53%.

Conclusion: In this study, the highest level of satisfaction was in the *emphaty* dimension which showed 56% and the lowest was in the *reliability* and *tangible* dimensions which showed 44%. Suggestions in this study are the service quality of medical record units both in hospitals and health centers to be more considered or developed to achieve a better level of satisfaction.

Keywords: Satisfaction; Service Quality; Medical Records

PENDAHULUAN

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (1) Fasilitas perawatan kesehatan memiliki berbagai layanan yang bekerjasama untuk mendukung dan menopang satu sama lain. Ini termasuk rumah sakit (2).

Menurut WHO (*World Health Organization*) dalam (Erlindai, 2019), Rumah sakit merupakan bagian penting dari organisasi sosial dan kesehatan yang memberikan perawatan komprehensif bagi pasien dan membantu mencegah penyakit (3).

Berdasarkan UU nomor 36 tahun 2014, jenis tenaga kesehatan dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok diantaranya yaitu tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga keteknisian medis dan lain-lain (4).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan perlu terjalin hubungan yang baik antar petugas kesehatan di suatu fasilitas kesehatan. Salah satu cara perawat dan bidan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah melalui penggunaan perekam medis (2).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.269/Menkes/Per/III/2008 yang dimaksud dengan rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis merupakan bagian vital bagi suatu rumah sakit, mengingat fungsinya sebagai alat bukti dalam proses penegakan hukum, disiplin dokter, dasar pembayaran pelayanan kesehatan dan data statistik Kesehatan (1). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawati et al., dengan judul penelitian tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit bhakti kartini tahun 2021, diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini didapatkan pada dimensi kehandalan (*reliability*) kepuasan pasien 81,1%, ketidakpuasan pasien 18,9% (5).

Tentang standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu $\geq 90\%$. Dimana dalam hal ini dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap pelayan dari isntansi pelayanan Kesehatan yang bersangkutan (5).

Dalam jurnal tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi gandanya penomoran rekam medis di RSUD Medan oleh Gultom dan Pakpahan pada survei pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2019 di RSUD Madani mulai berjumlah 30 rekam medis tidak ada duplikasi hingga 86,7%. Sistem penomoran merupakan kunci utama dalam pengelolaan rekam medis. Terjadinya duplikat nomor rekam medis pasien dapat mengganggu pemberian layanan kesehatan dan riwayat medis pasien mungkin tidak terdokumentasi dengan baik (6) Kemudian pada publikasi kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan rekam medis dokter RSUD.

Pendistribusian berkas rekam medis yang kadaluarsa, pengambilan berkas rekam medis yang tidak sesuai dengan tuntutan dokter dan perawat, serta tata letak berkas rekam medis yang tidak merata menjadi beberapa permasalahan yang ditemukan Fathoni dan Akhmadi dalam R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga (2).

Berdasarkan pengamatan ketika melakukan praktik kerja klinik dan observasi dilakukan di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo pada bulan Februari tahun 2022, permasalahan yang didapatkan yaitu ketidak telitian petugas unit rekam medis dalam membuat nomor rekam medis pasien, duplikasi nomor rekam medis, dan berkas tidak tertata rapi dalam rak penyimpanan. Kemudian untuk RSIA Sitti Khadijah Gorontalo sendiri belum terdapat perhitungan kepuasan pasien/kepuasan tenaga medis terhadap pelayanan di unit rekam medis dan kotak saran yang ada, belum dipergunakan secara baik dalam mendukung pengukuran kepuasan pasien/kepuasan tenaga medis.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul "Tinjauan Kepuasan Bidan dan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rekam Medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo Tahun 2022".

METODE

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh perawat yang berjumlah 27 orang dan seluruh bidan yang berjumlah 30 orang di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo dengan total keseluruhan berjumlah 57 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 orang yang diambil dengan teknik *sampling purposive*. Tehnik pengumpulan data diambil dengan membagikan kuesioner pada responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal, dan konsisten (7).

Tabel 1. Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Bidan dan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rekam Medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo dilihat dari Aspek Dimensi Reliability

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	10	28%
Puas	16	44%
Sangat Puas	10	28%
Total	36	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan hasil distribusi tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan bidan dan perawat berdasarkan dimensi *reliability* kategori yang tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 16 responden (44%), kategori kurang puas sebanyak 10 responden (28%) dan kategori sangat puas sebanyak 10 responden (28%). Hasil penelitian tersebut masih terdapat responden yang merasa kurang puas pada dimensi *reliability* dikarenakan masih terdapat petugas unit rekam medis yang tidak menuliskan kode diagnosa di dokumen rekam medis pasien, oleh sebab itu sebaiknya unit rekam medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo lebih memperhatikan lagi hal-hal tersebut untuk kedepannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sugiarto *et al* (2020), dimensi *reliability* diketahui bahwa sebanyak 87% responden menyatakan persepsi keandalan setuju yang dipengaruhi oleh pelayanan di unit rekam medis yang baik yaitu waktu buka loket pendaftaran yang tepat waktu, pelayanan petugas yang cepat dan cekatan, komunikasi yang baik oleh petugas pelayanan, dan pemanggilan proses pelayanan dilakukan secara urut sesuai nomor antrian. Sedangkan 13% responden tidak setuju dikarenakan masih terdapat responden yang kurang setuju dari pelayanan di unit rekam medis yaitu waktu buka loket pendaftaran yang tepat waktu, pelayanan petugas yang cepat dan cekatan, komunikasi yang baik oleh petugas pelayanan, dan pemanggilan proses pelayanan dilakukan secara urut sesuai nomor antrian.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan Sabar Guna dalam Manarap (2017).

Tabel 2. Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Bidan dan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rekam Medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo Tahun 2022 dilihat dari Aspek Dimensi Assurance

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	1	3%
Kurang Puas	9	25%
Puas	17	47%
Sangat Puas	9	25%
Total	36	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan hasil distribusi tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan bidan dan perawat berdasarkan dimensi *assurance* kategori yang tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 17 responden (47%), kategori sangat puas sebanyak 9 responden (25%), kategori kurang puas sebanyak 9 responden (25%) dan yang terendah yaitu kategori tidak puas sebanyak 1 responden (3%).

Hasil penelitian tersebut dikarenakan masih terdapat responden yang merasa tingkat jaminan terhadap ruang rekam medis belum terjamin dengan baik. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa orang yang tidak berhubungan atau berkepentingan masuk ke dalam ruangan rekam medis, salah satu contohnya pasien yang bisa masuk tanpa sepengetahuan petugas unit rekam medis. Oleh karena itu untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan unit rekam medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo maka perlu adanya evaluasi mengenai dimensi *assurance*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawaty *et al* (2021), diperoleh hasil yaitu tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah yang tertinggi didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 89 orang dengan persentase 84%, pasien paling banyak merasa puas karena petugas loket pendaftaran melayani dengan sopan dan ramah.

Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Dimensi *tangible* merupakan dimensi yang mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, dan penampilan pekerja. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung. Maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi (8).

Tabel 3. Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Bidan dan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rekam Medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo Tahun 2022 dilihat dari Aspek Dimensi *Tangible*

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	1	3%
Tidak Puas	3	9%
Kurang Puas	9	25%
Puas	16	44%
Sangat Puas	7	19%
Total	36	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan hasil distribusi tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan bidan dan perawat berdasarkan dimensi *tangible* kategori tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 16 responden (44%), kategori kurang puas sebanyak 9 responden (25%), kategori sangat puas sebanyak 7 responden 19%, kategori tidak puas sebanyak 3 responden (9%) dan yang terendah berada pada kategori sangat tidak puas sebanyak 1 responden (3%).

Hasil penelitian tersebut masih terdapat responden yang merasa sangat tidak puas dan tidak puas, hal ini dikarenakan pada item pertanyaan yang ada dikuisiner, masih terdapat responden yang merasa bahwa SOP rekam medis dan fasilitas yang di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo belum lengkap. Oleh karena itu dalam mencapai mutu pelayanan yang baik, RSIA Sitti Khadijah Gorontalo agar lebih memperhatikan aspek kelegkapan SOP rekam medis dan fasilitas yang memadai.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawaty *et al* (2021), dimensi *tangible* diketahui bahwa pasien puas yakni 87 orang dengan persentase 82,1%, pasien paling banyak merasa puas karena petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik (5),(9).

Dimensi *Emphaty* (Kepedulian)

Tabel 4. Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Bidan dan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rekam Medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo Tahun 2022 dilihat dari Aspek Dimensi *Emphaty*

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Kurang Puas	5	14%
Puas	20	56%
Sangat Puas	11	30%
Total	36	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Hasil penelitian tersebut masih terdapat responden yang merasa kurang puas pada item pertanyaan petugas rekam medis menjelaskan kepada petugas kesehatan apabila terdapat keluhan dan ketidak jelasan terkait berkas rekam medis. Oleh karena itu petugas unit rekam medis agar lebih memperhatikan pada item pertanyaan tersebut dalam mencapai mutu pelayanan yang baik secara keseluruhan (10).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kuntoro & Istiono (2017), pada dimensi *emphaty* sebanyak 29 (29%) responden menyatakan sangat puas, 62 (62%) responden menyatakan puas dan 9 (9%) responden menyatakan cukup puas. Hal tersebut karena sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta (7), (11).

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera Maimunah (2020).

Tabel 5. Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Bidan dan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rekam Medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo Tahun 2022 dilihat dari Aspek Dimensi Responsiveness

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	1	3%
Kurang Puas	7	19%
Puas	19	53%
Sangat Puas	9	25%
Total	36	100%

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan hasil distribusi tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan bidan dan perawat berdasarkan dimensi *responsiveness* kategori yang tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 19 responden (53%), kategori sangat puas sebanyak 9 responden (25%), kategori kurang puas sebanyak 7 responden (19%) dan yang terendah yaitu kategori tidak puas sebanyak 1 responden (3%).

Hasil penelitian tersebut masih terdapat responden yang merasa tidak puas dan kurang puas dikarenakan pada item pertanyaan sikap simpatik petugas unit rekam medis dan kecepatan pengurusan berkas rekam medis serta distribusi rekam medis masih terdapat responden yang merasa perlu untuk lebih ditingkatkan mengenai hal tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Simanjuntak (2020), berdasarkan dimensi *responsiveness* diperoleh hasil yang menyatakan sangat puas sebanyak 2 orang (7%), yang mengatakan puas sebanyak 12 orang (40%), yang menyatakan cukup puas sebanyak 13 orang (43%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 orang (10%). Dimana pada penelitian tersebut kategori tertinggi yaitu cukup puas 13 responden (43%) dan yang terendah yaitu sangat puas sebanyak 2 orang (7%) yang dipengaruhi oleh kecepatan dalam memberikan pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan bidan dan perawat terhadap mutu pelayanan unit rekam medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo tahun 2022 dilihat dari aspek dimensi tangible yaitu dari 36 responden sebagian besar menyatakan puas sebanyak 44% (16 dari 36 responden), sangat puas 19% (7 dari 36 responden), kurang puas 25% (9 dari 36 responden), tidak puas 9% (3 dari 36 responden) dan sangat tidak puas 3% (1 dari 36 responden).

Tingkat kepuasan bidan dan perawat terhadap mutu pelayanan unit rekam medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo tahun 2022 dilihat dari aspek dimensi reliability yaitu dari 36 responden sebagian besar menyatakan puas sebanyak 44% (16 dari 36 responden), sangat puas 28% (10 dari 36 responden) dan kurang puas 28% (10 dari 36 responden).

Tingkat kepuasan bidan dan perawat terhadap mutu pelayanan unit rekam medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo tahun 2022 dilihat dari aspek dimensi responsiveness yaitu dari 36 responden sebagian besar menyatakan puas sebanyak 53% (19 dari 36 responden), sangat puas 25% (9 dari 36 responden), kurang puas 19% (7 dari 36 responden) dan tidak puas 3% (1 dari 36 responden).

Tingkat kepuasan bidan dan perawat terhadap mutu pelayanan unit rekam medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo tahun 2022 dilihat dari aspek dimensi assurance yaitu dari 36 responden sebagian besar menyatakan puas sebanyak 47% (17 dari 36 responden), sangat puas 25% (9 dari 36 responden), kurang puas 25% (9 dari 36 responden) dan tidak puas 3% (1 dari 36 responden).

Tingkat kepuasan bidan dan perawat terhadap mutu pelayanan unit rekam medis di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo tahun 2022 dilihat dari aspek dimensi empathy yaitu dari 36 responden sebagian besar menyatakan puas sebanyak 56% (20 dari 36 responden), sangat puas 31% (11 dari 36 responden) dan kurang puas 14% (5 dari 36 responden).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berperan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian baik yang memberikan semangat maupun motivasi kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

1. PERMENKES RI. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang aplikasi sarana, prasarana, dan alat kesehatan.
2. Fathoni, Z. A. N., & Akhmadi, A. 2017. Tingkat Kepuasan Dokter dan Perawat Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 154.
3. Erlindai. 2019. Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), 573–580.
4. UU RI. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan.
5. Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. 2021. Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Klinik*, 1(1).
6. Purwanigrum, R. 2020. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7, 357–367.
7. Kuntoro, W., & Istiono, W. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 148.
8. Manarap, J. L. A. 2017. Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul. Universitas Jendral Ahmad Yani.
9. Maimunah, A. 2020. Hubungan Pelayanan Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. *Jurnal Rekam Medis*, 3(2), 108–120.
10. Sugiarto, P., Aprilistiyani, D. W., & Yudianti, S. A. 2020. Analisis Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit –98.
11. Simanjuntak, M. 2020. Tinjauan Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 213–218.