

Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien di Praktek Dokter Gigi “ABC” di Kabupaten Boyolali

Diva Prima Winahyu, Ari Susanti

divaprima03@gmail.com , santisties@gmail.com

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut masyarakat Indonesia perlu ditingkatkan. Berdasarkan Permenkes No. 24 Tahun 2022 seluruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan sudah melaksanakan rekam medis elektronik (RME) pada tahun 2024, salah satunya Praktek Dokter Gigi ABC di Kabupaten Boyolali. Seiring berjalannya waktu dan peningkatan kunjungan pasien, rekam medis manual dirasa kurang efektif dan memakan waktu lebih banyak, sebaliknya rekam medis elektronik mampu memberikan manfaat dan meningkatkan loyalitas pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa apakah penggunaan rekam medis elektronik dapat berperan efektif dalam meningkatkan loyalitas pasien di Praktek Dokter Gigi ABC. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penggunaan rekam medis elektronik sangat efektif digunakan sebagai strategi dalam meningkatkan loyalitas pasien bagi fasilitas pelayanan kesehatan salah satunya Praktek Dokter Gigi ABC. Untuk itu Praktek Dokter Gigi ABC perlu mengevaluasi infrastruktur dan pelatihan bagi tim secara rutin untuk meminimalisir adanya kendala.

Kata Kunci: praktek dokter gigi, rekam medis elektronik, loyalitas.

Abstract

The quality of dental and oral health services for Indonesian people needs to be improved. Based on Minister of Health Regulation No. 24 of 2022, all Health Service Facilities will have implemented electronic medical records (EMR) by 2024, one of which is the ABC Dentist Practice in Boyolali Regency. As time goes by and patient visits increase, manual medical records are felt to be less effective and take more time, whereas electronic medical records can provide benefits and increase patient loyalty. This research aims to analyze whether using electronic medical records can effectively increase patient loyalty at ABC Dentist Practice. This research uses qualitative methods with observation and interview data collections techniques. Based on the result of observation and interviews, electronic medical records are very effective as a strategy for increasing patient loyalty services facilities, one of which is the ABC Dentist Practice. For this reason, ABC Dentist Practice needs to evaluate infrastructure and training for the team regularly to minimize obstacles.

Keywords: dentist practice, electronic medical records, loyalty.

Latar belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu hal penting dan perlu menjadi perhatian di Indonesia. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, menunjukkan 45.3% masyarakat Indonesia dengan masalah gigi berlubang, bahkan 92.6% dialami juga oleh anak dengan usia 5 tahun. Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat perlu ditingkatkan. Salah satu komponen yang perlu

ditingkatkan dalam pelayanan kesehatan adalah rekam medis karena berisikan data klinis pasien mulai dari diagnosis hingga proses pengobatan (treatment). Rekam medis berperan sebagai pengolah data dan mempermudah para tenaga kesehatan dalam melihat riwayat kesehatan pasien untuk pengambilan keputusan tindakan dan pelayanan.

Berdasarkan Permenkes No. 24 Tahun 2022 seluruh fasilitas pelayanan kesehatan sudah melaksanakan Rekam Medis Elektronik (RME) pada tahun 2024. Rekam medis elektronik merupakan catatan medis pasien dengan bentuk elektronik data dan dikelola oleh penyedia layanan kesehatan berisi data sosial dan data medis pasien. Fasilitas pelayanan kesehatan termasuk juga untuk beberapa praktek dokter gigi di Kabupaten Boyolali juga telah melakukan digitalisasi rekam medis elektronik untuk memudahkan interaksi dan akses data. Praktek Dokter Gigi ABC adalah salah satunya. Dalam satu bulan Praktek Dokter Gigi ABC rata-rata melayani 80-100 pasien. Berbagai upaya dilakukan agar minat kunjungan pasien baik pasien lama maupun baru mengalami peningkatan. Kelengkapan rekam medis juga menjadi salah satu strategi peningkatan loyalitas pasien.

Praktek Dokter Gigi ABC mulai menggunakan rekam medis elektronik pada awal tahun 2024 dan berdasarkan data yang diamati pada setiap bulan kunjungan pasien lama dan baru mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat pada data jumlah kunjungan pasien pada periode bulan Februari, Maret, April, Mei, Juni dan Juli tahun 2024.

Seiring berjalannya waktu dan adanya peningkatan kunjungan pasien di Praktek Dokter Gigi ABC, pelayanan dengan rekam medis manual dirasa kurang efisien karena pada proses pengarsipan dan pengambilan data manual membutuhkan durasi waktu dan tenaga lebih dibandingkan dengan rekam medis elektronik selain itu akses rekam medis manual dalam mencari informasi medis lebih memakan waktu sehingga akan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien pada Praktek Dokter Gigi ABC.

Rekam medis elektronik mampu memberikan manfaat lebih dibandingkan dengan rekam medis manual, hal tersebut dapat dilihat dari informasi yang dimuat dalam sistem mulai dari catatan atau riwayat Kesehatan, hasil diagnostik, pengobatan, administrasi dan data lainnya.

Umumnya kondisi perawatan pasien tercantum pada rekam medis. Rekam medis elektronik merupakan catatan medis pasien berbentuk elektronik yang dikelola oleh penyedia layanan kesehatan berisikan data sosial dan data medis pasien serta berperan penting dalam meningkatkan mutu perawatan, kualitas, kemudahan informasi dan meningkatkan kepuasan pasien (Aulia & Sari, 2023). Loyalitas pasien adalah bentuk komitmen pasien untuk melakukan pembelian ulang secara konsisten di masa yang akan datang. Loyalitas pasien merupakan sebuah bentuk komitmen atau kesetiaan pasien yang ditujukan pada sebuah badan usaha atau merek tertentu yang didasarkan dari sikap positif yang dapat tercermin dalam kegiatan pembelian berulang secara terus menerus atau konsisten (Iswara & Rustam, 2021).

Sistem rekam medis elektronik merupakan salah satu strategi pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pasien. Peneliti memilih rekam medis elektronik sebagai bahan penelitian adalah dengan adanya beberapa tujuan, antara lain untuk mengetahui dalam penerapan rekam medis elektronik mampu memberikan hasil lebih efisien, akurat dan manfaat lain yang dapat meningkatkan loyalitas pasien di Praktek Dokter Gigi ABC

KAJIAN TEORITIS

1. Praktek Mandiri Dokter Gigi

Tempat Praktek Mandiri Dokter Gigi adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh dokter gigi untuk memberikan pelayanan langsung kepada pasien (Iswandari, 2006).

Tindakan medis yang dapat dilakukan di Praktek Mandiri Dokter Gigi salah satunya perawatan yang umum adalah scalling atau pembersihan karang gigi / plak, penambalan gigi berlubang, perawatan saluran akar gigi, pencabutan, pemasangan gigi tiruan dan kawat gigi / behel.

2. Rekam Medis Elektronik

Pengertian Rekam Medis Elektronik

Rekam medis elektronik merupakan catatan medis pasien berbentuk elektronik yang dikelola oleh penyedia layanan kesehatan berisikan data sosial dan data medis pasien serta berperan penting dalam meningkatkan mutu perawatan, kualitas, kemudahan informasi dan meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu tujuan penerapan rekam medis elektronik adalah untuk meningkatkan efektivitas kerja rekam medis karena rekam medis elektronik dapat membuat akses informasi menjadi cepat dan mudah, meningkatkan integrasi data antara sistem manajemen rumah sakit dan sistem lainnya untuk mengurangi human error, mengurangi ruang penyimpanan rekam medis, serta masih banyak lagi. Namun, pada saat ini masih banyak rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang masih menggunakan rekam medis manual, sedangkan penggunaan rekam medis manual cenderung lambat, rentan terhadap kesalahan dan tidak efektif serta efisien (Aulia & Sari 2023).

Manfaat Rekam Medis Elektronik

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 (Danarahranto, 2021).

Menurut (Kesuma, 2023) manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan rekam medis elektronik di rumah sakit atau pusat pelayanan kesehatan, yaitu :

1. Manfaat Umum

Rekam medis elektronik dapat meningkatkan profesionalisme dan kinerja manajemen. Para *stakeholder* seperti pasien akan menikmati kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan pelayanan kesehatan. Bagi para dokter, rekam medis elektronik memungkinkan diberlakukannya standar praktik kedokteran yang baik dan benar. Untuk pengelola atau manajemen rumah sakit, rekam medis elektronik membantu menghasilkan pendokumentasian catatan medis yang auditable dan accountable sehingga koordinasi antar bagian di rumah sakit semakin baik.

2. Manfaat Operasional

Ada empat faktor operasional yang akan dirasakan jika rekam medis elektronik diimplementasikan, yaitu :

- a. Kecepatan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan administrasi. Ketika dengan sistem manual pengerjaan penelusuran berkas sampai dengan pengembaliannya ketempat yang seharusnya pastilah memakan waktu, terlebih jika pasiennya cukup banyak. Kecepatan ini berdampak membuat efektifitas kerja meningkat.
- b. Akurasi data yang akurat, apabila dulu dengan sistem manual orang harus mengecek satu demi satu berkas, namun sekarang dengan Rekam Medis Elektronik data pasien akan lebih tepat dan benar karena campur tangan manusia lebih sedikit, hal lain yang dapat dicegah adalah terjadinya duplikasi data untuk pasien yang sama. Misalnya, pasien yang sama di registrasi 2 kali pada waktu yang berbeda, maka sistem akan menolaknya.

- c. Efisiensi, karena kecepatan dan akurasi data meningkat, maka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan administrasi berkurang jauh, sehingga karyawan dapat lebih fokus pada pekerjaan utamanya.
- d. Kemudahan pelaporan, dengan adanya rekam medis elektronik ini, proses pelaporan tentang kondisi kesehatan pasien dapat disajikan dengan mudah dan cepat sehingga pegawai dapat lebih berkonsentrasi untuk menganalisa laporan tersebut.

3. Manfaat Organisasi

Kerjasama antar organisasi menjadi lebih baik. Misal, resep obat yang ditulis di Rekam Medis Elektronik akan sangat dibutuhkan oleh bagian obat, sementara semua tindakan yang dilakukan yang ada di Rekam Medis Elektronik juga diperlukan oleh bagian keuangan untuk menghitung besarnya biaya pengobatan. Jadi Rekam Medis Elektronik menciptakan koordinasi antar unit semakin meningkat.

Rekam medis elektronik memiliki beberapa keunggulan, yaitu akses yang mudah dan cepat, perubahan data meninggalkan jejak elektronik, meningkatkan kepuasan pelayanan pasien, penelusuran informasi medis yang cepat dan tepat, sistem terintegrasi interdepartemen dalam rumah sakit bahkan dengan luar rumah sakit, penyimpanan yang ringkas dan tidak memerlukan ruangan khusus dan meningkatkan keamanan pasien / patient safety. Akan tetapi rekam medis elektronik juga memiliki kelemahan, yaitu biaya pengembangan dan perawatan sistem agar tetap berfungsi dengan baik, resiko terkena virus (malware), resiko adanya pembajakan (diretas), bergantung pada sumber daya listrik dan adanya kesalahan input data (Kesuma, 2023).

Penelitian ini juga mendukung temuan dari penelitian Sella Yosiant (2023) yang menyatakan bahwa implementasi rekam medis elektronik di Klinik Kidz Dental Care sudah berjalan lancar sebelum adanya kebijakan dan SPO secara tertulis tentang ERM. Peran pengguna dan dukungan perangkat yang memadai adalah hal penting dalam penerapan rekam medis elektronik sehingga proses penerapan dapat berjalan dengan lancar dan pasien akan mendapatkan dukungan selama proses tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan prosedur pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan telaah dokumen dengan instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah lembar observasi dan wawancara. Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini antara lain mengenai objek yang teliti yaitu rekam medis elektronik, metode yang digunakan juga sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah lokasi dimana dilakukannya penelitian dan hasil yang dicapai. Dalam penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus kepada pengaruh rekam medis elektronik terhadap peningkatan loyalitas pasien.

3. Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien merupakan sebuah bentuk komitmen atau kesetiaan pasien yang ditujukan pada sebuah badan usaha atau merek tertentu yang didasarkan dari sikap positif yang dapat tercermin dalam kegiatan pembelian berulang secara terus menerus atau konsisten (Iswara & Rustam, 2021). Pemenuhan kebutuhan sosial juga menjadi faktor yang penting agar pasien memiliki kepuasan yang lebih baik. Kepercayaan menjadi faktor yang menengahi terbentuknya loyalitas setelah muncul kepuasan pasien, terbentuknya loyalitas pasien kepada pemberi pelayanan kesehatan melalui proses munculnya kepercayaan pasien hingga timbul loyalitas (Widodo & Prayoga, 2022).

Penelitian mengenai loyalitas pasien telah dilakukan oleh berbagai penelitian sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian dari Danarahmanto (2021). Penelitian ini mengkaji tentang adanya hubungan antara rekam medis elektronik dengan loyalitas pasien, kehadiran rekam medis elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pasien karena dapat diakses oleh dokter, petugas maupun pasien melalui aplikasi website. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek yang diteliti sama-sama rekam medis elektronik di Praktek Dokter Gigi, jenis dan metode pendekatan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian dari Danarahmanto (2021) adalah tempat pelaksanaan penelitian dimana Danarahmanto (2021) melakukan penelitian di Tami Dental Care dan berfokus pada evaluasi kunjungan pasien yang menurun selama penerapan rekam medis elektronik sedangkan penulis melakukan penelitian di salah satu Praktek Dokter Gigi di Kabupaten Boyolali yaitu Praktek Dokter Gigi ABC penulis berfokus tentang bagaimana kunjungan pasien lama dan baru terus mengalami peningkatan dengan bantuan penerapan rekam medis elektronik.

METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Praktek Mandiri dokter Gigi ABC yang berada di Boyolali.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan peneliti dari sumber pertamanya. data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pemilik atau direktur klinik, dokter gigi, karyawan administrasi atau resepsionis dan pasien di Praktek Dokter Gigi ABC.
2. Data Sekunder, yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pengumpul data dan diolah serta disajikan kepada pihak lain. Data sekunder digunakan untuk memberi konteks, mendukung temuan peneliti dan membantu peneliti dalam memahami topik lebih baik.

Metode Pengumpulan Data

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara tujuannya untuk memahami fenomena yang dialami, menggali dan mendapatkan data dari sudut pandang partisipan. Metode analisis kualitatif digunakan untuk menganalisa apakah penggunaan rekam medis elektronik dapat berperan efektif dalam meningkatkan loyalitas pasien di Praktek Dokter Gigi ABC.

Teknik Penentuan Informan

Informan pada penelitian ini adalah 6 orang diantaranya 1 orang pemilik atau direktur klinik, 1 orang dokter gigi, 1 orang karyawan administrasi atau resepsionis, dan 3 orang pasien. Adapun rincian kategori pasien sebagai berikut: Pasien (1) adalah pasien yang rutin berkunjung rutin 1-2 bulan sekali, Pasien (2) adalah pasien yang berkunjung 6 bulan sekali dan Pasien (3) adalah pasien yang baru pertama kali berkunjung. Pemilihan informan pada penelitian ini dikarenakan dianggap mengetahui strategi, tantangan dan kendala yang dihadapi dalam penerapan rekam medis elektronik untuk meningkatkan loyalitas pasien Praktek Dokter Gigi ABC.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah ketika mengumpulkan data. Sehingga data itu dapat direduksi, reduksi data adalah upaya menyimpulkan data, kemudian memilah-milah data dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu dan tema tertentu. Hasil reduksi data diolah sedemikian rupa supaya

terlihat sosoknya secara utuh, boleh berbentuk sketsa, sinopsis, matriks dan bentuk lainnya. Hal itu sangat diperlukan untuk memudahkan pemaparan dan penegasan kesimpulan. Prosesnya tidak sekali jadi, melainkan berinteraksi bolak-balik baru kemudian data disajikan dan kemudian disimpulkan dan diverifikasi (Rijali, 2019).

1. Pengumpulan Data

Peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan teknik ditemukan. Data yang didapat lapangan akan mengalami proses seleksi, penyederhanaan, pemfokusan dan abstraksi.

2. Pereduksi Data

Peneliti melakukan analisa data dengan melakukan seleksi, menyederhanakan, menfokuskan data yang didapati dari lapangan.

3. Penampilan Data

Data yang peneliti peroleh akan disajikan secara umum dengan menyusun informasi. Penyajian data diharap dapat membantu dalam memahami apa yang terjadi dan tindakan yang perlu dilakukan.

4. Penarikan kesimpulan

Tahap akhir dalam pengumpulan data. Data-data yang sudah mengalami proses sebelumnya akan dideskripsikan dan disimpulkan secara umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Rekam Medis Elektronik di Praktek Dokter Gigi ABC

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis tentang penggunaan rekam medis elektronik di Praktek Dokter Gigi ABC, dengan sistem aplikasi bernama *Assist.id*. Rekam medis elektronik yang diterapkan sangat membantu dalam kelancaran kegiatan pelayanan sehari-hari dan meningkatkan loyalitas pasien. *Assist.id* adalah rekam medis yang terverifikasi dengan platform *SATUSEHAT*.

Aplikasi *Assist.id* di Praktek Dokter Gigi ABC merupakan aplikasi rekam medis elektronik berbasis cloud professional sehingga platform *Assist.id* bisa diakses di berbagai device seperti komputer, tablet dan smartphone yang digunakan untuk proses pendaftaran, jadwal kerja dokter dan antrian *appointment*, keputusan klinis untuk riwayat pemeriksaan, keputusan pengobatan dan tindakan perawatan, dokumentasi dan yang terakhir adalah sistem penagihan dan pelaporan. Rekam medis elektronik memberikan manfaat dalam memelihara data pasien, memudahkan jika ada kerusakan atau kehilangan maka *back-up* data dari pasien masih akan tersimpan di sistem aplikasi.

Seluruh tim mendapatkan pelatihan dan *Training* melalui zoom tentang penggunaan aplikasi rekam medis elektronik *Assist.id*. Uji coba dilakukan selama 2 -3 hari dan disertai dengan Modul elektronik sebagai pembantu dalam penerapan awal rekam medis elektronik.

Terdapat 7 pengguna rekam medis elektronik *Assist.id* di Praktek Dokter Gigi ABC diantaranya adalah karyawan administrasi atau resepsionis, dokter, perawat, pemilik atau direktur klinik dan karyawan IT. Teruntuk Direktur klinik dan karyawan IT memiliki akses penuh terhadap fitur yang ada di aplikasi *Assist.id*, sedangkan pengguna lain seperti dokter, perawat, karyawan administrasi hanya memiliki akses fitur yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan masing-masing.

Data Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan, peneliti mendapatkan data kunjungan pasien Praktek Dokter Gigi ABC dari bulan Februari 2024 hingga bulan Juli 2024. Data tersebut dapat menunjukan adanya peningkatan dan penurunan kunjungan pasien dalam setiap bulannya.

Tabel 1. Kunjungan Pasien Bulan Februari 2024 hingga Juli 2024

Bulan	Pasien baru	Pasien lama	Total
Februari	73	92	165
Maret	73	112	185
April	103	122	225
Mei	83	132	215
Juni	101	141	242
Juli	109	153	262
TOTAL	542	752	1294

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2024

Tabel 1. menunjukan bahwa pada bulan Februari 2024, Praktek Dokter Gigi ABC telah dikunjungi sebanyak 165 pasien. Terdapat 73 pasien baru dan 92 pasien lama. Pada bulan Maret 2024 Praktek Dokter Gigi ABC dikunjungi 185 pasien diantaranya 73 pasien baru dan 112 pasien lama. Sedangkan pada bulan April 2024 Praktek Dokter Gigi ABC dikunjungi 225 pasien diantaranya 103 pasien baru dan 122 pasien lama. Dan pada bulan Mei 2024 Praktek Dokter Gigi ABC dikunjungi oleh 215 pasien, terdapat 83 pasien baru dan 132 pasien lama. Pada bulan Juni 2024 Praktek Dokter Gigi ABC dikunjungi sebanyak 242 pasien dan diantaranya 101 pasien baru dan 141 pasien lama. Kemudian pada bulan Juli 2024 terdapat 262 kunjungan pasien, diantaranya ada 109 pasien baru dan 153 pasien lama.

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan, rekam medis elektronik merupakan strategi yang sesuai untuk meningkatkan loyalitas pasien Praktek Dokter Gigi ABC. Hal ini dikarenakan tujuan dari penerapan rekam medis pada Praktek Dokter Gigi ABC adalah strategi dalam meningkatkan loyalitas pasien. Dengan penerapan rekam medis elektronik Praktek Dokter Gigi ABC pada bulan Februari - Juli menerima kunjungan dan melayani 1.294 pasien yang diantaranya 542 pasien baru dan 752 pasien lama dengan hasil peningkatan 12% - 24%, namun menurun 4% pada bulan April - Mei 2024 dikarenakan sistem mengalami trouble dan membutuhkan waktu untuk perbaikan selama 2 hari. Setelah dilakukannya perbaikan dan evaluasi akhirnya pada bulan selanjutnya sistem bisa digunakan dan pelayanan kembali berjalan lancar.

Data Wawancara

Pedoman Wawancara :

Tabel 2. Hasil Wawancara Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien di Praktek Dokter Gigi ABC

ITEM PERTANYAAN	INFORMAN					
	P/DK	D	KA	P (1)	P(2)	P(3)
Sejak kapan Praktek Dokter Gigi ABC menggunakan rekam medis elektronik ?	(+) CW 1					

Mengapa Praktek Dokter Gigi ABC memilih rekam medis elektronik sebagai salah satu media untuk meningkatkan loyalitas pasien?	(+) CW 2					
Apakah menurut penggunaan rekam medis elektronik mampu memberikan dampak positif dalam kegiatan pelayanan dan mampu mendorong pasien untuk kembali berobat di Praktek Dokter Gigi ABC?	(+) CW 3	(+) CW 4	(+) CW 5	(+) CW 6	(+) CW 18	(+) CW 19
Apakah ada perbedaan yang dapat dirasakan setelah Praktek Dokter Gigi ABC menerapkan rekam medis elektronik ?	(+) CW 7	(+) CW 8	(N) CW 9	(+) CW 10	(+) CW 20	(+) CW 21
Apakah ada hambatan atau tantangan yang dialami dalam penerapan rekam medis elektronik di Praktek Dokter Gigi ABC?	(+) CW 11	(+) CW 12	(+) CW 13			
Bagaimana pengalaman anda rasakan dengan adanya penerapan rekam medis elektronik di Praktek Dokter Gigi ABC?	(+) CW 14	(+) CW 15	(+) CW 16	(+) CW 17	(+) CW 22	(+) CW 23
CW : Catatan wawancara P/DK : Pemilik atau Direktur klinik, D : Dokter gigi, KA : Karyawan Administrasi, P(1) : Pasien dengan kunjungan 1-2 bulan sekali, P(2) : Pasien dengan kunjungan 6 bulan sekali, P(3) : Pasien baru pertama kali berkunjung Jawaban Positif (+), Negatif (-), Netral (N) Tanggapan bersifat positif apabila informan memberikan jawaban yang relevan dengan pertanyaan. Tanggapan bersifat negatif apabila informan tidak bisa memberikan jawaban relevan dengan pertanyaan. Tanggapan bersifat netral apabila informan memberikan jawaban yang bersifat umum, kurang signifikan terhadap pertanyaan.						

Catatan Wawancara (CW) :

Praktek dokter Gigi ABC mulai menggunakan rekam medis elektronik pada awal tahun 2024 berdasarkan dikeluarkannya Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 seluruh fasilitas pelayanan kesehatan sudah melaksanakan Rekam Medis Elektronik (RME) pada tahun 2024 , berikut tanggapan yang dikemukakan oleh pemilik atau direktur klinik :

“Sehubungan dengan dikeluarkannya Permenkes nomor 24 tahun 2022 mengenai penerapan rekam medis elektronik di kalangan tempat praktek, saya mulai dikenalkan dengan aplikasi rekam medis Assist.id ini sejak bulan Desember 2023 dan terealisasi pada bulan Februari 2024 saya berkeinginan untuk menerapkan di Praktek Dokter Gigi ABC dengan tujuan meningkatkan fasilitas pelayanan dan memberi lebih perhatian dan kepercayaan yang nantinya akan berdampak pada kepuasan pasien sehingga pasien akan lebih loyal pada Praktek Dokter Gigi ABC. Dan ternyata setelah jalan dua sampai tiga bulan kita merasakan banyak manfaat dari penerapan rekam medis ini.” (CW 1)

Tujuan dari Praktek Dokter Gigi ABC memilih rekam medis elektronik sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan loyalitas pasien menurut direktur klinik sebagai berikut :

“Karena menggunakan rekam medis elektronik ini membuat akses informasi menjadi lebih mudah, pasien akan lebih percaya dengan informasi atau riwayat kesehatannya karena aplikasi rekam medis ini tersinkronkan dengan aplikasi Satu Sehat jadi pasien juga akan merasa diperhatikan saat media informasi medisnya lebih efisien dan konsisten. Selain itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar kepercayaan dan loyalitas pasien meningkat terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan.” (CW 2)

Penggunaan rekam medis elektronik mampu memberikan dampak positif yang dapat dirasakan oleh seluruh informan dalam kegiatan pelayanan di Praktek Dokter Gigi ABC, beberapa informan memberikan pendapat masing-masing mengenai dampak positif rekam medis elektronik yang dapat mendorong pasien untuk kembali berobat di Praktek Dokter Gigi ABC.

Diantaranya pemilik atau direktur klinik berpendapat bahwa adanya kemudahan dalam menciptakan hubungan kolaborasi yang terarah dan kemudahan akses sistem laporan klinik : *“Tentu bisa, karena dengan menerapkan sistem rekam medis elektronik ini bisa menciptakan kolaborasi antar tim bersama-sama dalam perencanaan perawatan pasien, informasi yang lengkap dan pengaturan jadwal lebih mudah. Semua tim jauh lebih terarah untuk mencapai tujuan bersama. Kegiatan bisa saya pantau dari kenaikan kunjungan pasien per bulan.”* (CW 3)

Sedangkan tanggapan yang disampaikan dokter gigi dengan adanya penerapan rekam medis elektronik yang menjadi pelayanan lebih simpel, fleksibel dan efisien, catatan informasi yang akurat tentu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Praktek Dokter Gigi ABC, berikut tanggapan dari dokter gigi : *“Tentu, rekam medis elektronik ini jauh lebih simpel, fleksibel dan mempersingkat waktu. cepatnya memperoleh akses, informasi medis lebih detail bisa memberi kesan baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berdampak akan loyal dan puas. Catatan medis yang terangkum juga akurat sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahan. Dengan ini pasien itu akan merasa lebih diperhatikan dan memberi rasa percaya kepada kita jadi pasti akan kembali untuk melakukan perawatan lainnya.”* (CW 4)

Dampak positif juga dirasakan oleh karyawan administrasi yang berpendapat bahwa : *“Aplikasi rekam medis elektronik sangat banyak memberi dampak positif di bagian administrasi karena pekerjaan menjadi ringan, efisien dan data yang akan disertakan juga lengkap. Dalam pendaftaran dan pencarian data lebih mudah, sangat meminimalisir waktu tunggu.”* (CW 5)

Adanya kemudahan dan efisiensi waktu tunggu, seorang pasien juga merasakan dampak positif dari adanya rekam medis elektronik dan mampu memberikan kepercayaan dan alasan untuk kembali berobat kembali, *“Waktu menunggu dan mendaftar pun lebih efektif cepat, intinya tidak takut lagi akan adanya kesalahan data perawatan sebelumnya karena data informasi lengkap dan pastinya tidak akan tertukar atau salah informasi perawatan.”* (CW 6). Pasien (2) memberikan tanggapan *“Untuk dampaknya bagi saya kalo di pendaftaran itu jadi mudah kaya ini tadi kartu untuk daftar pemeriksaan saya hilang, dan tadi saya hanya ngasih KTP saja sudah bisa dan langsung ketemu datanya jadi lebih yakin aja sih kak.”*(CW 18). Pasien (3) menambahkan *“Karena saya baru pertama kali kesini, mungkin untuk dampak positif yang saya rasakan saat pendaftaran dan pemeriksaan cepat karena disini saya hanya menyerahkan kartu identitas jadi tidak perlu menulis formulir pendaftaran, pelayanan jadi efisien.”*(CW 19)

Perbedaan yang dirasakan setelah Praktek Dokter Gigi ABC menerapkan rekam medis elektronik sebagai strategi untuk meningkatkan loyalitas pasien terdapat pada bagian operasional hingga kemudahan bagi pasien yang ingin membuat janji temu dengan dokter bisa terintegrasi dalam sistem,

sebagaimana tanggapan dari direktur klinik : *“Memudahkan ketika melakukan pemantauan operasional dan laporan administrasi hanya dengan masuk ke sistem dan sudah bisa mengakses semua. Selain itu bisa diakses kapan saja kita bisa login selagi ada username dan password masing-masing dari setiap bidang.”* (CW 7)

Bagian administrasi juga merasa bahwa selama menggunakan rekam medis elektronik waktu yang digunakan dalam registrasi dan input data pasien lebih efisien, pencarian data yang singkat mengurangi waktu tunggu pasien. Berikut tanggapan dari karyawan administrasi dan salah satu pasien. Karyawan administrasi : *“Kegiatan menginput data pasien jadi lebih mudah dan efisien dari segi waktu dan juga ruang, karena ketika menggunakan rekam medis elektronik tidak membutuhkan banyak lagi penggunaan kertas seperti saat menggunakan rekam medis manual. selama menggunakan rekam medis pasien pun terus meningkat perbulannya baik pasien baru atau lama. Tapi kan tetap saja semua ada kelebihan dan kekurangannya, aplikasi rekam medis elektronik kadang lemot saat sistem nya terlalu sibuk, jadi paling tidak tetap ada waktu tunggu nya juga meski ga selama rekam medis manual.”* (CW 9)

Demikian juga pendapat dari dokter gigi bahwa rekam medis elektronik dapat menekan adanya kesalahan pencatatan data, kemudahan akses informasi pasien disaat terdesak bisa dilakukan melalui online. *“Rekam Medis Elektronik membantu meminimalisasi kesalahan tulis, tulisan gagal terbaca dan perawatan pun dapat dikoordinasi lebih baik. Saat pengisian data lebih cepat dan akurat karena fokus kita lebih kepada perawatan pasien. Saat terdesak pun konsultasi bisa dilakukan melalui online karena kita bisa mengakses data informasi pasien dari jarak jauh.”* (CW 8)

Perbedaan yang dirasakan pasien adalah pelayanan yang diterima menjadi lebih efisien waktu dan kemudahan pelayanan dan konsultasi yang bisa dilakukan secara online dengan dokter, berikut pendapat dari Pasien (1) *“Rekam Medis Elektronik ini lebih bikin menghemat waktu karena tidak perlu lagi menulis formulir medis dan pendaftaran pun lebih mudah dan waktunya tunggu nya juga lebih singkat tidak seperti sebelum menerapkan rekam medis elektronik kita harus mengantri dan menunggu kadang lama. Sekarang gampang kalo mau buat janji dengan Dokter yang dipilih. jadi lebih ada keinginan kalo periksa gigi kesini saja kan lanjutan perawatannya sudah ada dan lebih akurat.”* (CW 10). Pasien (2) memberi tanggapan *“Saya terakhir kesini mungkin akhir tahun 2023 dan pendaftaran saat itu masih harus menulis di kertas gitu dan waktu menunggu lumayan kalo yang sekarang lumayan cepat pelayanannya semua data sepertinya sudah masuk di komputer yang terhubung dari bagian depan sampai dokter jadi lebih cepat dan hemat waktu.”* (CW 20). Pasien (3) menambahkan *“Karena saya baru pertama kali kesini, mungkin untuk dampak positif yang saya rasakan di saat pendaftaran dan pemeriksaan lebih mudah karena tadi saat pendaftaran yaa cukup memberikan kartu identitas saja jadi ga ribet menulis formulir pendaftaran.”* (CW 21)

Seiring waktu berjalan sistem rekam medis elektronik pernah mengalami tantangan mulai dari infrastruktur dan adanya Trouble pada sistem sehingga fitur tidak bisa berfungsi. Hal tersebut diungkapkan oleh direktur klinik, *“Hambatan awal yang dialami adalah infrastruktur yang masih kurang, sebab dalam menerapkan Rekam Medis Elektronik harus menggunakan perangkat keras, perangkat lunak yang memadai, selain itu biaya awal yang digunakan untuk kebutuhan infrastruktur juga lumayan besar. Tapi dengan tekad untuk memaksimalkan kepuasan pasien yang akan loyal kepada kita tentu tidak akan membuat putus asa begitu saja sehingga pada awal tahun seluruh infrastruktur yang mendukung sudah lengkap dan rekam medis elektronik siap diterapkan.”* (CW 11)

Dokter gigi dan karyawan administrasi juga membutuhkan adaptasi untuk menggunakan rekam medis elektronik, adaptasi dibantu dengan adanya Modul sebagai petunjuk penggunaan : *“saya sempat mengalami kesulitan saat menggunakan sistem ini karena lebih lama menggunakan rekam medis yang manual, tapi harus adaptasi dan seiring berjalannya waktu mulai terbiasa dan terbantu karena lebih efisien dalam mengambil keputusan.”* (CW 12)

“Perpindahan sistem dari manual ke elektronik juga mempengaruhi kebiasaan kegiatan kerja saya, bahkan seminggu awal saya selalu mempelajari modul yang diberikan agar segera terbiasa. Ditambah dengan pelatihan bagi karyawan adaptasi dalam penggunaan sistem pun tidak terlalu berat. Selain itu adanya Trouble pada sistem juga sempat menghambat penerapan rekam medis elektronik menyebabkan sistem hanya bisa digunakan untuk pendaftaran saja, sehingga kami perlu melakukan perbaikan dan kembali ke rekam medis manual selama 1 hari.” (CW 13)

Pengalaman dari penerapan rekam medis elektronik mampu memberikan manfaat dari berbagai bagian operasional di Praktek Dokter Gigi ABC. Pengalaman adanya kemudahan akses dalam menganalisa data telah dirasakan oleh pemilik atau direktur klinik sebagaimana dengan yang diungkapkan, *“kemudahan akses membuat saya dengan mudah bisa menganalisis data, biasanya saya gunakan untuk mencari tau gimana kinerja dan bagian mana yang memerlukan peningkatan jadi lebih mudah membuat langkah dan mengambil keputusan strategis.” (CW 14)*. Karyawan administrasi juga menambahkan *“Selama menggunakan rekam medis elektronik dalam mengelola data pasien lebih akurat, mudah diakses, pencarian data dan pelaporan pun juga mudah, cara mengatur janji temu antara dokter dan pasien jadi lebih mudah dan efisien.” (CW 16)*

Dokter gigi juga menambahkan bahwa penerapan rekam medis elektronik ini membantu para dokter gigi berkolaborasi mengenai informasi kesehatan pasien. *“Pengalaman yang saya alami selama menggunakan rekam medis elektronik ini ada kemudahan kolaborasi sesama dokter gigi, dengan ini saya bisa berbagi informasi seputar kesehatan dan perawatan yang dilakukan pasien dengan dokter lain jika mendesak dan koordinasinya pun juga cukup baik.” (CW 15)*

Pasien pun juga merasakan pengalaman baru ketika penerapan rekam medis elektronik, hal ini diungkapkan oleh Pasien (1) sebagai berikut, *“saya bisa mengakses informasi riwayat kesehatan dan perawatan saya sendiri lewat aplikasi yang katanya dokter sudah nyambung dengan rekam medis di Praktek Dokter Gigi ABC ini, jadi saya ga ragu dan khawatir lagi ada salah diagnosa dengan dokter yang lain.” (CW 16)*. Pasien (2) menambahkan *“Pengalaman saya yang pertama pelayanan yang sekarang lebih hemat waktu jika jarang melakukan pemeriksaan rutin di sini nggak khawatir riwayat perawatan lamanya hilang karena sudah pakai rekam medis elektronik.” (CW 22)*. Pasien (3) juga menambahkan *“Mungkin untuk kesan pertamanya ada rasa percaya karena data yang dipakai dari kartu identitas (KTP) pastinya percaya tidak akan hilang atau tertukar intinya bisa dipertanggung jawabkan.” (CW 23)*

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan dengan menggunakan dua data sebelumnya, rekam medis elektronik merupakan strategi yang sesuai untuk meningkatkan loyalitas pasien Praktek Dokter Gigi ABC. Hal ini dikarenakan tujuan dari penggunaan rekam medis elektronik pada Praktek Dokter Gigi ABC dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien. Dengan penggunaan rekam medis elektronik Praktek Dokter Gigi ABC pada bulan Februari - Juli menerima kunjungan dan melayani 1.294 pasien yang diantaranya 542 pasien baru dan 752 pasien lama dengan hasil peningkatan 12% - 24%, namun menurun 4% pada bulan April - Mei 2024 dikarenakan fitur pada sistem mengalami Trouble. Dengan perbaikan dan evaluasi rutin pada bulan selanjutnya sistem bisa digunakan dan pelayanan kembali berjalan lancar. Penelitian ini mendukung temuan dari penelitian Sella Yosiant (2023) yang menyatakan bahwa peran pengguna dan dukungan perangkat yang memadai adalah hal penting dalam penerapan rekam medis elektronik sehingga proses penerapan dapat berjalan dengan lancar dan pasien juga akan merasakan dampak positif dari rekam medis elektronik. Konsistensi antara temuan dalam penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dengan penerapan rekam medis elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik atau direktur klinik, dokter gigi, karyawan administrasi dan pasien di Praktek Dokter Gigi ABC, rekam medis elektronik memiliki kelebihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien diantaranya adalah kemudahan akses informasi

medis yang lengkap, lebih efektif dan efisien waktu. Banyak manfaat yang juga dirasakan oleh pasien, karyawan, dokter dan pemilik Praktek Dokter Gigi ABC. Meski pada awal penggunaan rekam medis elektronik masih terdapat banyak kendala baik dari infrastruktur, waktu adaptasi karyawan dari rekam medis manual ke elektronik dan sempat adanya *Trouble* pada sistem, namun dengan evaluasi yang dilakukan bersama-sama rekam medis elektronik dapat kembali digunakan sebagaimana fungsinya. Sehingga dengan penerapan rekam medis elektronik mampu menjadi salah satu alasan pasien untuk kembali berkunjung dan berobat ke Praktek Dokter Gigi ABC. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara rekam medis elektronik dengan loyalitas pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Danarrahmanto (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan dengan rekam medis elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pasien karena dengan adanya rekam medis elektronik yang dapat diakses oleh dokter, petugas bahkan pasien melalui aplikasi yang aman dapat memberi kemudahan untuk melihat data. Pasien yang merasakan adanya efisiensi waktu dan kemudahan akses informasi seputar kesehatannya dengan mudah dapat mendorong alasan pasien untuk berkunjung dan melakukan perawatan kembali.

Manfaat dan Dampak positif

Pengalaman positif yang dirasakan oleh para informan adalah efisiensi waktu dan kemudahan akses informasi. Rekam medis elektronik memberikan kemudahan akses sehingga pengguna termasuk pasien dapat memperoleh informasi kesehatannya dengan mudah dan lebih efisien dari segi waktu, hal ini juga berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Tantangan dan Adaptasi

Kendala yang dihadapi selama penggunaan rekam medis elektronik di Praktek Dokter Gigi ABC adalah adanya trouble pada fitur sistem dan infrastruktur, dimana pengguna atau para informan harus beradaptasi ulang dengan mempelajari fitur-fitur yang mengalami kendala. Evaluasi secara rutin tetap diperlukan guna menanggulangi adanya trouble sistem kembali.

Pengalaman Operasional

- a. Pemilik
Pengalaman yang dirasakan oleh pemilik atau direktur klinik ketika analisis data laporan menjadi lebih mudah.
- b. Dokter gigi
Pengalaman yang dirasakan oleh dokter gigi adalah adanya kemudahan berkolaborasi dan koordinasi tentang informasi kesehatan pasien.
- c. Karyawan administrasi
Pengalaman karyawan administrasi ketika penggunaan rekam medis elektronik adalah pengelolaan data pasien dan data laporan menjadi mudah dan efisien.
- d. Pasien
Kemudahan dalam pelayanan dan kepercayaan dalam informasi kesehatan juga dirasakan oleh pasien selama penggunaan rekam medis elektronik di Praktek Dokter Gigi ABC.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan rekam medis elektronik sangat efektif digunakan sebagai strategi dalam meningkatkan loyalitas pasien bagi fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya Praktek Dokter Gigi ABC. Hal ini dapat dilihat dari data kunjungan pasien setiap bulannya. Didapati juga dari hasil wawancara dengan 6 informan diantaranya pemilik atau direktur klinik, dokter gigi, karyawan administrasi dan pasien di Praktek Dokter Gigi ABC bahwa rekam medis elektronik memberikan manfaat dan dampak positif yang dapat meningkatkan loyalitas pasien.

SARAN

Adapun saran peneliti kepada Praktek Dokter Gigi ABC agar melakukan evaluasi setiap bulan pada bagian perangkat keras maupun perangkat lunak dan pelatihan rutin kepada semua tim agar meminimalisir adanya kendala yang menghambat penerapan rekam medis elektronik. Selain itu Praktek Dokter Gigi ABC juga bisa memanfaatkan media sosial sebagai strategi dengan membuat konten agar menarik loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.12801>
- Aulia, A-Z. R., & Sari, I. (2023). Analisis Rekam Medis Elektronik Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Di Unit Rekam Medis Di Rumah Sakit Hermina Pasteur. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 7(1), 21–31. <https://doi.org/10.56689/infokes.v7i1.1028>
- Danarahmanto, P. A. (2021). Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Loyalitas Pasien di Tami Dental Care. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 151. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.332>
- Hilhami, H., Hosizah, H., & Jus'at, I. (2023). Faktor Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Rs X. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 385–391. <https://doi.org/10.37676/jnph.v11i2.5166>
- Iswandari, H. D (2006). Aspek Hukum Penyelenggaraan Praktik Kedokteran: Suatu Tinjauan Berdasarkan Undang-undang No. 9/2004 Tentang Praktik Kedokteran. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09 No. 02(02), 52–57.
- Iswara, B. D., & Rustam, T.A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 455–478. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35131>
- Kesuma, S. I. (2023). Rekam Medis Elektronik Pada Pelayanan Rumah Sakit Di Indonesia: Aspek Hukum Dan Implementasi. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 1(1), 195–205.
- Kusuma, D. A., Siregar, K. N., Prabawa, A., Yuniar, P., Diana, & Yuliana, E. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Rekam Medis Elektronik Di Klinik Medika Lestari Jakarta Pusat. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(3), 1758–1769. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.400>
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan indonesia*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184>
- Rijalo, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

- Rumah, P., & Abc, S. (2023). Gambaran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Terhadap Bauran Pemasaran Rumah Sakit Abc. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i2.1078>
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1-15.
- Triono, B. S., Penawan, A., & Haryanto, A. T. (2021). Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Dari Aspek Kualitas Pelayanan, Citra Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Surakarta. *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi*, 17(2), 203. <https://doi.org/10.31315/be.v17i2.5612>
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>
- Yossiant, S., & Hosizah, H. (2023). Implementasi Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 11(1), 50–55. <https://doi.org/10.47007/inohim.v11i1.498>