



Hubungan Kualitas Penggunaan Layanan SIMRS Berbasis Komputersasi Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RS Harapan Bunda Jakarta Timur Tahun 2023

¹Retno Yuliatrini, ²Sancka Stella, ³Lannasari

¹Program Studi Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju

²Program Studi Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju

³Program Studi Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is the overall feeling or attitude that a person has about the service; the attitude of the patient regarding the services received through patient evaluation based on patient experience; patient perceptions of services related to patient expectations which can be measured by response cards and SIMRS is a communication information technology system that processes and integrates the entire flow of hospital service processes in the form of a network of coordination, reporting and administrative procedures to obtain precise and accurate information.

Objective: To determine the relationship between the quality of the use of computerized SIMRS services and the satisfaction of BPJS Health user patients at Harapan Bunda Hospital, East Jakarta.

Methods: This type of research is a quantitative correlational study with a cross sectional research design. The sampling technique used in this study was nonprobability sampling with purposive sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire in the form of a google form with a Likert scale with a total of 38 questions. The population in this study were 81 respondents. Data were analyzed using the chi-square test to determine the relationship between the independent and dependent variables.

Research Results: The results of statistical tests show the results that there is a relationship between the quality of the use of computerized SIMRS services with the satisfaction of bpjs users at Harapan Bunda Hospital in 2023 p-value (0.01 <0.05).

Conclusion: SIMRS service quality is very influential for BPJS patient satisfaction in receiving health services provided by Harapan Bunda Hospital, therefore all aspects of service play an important role in increasing patient satisfaction.

Keywords: BPJS patient satisfaction, SIMRS, Service Quality

Literature: 14 books 17 articles

Email : Retnoyuliatrini31@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit harus memiliki sistem pencatatan dan pelaporan yang terintegrasi dengan pemerintah melalui sebuah sistem yang disebut SIMRS.

Selain itu, ada manfaat SIMRS yang dapat dirasakan oleh para petugas kesehatan adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi, terintegrasi ke semua bagian, mempermudah proses penganggaran (*budgeting*), memudahkan penghitungan persediaan obat dan alat kesehatan, Memudahkan dalam penyusunan laporan kinerja dan keuangan namun sayangnya rumah sakit dinilai tidak memiliki pengelolaan IT yang komprehensif sehingga menjadi kendala penerapan maupun pengembangan SIMRS.

Setelah pemerintah mengembangkan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), masyarakat dapat lebih mudah dalam memanfaatkan layanan kesehatan, mulai dari masyarakat

dengan kondisi ekonomi rendah hingga masyarakat dengan kondisi ekonomi tinggi, mulai dari layanan primer hingga layanan sekunder. Namun setelah program BPJS dimulai, masyarakat pengguna BPJS selalu mendapat banyak tanggapan berbeda.

Kepuasan pasien merupakan keseluruhan perasaan atau sikap yang dimiliki seseorang suatu layanan; Sikap dari pasien terhadap pelayanan yang diterima melalui tinjauan pasien berdasarkan pengalaman pasien; Persepsi pasien terhadap pelayanan berkaitan dengan harapannya. Kepuasan pasien dapat diukur melalui penelitian menggunakan kotak saran.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dkk., (2019) ketika menganalisis kualitas pelayanan Puskesmas di Jakarta Utara, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang disebutkan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, Fandy dan Chandra, yaitu : *Tangibility* (bukti fisik), *Reliability* (keyakinan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) sehingga pada pengukuran SIMRS yang dilakukan peneliti diperhitungkan dalam *Responsiveness* (daya tanggap) para

tenaga medis RS Harapan Bunda mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pengguna BPJS.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas dan data kepuasan pasien yang telah peneliti peroleh pada 3 bulan terakhir mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di RS Harapan Bunda diperoleh data pada bulan September 89,67% bulan Oktober 89,63% dan pada bulan November 89,58% sesuai dengan standar RS yaitu 88,31-100 hasilnya sangat baik dan google rating RS Harapan Bunda adalah 4,1 dari 5,0. Untuk mendukung urgensi penelitian mengenai SIMRS, peneliti melakukan penelitian studi pendahuluan kepada beberapa pasien. Didapatkan data bahwa 6 dari 10 pasien mengatakan merasa belum puas dengan layanan berbasis online yang tersedia yaitu mulai diberlakukannya pendaftaran online dengan JKN Mobile pada H-1 sebelum melakukan pemeriksaan di RS Harapan Bunda akan tetapi saat pasien sudah di loket pendaftaran BPJS RS Harapan Bunda, pasien yang sudah melakukan pendaftaran via online tetap harus mengantri kembali untuk dilakukan

pengecekan berkas secara manual oleh petugas dan ada beberapa pasien yang datang terlebih dahulu mengaku belum mengetahui tentang sistem pendaftaran online ini sehingga mereka diharuskan melakukan pendaftaran online terlebih dahulu baru bisa ke loket pendaftaran serta terbatasnya kemampuan lansia yang tidak melakukan pendaftaran online ini tanpa pendampingan dari keluarga yang mengakibatkan terjadinya penumpukan pasien pada loket pendaftaran BPJS RS Harapan Bunda. Pada ulasan google yang tersedia diperoleh data 10 dari 16 pasien yang berobat ke Rumah Sakit Harapan Bunda dalam 3 bulan terakhir mereka mengaku kecewa pada sistem pelayanan pendaftaran BPJS yang lama, alur administrasi BPJS yang dinilai cukup rumit, sikap petugas yang kurang ramah serta adanya keluhan dari fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, toilet yang kurang bersih, dan ac yang kurang dingin serta pelayanan farmasi yang lama dalam pemberian obat yang akan dibawa pulang pasien sehingga kepuasan pasien BPJS pada pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RS Harapan Bunda mendapatkan penilaian yang masih

kurang baik bagi beberapa pasien lalu mereka menuliskan semua keluhan tersebut pada dashboard web yang tersedia dan akan disurvei kembali oleh tim HSC RS Harapan Bunda. Oleh karena itu urgensi penelitian ini untuk menilai hubungan kualitas pelayanan SIMRS berbasis komputerisasi dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RS Harapan Bunda Jakarta Timur tahun 2023.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional kuantitatif. pendekatan potong lintang/*Cross sectional*. Jumlah Responden pada penelitian ini yaitu 81 responden yang masuk dalam kriteria inklusi. Tehnik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Uji statistik pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *chi-square*. Penelitian ini dilakukan di RS Harapan Bunda Jakarta Timur.

3. HASIL

Hubungan kualitas penggunaan layanan SIMRS berbasis komputerisasi dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RS Harapan Bunda

Tabel 4.4

Kualitas Layanan SIMRS berbasis Komputerisasi	Kepuasan Pasien Pengguna BPJS		Total	P Value
	N	n		
Kurang Baik	8	0	8,0	0,01
Baik	0	73	73,0	
Total	8,0	73,0	81,0	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan uji *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,01 < 0,05 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua antara variabel tersebut sangat lemah. Selanjutnya nilai ini menggambarkan probabilitas bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut terjadi secara kebetulan (dalam konteks distribusi statistik yang sesuai). Dalam hal ini nilai 0,01 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen kualitas layanan SIMRS berbasis komputerisasi dengan variabel dependen kepuasan pasien pengguna BPJS.

4. PEMBAHASAN

Hubungan antara kualitas penggunaan layanan SIMRS berbasis Komputerisasi dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RS Harapan Bunda

Analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan kualitas penggunaan layanan SIMRS berbasis

komputerisasi dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RS Harapan Bunda Jakarta Timur. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *p-value* pada kepuasan pasien pengguna BPJS tentang kualitas layanan SIMRS berbasis komputerisasi sebesar 0,01 Uji *chi-square* menunjukkan *p-value* <0,05 (0,01<0,05) sehingga dapat dikatakan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan SIMRS berbasis komputerisasi dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RS Harapan Bunda.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aziz & Rahayu (2022) menunjukkan bahwa terdapat kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat bersih untuk mengembangkan potensi SIMRS menjadi lebih lanjut.

Penelitian yang dilakukan oleh Shim & Jo (2020) menunjukkan bahwa kualitas informasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan seluruh variabel. Kepuasan pengguna untuk menggunakan kembali situs tersebut dan manfaat yang dirasakan dari penggunaan situs kesehatan. Karena kualitas

informasi berkaitan dengan manfaat yang dirasakan, maka kualitas layanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap manfaat yang dirasakan terjadi secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Fajriana *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RS dr.Sumantri sudah berjalan dengan baik namun hanya di 3 bagian unit saja dimana kualitas informasi dalam pengimplementasian SIMRS mudah diakses dan akurat serta kualitas sistem informasi yang diberikan di RS dr.Sumatri mudah dalam pengoperasiannya sehingga meningkatkan pelayanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Khotimah & Lazuardi (2020), menunjukkan bahwa konstruk kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap penggunaan, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna terhadap penggunaan, struktur organisasi terhadap lingkungan organisasi, penggunaan terhadap manfaat, struktur organisasi terhadap manfaat dan

lingkungan organisasi terhadap manfaat secara signifikan berpengaruh maka kualitas layanan berpegaruh terhadap kepuasan penggunaannya.

Peneliti berasumsi bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan SIMRS dengan kepuasan pasien BPJS di RS Harapan Bunda sudah mencapai dalam kategori baik dimana tersedia dashboard yang mudah diakses, tanpa kedala dan memberikan informasi yang ter *up-to -date* sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan dapat diambil kesimpulan adalah Adanya hubungan kualitas penggunaan layanan SIMRS berbasis komputersasi dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RS Harapan Bunda, *p-value* $0,01 < 0,05$.

5. REFERENSI

Aula, A. S. (2022). Analisis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta. *International Journal of Healthcare Research*, 3(1), 1–10. <http://www.journal2.uad.ac.id/index.php/ijhr/article/view/6991>

Awalinda, T., Ake, J., & Silva, M. C. (2019). *Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado Level of Satisfaction of patients of BPJS Health on Quality of Service in Padkesmas Bailang, Manado City*. 7(1).

Aziz, A. S., & Rahayu, R. (2022). Analisis Parameter Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Metode Delone Dan Mclean (Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12), 1–23. Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). *Buku Panduan BPJS Kesehatan* (Vol. 21, Nomor1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>

Fajriana, Usman, & Muin, H. (2023). Implementasi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit dr . Sumantri dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan. *Journal of Health, Education and Literacy (J-Healt)*, 5, 111–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.31605/jhealt.v2i1>

- Ilmi, R. F. (2022). Analisis Implementasi Senayan Library Management System (slims) di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kepanjen menggunakan model kesuksesan sistem informasi delone mclean. *Skripsi*.
- Jober, N. F. (2021). Evaluasi simrs menggunakan metode technology acceptance model (tam) pada bagian rawat inap rsud abepura jayapura provinsi papua. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jisph.31199>
- Juwita, L., Kartika, I. R., Safitri, Y., Febrina, W., Laksmi, I. G. A. P. S., Raharjo, R., Switaningtyas, W., Fadlilah, M., Rezkiki, F. N., Albyn, D. F., Hamu, A. H., & Dewi, R. (2022). *Ilmu Keperawatan Dasar* (1 ed.). DOTPLUS Publisher.
- Kemenkes RI, K. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. In *J Conserv Dent*. 2013 (Vol. 16, Nomor 4). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23956527/>
- Khotimah, A., & Lazuardi, L. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta Menggunakan Model Human Organization Technology Fit (HOT-Fit). *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(1).
- Mardiyoko, I., Tingkat, E., & Pengguna, K. (2018). sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan model end user computing satisfaction di rsud panembahan senopati evaluation of satisfaction level of hospital management information system users using end user computing satisfaction model in. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 3(September), 30–42.
- Nababan, D., Manurung, J., Martina, S. E., & Wahyuningsih, S. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum (I)*. Zahir Publishing.
- Nisaa, A. (2019). *Sistem Informasi Kesehatan & Statistik di Pelayanan Kesehatan*. Lakeisha.
- Nursalam. (2020). *Sosialisasi Panduan Penyusunan Skripsi Bentuk Literature Review dan Systematic Review*. Dalam *Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga*, 16 Mei 2020.

- Rahayu, F., Rembulan, G. D., & Regina, T. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Pada Puskesmas Jakarta Utara. *Seminar Nasional Teknik* <https://repository.unimal.ac.id/5003/1/21-Paper-SNTI-2019.pdf>
- Rahman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. *Science of Management and Students Research Journal (SMS)*, 3(1), 1–9. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=x69pkFAAAAAJ&cstart=600&pagesize=100&citation_for_view=x69pkFAAAAAJ:G60ApcfeQaAC
- Rivai, F., Lestari, S., Shaleh, K., Manajemen, B., Sakit, R., & Masyarakat, F. K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media kesehatan masyarakat indonesia*, 16(1), 38–47. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Sarayar, C. P., Palendeng, F. O., Suparlan, M. S., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Maria, G. (2023). Analisis Hubungan Kualitas Sistem Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(May), 1349–1360. <https://doi.org/10.37905>
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan* (2 ed.). Graha Ilmu.
- Setiana, A., & Nuraeni, R. (2018). *Riset Keperawatan*. LovRinz Publishing.
- Shim, M., & Jo, H. S. (2020). What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Medical Informatics*, 137(December 2019), 104093. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>
- Aula, A. S. (2022). Analisis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta. *International Journal of Healthcare Research*, 3(1), 1–10. <http://www.journal2.uad.ac.id/index.p>

- hp/ijhr/article/view/6991
- Awalinda, T., Ake, J., & Silva, M. C. (2019). *Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado Level of Satisfaction of patients of BPJS Health on Quality of Service in Padkesmas Bailang, Manado City*. 7(1).
- Aziz, A. S., & Rahayu, R. (2022). Analisis Parameter Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Metode Delone Dan Mclean (Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12), 1–23.
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). *Buku Panduan BPJS Kesehatan* (Vol. 21, Nomor 1).<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Ilmi, R. F. (2022). Analisis Implementasi Senayan Library Management System (slims) di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kepanjen menggunakan model kesuksesan sistem informasi delone mclean. *Skripsi*.
- Jobber, N. F. (2021). Evaluasi simrs menggunakan metode technology acceptance model (tam) pada bagian rawat inap rsud abepura jayapura provinsi papua. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jisph.31199>
- Juwita, L., Kartika, I. R., Safitri, Y., Febrina, W., Laksmi, I. G. A. P. S., Raharjo, R., Switaningtyas, W., Fadlilah, M., Rezkiki, F. N., Albyn, D. F., Hamu, A. H., & Dewi, R. (2022). *Ilmu Keperawatan Dasar* (1 ed.). DOTPLUS Publisher.
- Kemenkes RI, K. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. In *J Conserv Dent*. 2013 (Vol. 16, Nomor 4). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23956527/>
- Khotimah, A., & Lazuardi, L. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta Menggunakan Model Human Organization Technology Fit (HOT-Fit). *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(1).
- Mardiyoko, I., Tingkat, E., & Pengguna, K. (2018). sistem informasi manajemen

- rumah sakit menggunakan model end user computing satisfaction di rsud panembahan senopati evaluation of satisfaction level of hospital management information system users using end user computing satisfaction model in. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 3(September), 30–42.
- Nababan, D., Manurung, J., Martina, S. E., & Wahyuningsih, S. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum (I)*. Zahir Publishing.
- Nisaa, A. (2019). *Sistem Informasi Kesehatan & Statistik di Pelayanan Kesehatan*. Lakeisha.
- Nursalam. (2020). *Sosialisasi Panduan Penyusunan Skripsi Bentuk Literature Review dan Systematic Review. Dalam Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, 16 Mei 2020*.
- Rahayu, F., Rembulan, G. D., & Regina, T. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Pada Puskesmas Jakarta Utara. *Seminar Nasional Teknik* <https://repository.unimal.ac.id/5003/1/21-Paper-SNTI-2019.pdf>
- Rahman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. *Science of Management and Students Research Journal (SMS)*, 3(1), 1–9. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=x69pkFAAAAJ&cstart=600&pagesize=100&citation_for_view=x69pkFAAAAJ:G60ApcfeQaAC
- Rivai, F., Lestari, S., Shaleh, K., Manajemen, B., Sakit, R., & Masyarakat, F. K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media kesehatan masyarakat indonesia*, 16(1), 38–47. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Sarayar, C. P., Palendeng, F. O., Suparlan, M. S., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Maria, G. (2023). Analisis Hubungan Kualitas Sistem Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(May), 1349–1360. <https://doi.org/10.37905>

- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan* (2 ed.). Graha Ilmu.
- Setiana, A., & Nuraeni, R. (2018). *Riset Keperawatan*. LovRinz Publishing.
- Shim, M., & Jo, H. S. (2020). What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Medical Informatics*, 137(December 2019), 104093. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>
- Siboro, K., Handini, M. C., Sinaga, T., & Sitorus, M. E. (2021). Ketidakpuasan Pasien Peserta Bpjs Studi Kualitatif Di Ruang Pelayanan Rawat Inap Nifas Rsud Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), 594–601.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien Tinjauan aspek pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. PT. Nasya Expanding Management.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1 ed.). Literasi Media Publishing.
- Soekidjo, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Sugiharto, S., Agushyana, F., & Adi, M. S. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan oleh Perawat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(02), 186–196. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i02.1085>
- Suriani, Ketaren, O., & Hutajulu, J. (2023). Studi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/joting.v5i1.5322>
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan* (Cetakan Pe). Ahlimedia Press.
- Talib, M. T. (2022). *Manajemen Rekam Medis “Si Jantung” Rumah Sakit* (1 ed.). PT. CV Azka Pustaka.
- Tetty, V., Bone, A. T., Samarinda, S. D., Samarinda, S. D., Jaminan, P., &

Kesehatan, S. (2020). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien BPJS di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. 2*, 29–35.

Wiliana, E., Erdawati, L., & Meitry, Y. (2019). Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang). *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 22(1), 96–108. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v20i2.394>

Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. *Journal of Health Research Science*, 2(02), 134–143. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v2i02.59>

6