



HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN RME DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI KLINIK PRATAMA UPT LAYANAN KESEHATAN ITB

Ditya Pratama¹, Hosizah², Witri Zuama³, Tria Saras Pertiwi⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul

dityapratama58@gmail.com

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi di dunia kesehatan menuntut fasilitas pelayanan kesehatan berinovasi dalam meningkatkan kepuasan. Kepuasan pasien berpengaruh pada minat berkunjung kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan. Setelah diselenggarakan RME persentase kunjungan pasien di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB mengalami penurunan sebesar 19,44%. Penurunan disebabkan pasien harus beralih dari sistem manual menjadi elektronik yaitu pasien wajib melakukan reservasi online yang dianggap menyulitkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien pada layanan RME dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB. Jenis penelitian observasional dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah rata-rata kunjungan pasien klinik 124 pasien perhari. Sampel diambil menggunakan non probability sampling yaitu 95 pasien. Pengumpulan dan analisis data dengan menyebar kuesioner analisis data dan uji *chi-square* serta *Three Box Method*. Pada penelitian ini menunjukkan adanya pasien yang tidak puas pada layanan RME yaitu 46 (48,4%) responden sedangkan yang menilai puas yaitu sebanyak 49 (51,6%) responden. Pasien yang menilai tidak berminat yaitu 47 (49,5%) responden sedangkan yang menilai berminat yaitu sebanyak 48 (50,5%) responden. Berdasarkan hasil uji hipotesis terdapat hubungan kepuasan pasien pada layanan RME dengan minat kunjungan ulang dengan hasil nilai $p < 0,000$ ($\alpha < 0,05$) dengan nilai OR 22,76. Maka, klinik perlu meningkatkan layanan RME.

Kata Kunci: RME, Kepuasan Pasien, Minat Kunjungan Ulang

Abstract

The rapid advancement of technology in the healthcare sector requires healthcare facilities to continuously innovate in order to improve patient satisfaction. After the implementation of the Electronic Medical Record (EMR) system, the percentage of patient visits at the Primary Clinic of the Health Service Unit, Institut Teknologi Bandung (ITB), decreased by 19.44%. This study aims to determine the relationship between patient satisfaction with EMR services and the intention to revisit the clinic. This research employed an observational method with a cross-sectional design. The study population consisted of an average of 124 patients per day, and a total of 95 patients were selected using a non-probability sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using the chi-square test and the Three Box Method. The results showed that 46 respondents (48.4%) were dissatisfied and 49 respondents (51.6%) were satisfied with the EMR services. Meanwhile, 47 respondents (49.5%) reported no intention to revisit, while 48 respondents (50.5%) expressed an intention to revisit. The hypothesis test indicated a significant relationship between patient satisfaction with EMR services and revisit intention ($p = 0.000$; $\alpha < 0.05$; OR = 22.76). Therefore, it is recommended that the clinic enhance the quality of its EMR services to increase patient revisit intention.

Keywords: EMR, Patient Satisfaction, Revisit Intention

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author :

Address : Arjuna Utara No.9, Jakarta Barat

Email : dityapratama58@gmail.com

Phone : 089656259873

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Indonesia sudah semakin berkembang dalam menerima dan melayani pasien dengan berbagai karakteristik membuat fasilitas pelayanan kesehatan harus mempunyai berbagai macam cara agar pasien berminat berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Maarsingh et al., 2022). Pelayanan kesehatan di Indonesia sudah semakin berkembang dalam menerima dan melayani pasien dengan berbagai karakteristik membuat fasilitas pelayanan kesehatan harus mempunyai berbagai macam cara agar pasien berminat berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Sangkot et al., 2022). Perkembangan digital yang sangat pesat di Indonesia, tidak terkecuali di bidang pelayanan kesehatan. Saat ini, lebih dari 80% fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia belum tersentuh digitalisasi. Hal ini terjadi karena belum siapnya sumber daya manusia dan terkendala biaya pada penyelenggaraannya (Kementerian Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022). Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia berbenah agar dapat melakukan digitalisasi. Salah satunya dengan cara pemerintah mengeluarkan Permenkes No 24 Tahun 2022 untuk mendorong fasilitas pelayanan kesehatan menyelenggarakan pelayanan rekam medis elektronik sebelum tahun 2024 (Satria, 2022).

Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021). Rekam medis yang sebelumnya ditulis dalam dokumen berbentuk kertas sekarang telah beralih menuju bentuk digital. Rekam medis manual yang pencatatan datanya tidak lengkap, tidak konsisten dan tingkat akurasi yang masih rendah menjadikan adanya penurunan kualitas dalam fasilitas pelayanan kesehatan. Pencatatan data yang lengkap dan mempunyai standar dapat memudahkan persiapan fasilitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kompetensi serta memangkas beban kerja administrative (Rajapaksha & Wickramasinghe, 2021). Rekam medis elektronik dilakukan untuk dapat meningkatkan pencatatan data yang lengkap dan terstandar sehingga data kesehatan dapat diakses oleh tenaga kesehatan secara mudah dan berkesinambungan (Azizah & Setiawan, 2017). Pada tahun 2020 Indonesia mempunyai target penyelenggaraan rekam medis elektronik di rumah sakit sebesar 20% pada realisasinya terdapat 74 dari 575 rumah sakit atau 12,87% yang sudah menerapkan Rekam Medis Elektronik dengan terintegrasi (Wali et al., 2020). Terwujudnya penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis elektronik yang terintegrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Pelayanan Kesehatan Rujukan, 2021)

Penyelenggaraan rekam medis elektronik dapat menaikkan angka kepuasan pasien, terutama

saat pasien dan dokter sedang berdiskusi mengenai penyakit, dokter menjadi mempunyai waktu lebih banyak saat mendengarkan keluhan pasien. Rekam medis elektronik juga menambah kualitas pembuatan janji, pembuatan resep dan sistem rujukan (Wali et al., 2020). Rekam medis elektronik dapat membantu pasien dan dokter untuk mengetahui siapa dan kapan informasi klinis pasien telah diakses sehingga menjadikan adanya keamanan privasi pasien yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Thakur et al., 2023). Ada hubungan signifikan antara rekam medis elektronik dan kepuasan pasien (J. Lee & Shin, 2023). Penyelenggaraan rekam medis elektronik dapat meningkatkan pengetahuan petugas dan membuat rata-rata waktu tunggu pasien menjadi <10 menit sehingga kepuasan pasien meningkat (Maryati & Utami, 2023). Tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, rekam medis elektronik juga dapat meningkatkan keselamatan dan kepuasan pasien (Tiorentap, 2020). Rekam medis elektronik dapat meningkatkan lebih dari 45% pasien dilakukan pemeriksaan kesehatan oleh dokter per jam dan meningkatkan 38% lebih banyak obat yang terlayani dibandingkan dengan rekam medis manual. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya rekam medis elektronik dapat meningkatkan proses perawatan pasien (Maarsingh et al., 2022). Penggunaan data rekam medis elektronik dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan masih terbatas. Saat ini data yang ada pada rekam medis elektronik hanya menilai keselamatan pasien, proses dan masalah yang berhubungan dengan kinerja (Von Gerich & Peltonen, 2022).

Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB merupakan salah satu klinik yang dimiliki oleh Institut Teknologi Bandung. Implementasi rekam medis elektronik dilakukan sejak bulan Januari tahun 2023. Pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien poli umum periode Juni – Desember 2022 sebelum diselenggarakan rekam medis elektronik sebanyak 5.579 pasien dan periode Januari – Juni 2023 setelah diselenggarakan rekam medis elektronik sebanyak 4.494 pasien. Berdasarkan data kunjungan tersebut dapat diketahui setelah adanya penerapan rekam medis elektronik kunjungan pasien di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB menurun sebanyak 19,44%. Berdasarkan studi pendahuluan di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB, dilakukan wawancara kepada petugas rekam medis dikatakan bahwa setelah implementasi rekam medis elektronik pasien ada yang merasa senang karena pelayanan menjadi lebih cepat, pembuatan janji atau reservasi bisa dimana saja tidak harus ke klinik dan pasien tidak perlu menunggu petugas dalam mencari rekam medis pasien. Tetapi, masih ditemui beberapa masalah yang sering dihadapi pasien dalam penggunaan rekam medis elektronik seperti pasien lansia yang tidak bisa menggunakan

handphone dengan jaringan internet, pasien merasa rumit karena harus mengisi data pada sistem reservasi, terjadi error pada sistem yang mengakibatkan pelayanan pasien terhambat, membutuhkan waktu yang lama saat penginputan data oleh pasien serta kurangnya jumlah petugas yang membantu pasien dalam pelayanan rekam medis elektronik. Sudah banyak penelitian yang membahas mengenai hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang, tetapi penelitian hubungan kepuasan pasien pada layanan rekam medis elektronik dengan minat kunjungan ulang masih belum banyak dilakukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap layanan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni–Agustus 2023 dengan subjek penelitian berupa pasien umum yang berkunjung ke klinik.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien umum yang berkunjung ke klinik pada periode Januari–Juni 2023, dengan rata-rata kunjungan 124 pasien per bulan. Sampel penelitian ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi pasien lama yang dapat berkomunikasi dalam Bahasa Indonesia, sedangkan kriteria eksklusi meliputi pasien civitas akademika ITB, pasien yang menolak menjadi responden, pasien gawat darurat, pasien berkebutuhan khusus, dan pasien yang telah mengikuti uji kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan menggunakan metode tiga kotak (Three Box Method), yaitu mengkategorikan hasil pengukuran menjadi tiga, kemudian diberi predikat atau arti (Ferdinand, 274:2011).

Batas atas skor: $(\%F \times 4)/3 = 95 \times 4/3 = 126,6$

Batas bawah: $(\%F \times 1)/3 = 95 \times 1/3 = 31,67$

Interval masing-masing kategori:

$126,6 - 31,67 = 94,93/3 = 31,64$

Tabel 1 Rentang Nilai Three Box Method di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB Tahun 2023

No.	Rentang Nilai	Kategori
1.	23,75-57,75	Rendah
2.	57,76-91,76	Sedang
3.	91,77-126,6	Tinggi

Tabel 2 Perhitungan Three Box Method di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB Tahun 2023

Variabel	Rendah	Sedang	Tinggi	Perilaku
Hubungan Pasien Dengan Dokter		*		Hubungan Baik Waktu Tunggu Cukup Cepat
Waktu Tunggu		*		Persepean Obat
Peresepean Obat		*		Cepat Sistem Reservasi Mudah
Sistem Reservasi		*		Senang
Perasaan Senang		*		Tertarik
Ketertarikan		*		Memperhatikan
Perhatian Keterlibatan		*		Terlibat

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh nilai dengan kategori sedang pada dimensi hubungan pasien dengan dokter, waktu tunggu, persepean obat, sistem reservasi, perasaan senang, ketertarikan, perhatian dan keterlibatan. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan baik antara pasien dengan dokter. Waktu tunggu pasien yang cepat. Peresepean obat yang cepat. Sistem reservasi online yang mudah serta pasien merasa senang, tertarik, memperhatikan dan merasa dilibatkan dalam proses pelayanan RME di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB.

Keputusan Pasien Pada Layanan RME

Tabel 3 Skor Kepuasan Pasien Pada Layanan RME Di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB Tahun 2023

Variabel	N	M	Me	Minim	Stan	95% CI	
	N	ea	nia	um-	dar	Lo	Up
		n	n	Maksi	Devi	wer	per
				mum	asi		
Kepuasan Pasien pada Layanan RME	95	53,4	53	17-64	7,175	51,96	54,88

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.8 dari 95 responden, diperoleh skor rata-rata sebesar 53,42 dan nilai median sebesar 53. Nilai minimum 17 dan maksimum 64 dengan standar deviasi 7,175. Dari total 95 responden didapatkan yang menilai puas yaitu sebanyak 49 (51,6%) responden dan yang menilai tidak puas pada layanan RME yaitu 46 (48,4%) responden.

Tabel 4 Kepuasan Pasien Pada Layanan RME di Klinik Pratama UPT Layanan Tahun 2023

Persepsi Kepuasan Pasien Pada Layanan RME	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	46	48,4
Puas	49	51,6
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 4.9 ditemukan distribusi frekuensi kepuasan pasien pada layanan RME di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB Tahun 2023. Pasien yang menilai tidak puas pada layanan RME yaitu 46 (48,4%) responden sedangkan yang menilai puas yaitu sebanyak 49 (51,6%) responden. Hal tersebut sejalan dengan penelitian R.Wali (2020) yang menyebutkan bahwa pasien lebih puas pada pelayanan RME dibandingkan dengan *Paper Medical Record*. pada penelitian ini dimensi yang diukur adalah hubungan pasien dengan dokter, waktu tunggu, kualitas pelayanan, persepan obat, reservasi online dan sistem rujukan.

Sejalan dengan penelitian Satria dan Dian (2020) yang menyebutkan pasien merasa puas saat keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi. Kepuasan merupakan ungkapan terhadap layanan yang sudah diterima. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan baik pasien akan merasa puas dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik pasien akan merasa tidak puas (J. Lee & Shin, 2023). Pada penelitian ini dimensi yang diukur adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

Penelitian ini sejalan dengan Ismil et al (2023) dengan $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ yang menyebutkan bahwa pasien mempunyai persepsi positif terhadap penggunaan EMR oleh dokter dan dibuktikan juga dengan tingginya tingkat kepuasan pasien. Dimensi yang diukur dari penelitian ini adalah fungsi klinis RME dan fungsi komunikasi RME. Disebutkan bahwa hubungan yang kuat sebesar 68,9% antara persepsi dengan kepuasan pasien terhadap penggunaan rekam medis elektronik oleh dokter. Persepsi fungsi komunikasi RME memiliki korelasi yang lebih besar dengan kepuasan pasien (72%) dibandingkan dengan persepsi fungsi klinis EMR (48,2%).

Pada variabel kepuasan pasien dengan menggunakan Three Box Method nilai yang paling rendah adalah pada dimensi hubungan pasien dengan dokter (75,75) dengan indeks sedang hal ini karena dokter menyampaikan diagnosa pasien sambil menulisnya dikomputer sehingga mengganggu pasien saat konsultasi.

Minat Kunjungan Ulang

Tabel 5 Skor Minat Kunjungan Ulang Responden Klinik

Varia bel	n	Me an	Med ian	Minim um- Maksi mum	Stan dar Devi asi	95% CI Lo wer Up per
Minat Kunju	9 5	46, 45	45	14-56	6,93 4	45, 04 47, 87

ngan Ulang

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.9 dari 95 responden, diperoleh skor rata-rata sebesar 46,45 dan nilai median sebesar 45. Nilai minimum 14 dan maksimum 56 dengan standar deviasi 6,934.

Tabel 4.8 Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB Tahun 2023

Persepsi Terkait Minat Kunjungan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak beminat	47	49,5
Berminat	48	50,5
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 4.9 ditemukan distribusi frekuensi kepuasan pasien pada layanan RME di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB Tahun 2023. Pasien yang menilai tidak berminat yaitu 47 (49,5%) responden sedangkan yang menilai berminat yaitu sebanyak 48 (50,5%) responden. Dari total 95 responden sebanyak 95 pasien. Pasien yang menilai yang menilai berminat yaitu sebanyak 48 (50,5%) responden sedangkan tidak berminat yaitu 47 (49,5%) responden. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Susy (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa 35,7% responden menyatakan berminat berkunjung kembali. Pasien yang tidak berminat melakukan kunjungan kembali dengan alasan karena pasien tersebut sudah sembuh dari penyakitnya. Faktor lain yang menyebabkan pasien berminat melakukan kunjungan ulang adalah karena pasien tertarik dengan adanya daya tarik berupa fasilitas yang memadai, kualitas pelayanan yang baik dan promosi kesehatan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Satria dan Dian (2020) yang menyebutkan bahwa sebagian besar pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang yaitu sebesar 55,7% responden sementara yang tidak berminat adalah 44,3%. Pasien tidak berminat melakukan kunjungan dikarenakan tidak puasnya pasien pada layanan yang telah diberikan. Karena tingkat kepuasan pasien akan mempengaruhi perilakunya.

Pada variabel minat kunjungan ulang dengan menggunakan *Three Box Method* nilai yang paling rendah adalah pada perhatian petugas kepada pasien saat menggunakan rekam medis elektronik dan dokter menjadi mempunyai waktu lebih banyak berdiskusi dengan pasien sehingga sehingga pasien merasa senang (76,75) dengan indeks sedang hal ini karena pada saat pengisian rekam medis elektronik membagi perhatian petugas.

SIMPULAN

1. Kepuasan pasien pada layanan RME di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB Tahun 2023. Pasien yang menilai tidak puas pada layanan RME yaitu 46 (48,4%) responden sedangkan yang menilai puas yaitu sebanyak 49 (51,6%) responden. Mendeskripsikan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB. Pada variabel kepuasan pasien dengan menggunakan Three Box Method nilai yang paling rendah adalah pada dimensi hubungan pasien dengan dokter (75,75) dengan indeks sedang hal ini karena dokter menyampaikan diagnosa pasien sambil menulisnya dikomputer sehingga mengganggu pasien saat konsultasi.
2. Minat kunjungan ulang pada layanan RME di Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB Tahun 2023. Pasien yang menilai tidak berminat yaitu 47 (49,5%) responden sedangkan yang menilai berminat yaitu sebanyak 48 (50,5%) responden. Pada variabel minat kunjungan ulang dengan menggunakan Three Box Method nilai yang paling rendah adalah pada perhatian petugas kepada pasien saat menggunakan rekam medis elektronik dan dokter menjadi mempunyai waktu lebih banyak berdiskusi dengan pasien sehingga pasien merasa senang (76,75) dengan indeks sedang hal ini karena pada saat pengisian rekam medis elektronik membagi perhatian petugas.
3. Berdasarkan hasil uji chi square, hubungan kepuasan pasien pada layanan RME dengan minat kunjungan ulang diperoleh p-value (sig) Chi Square = 0,000. Hal ini berarti $p\text{-value} < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien pada layanan RME dengan minat kunjungan ulang. Dari hasil analisis juga diperoleh OR = 36,444, artinya pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan ITB 36,444 kali lebih besar untuk tidak ada minat kunjungan ulang dibandingkan dengan pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Pratama UPT Layanan Kesehatan

ITB. Berdasarkan hasil crosstab pasien yang tidak puas dan tidak berminat berkunjung kembali sebanyak 39 pasien (82,9%), pasien puas dan tidak berminat sebanyak 8 pasien (17,1%), pasien puas dan berminat sebanyak 41 pasien (83%) dan pasien tidak puas dan berminat sebanyak 7 pasien (17%).

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N. L. N., & Setiawan, M. V. (2017). Pengelolaan Informasi Kesehatan secara Terintegrasi untuk Memaksimalkan Layanan Kesehatan kepada Pasien di Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Science and Technology*, 4(3), 79. <https://doi.org/10.15416/ijpst.v4i3.12886>
- J. Lee, J. S. K., & Shin, S. Il. (2023). Does the Electronic Medical Record (EMR) Adoption Matter? Exploring Patterns of EMR Implementation and its Impact on Hospital Performance. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024* (1st ed.). Kementerian Kesehatan RI.
- Kemntrian Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis (2022).
- Maarsingh, H., Oyler, K., Tuhaise, G., Sourial, M., Nornoo, A. O., Moses, W., & Rhodes, L. A. (2022). Implementing electronic health records on a medical service trip improves the patient care process. *Frontiers in Health Services*, 2. <https://doi.org/10.3389/frhs.2022.960427>
- Maryati, W., & Utami, Y. T. (2023). Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Dengan Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web. *Link*, 19(1), 14–18. <https://doi.org/10.31983/link.v19i1.9387>
- Pelayanan Kesehatan Rujukan (2021).
- Rajakaksha, D. M. P., & Wickramasinghe, S. C. (2021). Assessment of Readiness for the Implementation of the Hospital Health Information System Under Primary Health Care Reorganization in Selected Hospitals in Kalutara District. *Sri Lankan Journal of Medical Administration*, 22(1), 37. <https://doi.org/10.4038/sljma.v22i1.5359>
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X

Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147.
<https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>

Satria, B. (2022). *Memahami Perbedaan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Dengan Permenkes No 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis*.

Thakur, S., Gupta, B., Mathur, U., & Bansal, D. (2023). Electronic Health Record Systems for Enhanced Medical Care: A Survey. *Proceedings of the 2023 International Conference on Intelligent Systems for Communication, IoT and Security, ICISCoIS 2023*, 257–262.
<https://doi.org/10.1109/ICISCoIS56541.2023.10100356>

Tiorentap, D. R. A. (2020). Evaluation of the Benefits of Implementing Electronic Medical Records in Developing Countries: Systematic Literature Review. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2).

Von Gerich, H., & Peltonen, L. M. (2022). Assessment of Health Service Quality Through Electronic Health Record-A Scoping Review. *Studies in Health Technology and Informatics*, 294, 520–524.
<https://doi.org/10.3233/SHTI220513>

Wali, R. M., Alqahtani, R. M., Alharazi, S. K., Bukhari, S. A., & Quqandi, S. M. (2020). Patient satisfaction with the implementation of electronic medical Records in the Western Region, Saudi Arabia, 2018. *BMC Family Practice*, 21(1).
<https://doi.org/10.1186/s12875-020-1099-0>