

ANALISIS KUALITAS LAYANAN INTERNAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP RS. IBNU SINA

Nurasia Lestari¹, Zefan Adiputra Golo²

^{1,2} Program Studi Pendidikan Dokter Gigi,
Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia
Email: nurasisalestari@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya komitmen organisasional perawat adalah rendahnya kualitas layanan internal yang diterima oleh perawat dari rumah sakit.

Tujuan: Tujuan penelitian menganalisis pengaruh kualitas layanan internal terhadap komitmen organisasional perawat di Instalasi Rawat Inap RS Ibnu Sina.

Metode: Penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional study. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner. Sampel penelitian adalah semua perawat di Instalasi Rawat Inap RS. Ibnu Sin sebanyak 107 orang. Data dianalisis menggunakan uji Chi-Square dan uji regresi linear berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa besar kontribusi (R.Square) pengaruh dari setiap variabel independen: pengembangan karir, desain pekerjaan, kesesuaian tujuan, kerjasama tim, imbalan dan pengakuan, dan dukungan manajemen adalah sebesar 0.544 (54,4%). Secara simultan (bersama-sama) ke 6 variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p < 0.005$). Secara parsial variabel pengembangan karir, imbalan dan pengakuan, dan dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p > 0.05$), sedangkan variabel desain pekerjaan, kesesuaian tujuan dan kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p < 0.05$). Besar kontribusi (R. Square) pengaruh dari setiap variabel independen: pengembangan karir, desain pekerjaan, kesesuaian tujuan, kerjasama tim, imbalan dan pengakuan, dan dukungan manajemen adalah sebesar 0.603 (60.3%). Secara simultan (bersama-sama) ke 6 variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif ($p < 0.005$). Secara parsial variabel pengembangan karir, kerjasama tim dan dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif ($p > 0.05$), sedangkan variabel desain pekerjaan, kesesuaian tujuan dan imbalan dan pengakuan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif ($p < 0.05$). Besar kontribusi (R. Square) pengaruh dari setiap variabel independen: pengembangan karir, desain pekerjaan, kesesuaian tujuan, kerjasama tim, imbalan dan pengakuan, dan dukungan manajemen adalah sebesar 0.529 (52.9%). Secara simultan (bersama-sama) ke 6 variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p < 0.005$).

Kesimpulan: Secara parsial variabel pengembangan karir serta variabel imbalan dan pengakuan berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p > 0.05$), sedangkan variabel desain pekerjaan, kesesuaian tujuan, kerjasama tim dan dukungan manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p < 0.05$).

Kata kunci: Kualitas Layanan Internal, Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Komitmen Berkelanjutan

Abstract

Background: One of the factors that leads to low organizational commitment of nurses is the low quality of internal services quality from hospitals.

Objective : The study aims to analyze the effect of internal service quality on organizational commitment of nurses at Inpatient Installation of IbnuSina Hospital.

Methods : This research is a quantitative research method using cross sectional study design. Data collection by interview using questionnaire. The sample of the research is all nurses in RS Inpatient Installation. IbnuSina as many as 107 people.

Results : Data were analyzed using Chi-Square test and multiple linear regression test to see the effect of independent variable to dependent variable. The results showed that the contribution (R.Square) influence of each independent variable: career development, job design, objectivity, teamwork, rewards and recognition, and management support amounted to 0.544 (54.4%). Simultaneously (together) to 6 variables have a significant effect on affective commitment ($p < 0.05$). Partially career development, reward and recognition, and management support have a significant effect on affective commitment ($p > 0.05$), while job design variables, objectivity and teamwork have no significant effect on affective commitment ($p < 0.05$). (R. Square) The influence of each independent variable: career development, job design, objectivity, teamwork, rewards and recognition, and management support is 0.603 (60.3%). Simultaneously (together) to 6 variables have a significant effect on normative commitment ($p < 0.05$). Partially career development variables, teamwork and management support have a significant effect on normative commitment ($p > 0.05$), while job design variables, objectivity and reward and recognition have no significant effect on normative commitment ($p < 0.05$). Contribution (R. Square) influences of each independent variable: career development, job design, objectivity, teamwork, rewards and recognition, and management support amounted to 0.529 (52.9%). Simultaneously (together) to 6 variables have a significant effect on the ongoing commitment ($p < 0.05$).

Conclusion : Partially career development variables and reward and recognition variables significantly influence sustained commitment ($p > 0.05$), while job design variables, goal conformance, teamwork and management support have no significant effect on sustained commitment ($p < 0.05$).

Keywords : Internal Services Quality, Affective Commitment, Normative Commitment, Sustainable Commitment

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang senantiasa dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan persaingan antara rumah sakit itu sendiri dan dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menuntut setiap rumah sakit untuk fokus meningkatkan kualitas (Sunardi et al., 2021).

Sebuah rumah sakit yang telah maju memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan tidak hanya bagi pelanggan eksternal namun juga bagi pelanggan internal. Nissa' et al. (2021), mengemukakan bahwa pemenuhan kebutuhan karyawan (pelanggan internal) harus dilakukan sebelum memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal, sehingga karyawan yang kebutuhannya terpenuhi akan puas serta termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yang akhirnya akan memenuhi harapan pelanggan eksternal.

Kualitas layanan internal adalah seberapa baik pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya agar dapat bekerja dengan maksimal dan merasa puas dengan pekerjaannya. Kualitas layanan internal merupakan kualitas dari lingkungan kerja yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. Dimana kepuasan karyawan sendiri adalah suatu ukuran kepuasan dari tiap individu dengan peran yang berbeda dalam organisasi (NEVITA, 2021). Secara teoritis, kualitas layanan internal merupakan variabel yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi (Wulandari & Sonia, 2021). Selanjutnya hasil penelitian (Rohmawati et al., 2021) menunjukan bahwa kualitas layanan internal memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai.

Azzari (2021) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan predictor dari turnover perawat. Rendahnya komitmen perawat dapat menimbulkan banyak kerugian terhadap rumah sakit. Beberapa diantaranya yaitu: meningkatnya pengeluaran organisasi dan terputusnya perawatan pasien, berdampak negative pada kepuasan dan keselamatan kerjaperawat dan tenaga kesehatan lainnya serta kepuasan dan kesetiaan pelanggan yang dapat mempengaruhi persepsi mereka tentang kualitas pelayanan (Gumilar & Herfiyanti,

2021).

Rumah sakit Ibnu Sina Makassar merupakan salah satu rumah sakit swasta di kota Makassar yang telah berdiri sejak tahun 1988. Sebagai salah satu rumah sakit swasta di kota Makassar, rumah sakit ini terus memperbaiki kualitas pelayanannya melalui peningkatan kemampuan, profesionalisme serta memperbaiki sarana dan prasarana agar tercipta kondisi yang aman dan nyaman bagi setiap pelanggan rumah sakit. Berdasarkan data awal yang ditemukan oleh peneliti di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar pada bulan Mei 2017, menunjukkan bahwa angka turnover perawat di RS. Ibnu Sina mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir, dimana pada tahun 2014 sebesar 9.2%, tahun 2015 sebesar 10.3%, dan 12.3% pada tahun 2016. Selain itu masih banyak perawat yang seringkali tidak disiplin (terlambat) pada jam masuk kerja. Selanjutnya peneliti menemukan data bahwa sebanyak 24,2% pasien memberikan keluhan pada pelayanan keperawatan dan hasil terakhir survey kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Ibnu Sina tahun 2016 hanya mencapai 81,19% ($SPM \geq 90\%$) yang berarti tidak memenuhi standar pelayanan minimal.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Komitmen Organisasional Perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar, dimana waktu penelitian dimulai pada bulan September sampai dengan bulan Oktober tahun 2017. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional study. Populasi pada penelitian ini adalah semua perawat yang bertugas di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan adalah total sampling, sehingga sampel dalam penelitian ini diambil dari seluruh perawat yang bekerja di Instalasi Rawat Inap, dengan jumlah sampel 107 perawat.

Data yang dikumpulkan pada penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer diambil melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari bagian terkait seperti: bagian kepegawaian dan rekam medik rumah sakit. Analisa data secara deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Uji Chi-Square digunakan untuk mengetahui frekuensi hasil observasi dengan frekuensi yang diharapkan dari sampel apakah terdapat hubungan atau yang signifikan. Uji regresi linear berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada tabel 1, dapat diketahui bahwa secara simultan pengaruh ke 6 variabel yang membentuk kualitas layanan internal berpengaruh terhadap komitmen afektif ($p < 0.005$) dengan nilai kontribusi (R square) sebesar 0.544 (54,4%). Secara parsial variabel pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.431 (positif), variabel desain pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi -0.060 (negatif), variabel kesesuaian tujuan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.005 (positif), variabel kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi -0.032 (negatif), variabel imbalan dan pengakuan berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.195 (positif) serta variabel dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.307 (positif).

Berdasarkan pada tabel 2, dapat diketahui bahwa secara simultan pengaruh ke 6 variabel yang membentuk kualitas layanan internal berpengaruh terhadap komitmen normatif ($p < 0.005$) dengan nilai kontribusi (R square) sebesar 0.603 (60,3%). Secara parsial variabel pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.510 (positif), variabel desain pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.128 (positif), variabel kesesuaian tujuan tidak berpengaruh signifikan terhadap

komitmen normatif ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi -0.122 (negatif), variabel kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.205 (positif), variabel imbalan dan pengakuan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen normatif ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.136 (positif) serta variabel dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.322 (positif).

Berdasarkan pada tabel 2, dapat diketahui bahwa secara simultan pengaruh ke 6 variabel yang membentuk kualitas layanan internal berpengaruh terhadap komitmen berkelanjutan ($p < 0.005$) dengan nilai kontribusi (R square) sebesar 0.529 (52,9%). Secara parsial variabel pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.459 (positif), variabel desain pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.001 (positif), variabel kesesuaian tujuan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi -0.011 (negatif), variabel kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi -0.142 (negatif), variabel imbalan dan pengakuan berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p < 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.434 (positif) serta variabel dukungan manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan ($p > 0.05$) dengan nilai koefisien regresi 0.054 (positif).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Sharma & Kingshott (2016) dan Meyer et al. (2002) yang menemukan bahwa pengembangan karir secara positif berpengaruh terhadap komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan. Selain itu hasil analisis jawaban responden menunjukkan bahwa ada beberapa perawat (10,1%) yang menyatakan tidak

setuju bahwa pimpinan selalu mendorong perawat untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan keperawatan. Jika hal ini selalu terjadi, maka mengacu pada (Eksa et al., 2021) yang menyatakan bahwa "Pengembangan karir adalah proses dan kegiatan kepegawaian yang membentuk karyawan merencanakan karir mereka di organisasi agar organisasi dan pegawai yang bersangkutan dapat mengembangkan diri secara maksimum".

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari (Nurmawati & Arofah, 2021); (Muhlizardy & Meisari, 2021); (Nazhifah et al., 2021) yang menemukan bahwa desain pekerjaan (job design) secara langsung mempengaruhi dimensi-dimensi yang membentuk komitmen organisasional. Desain pekerjaan atau job design merupakan faktor penting dalam manajemen terutama manajemen sumber daya manusia organisasi karena selain berhubungan dengan produktifitas juga menyangkut tenaga kerja yang akan melaksanakan kegiatan operasi perusahaan. Hasil analisis jawaban responden mendapatkan bahwa desain pekerjaan perawat berada pada kategori sesuai sebesar 87,9%, namun masih terdapat 21,1 % tidak setuju terutama ada beberapa responden yang menyatakan tidak setuju dalam hal memutuskan sendiri cara untuk melayani pasien. Sejalan dengan (Maharani et al., 2021), desain pekerjaan merupakan pernyataan tertulis tentang apa yang harus dilakukan oleh pekerja, bagaimana orang itu melakukannya, dan bagaimana kondisi kerjanya. Desain pekerjaan meliputi identifikasi pekerjaan, hubungan tugas dan tanggung jawab, standar wewenang dan pekerjaan, syarat kerja harus diuraikan dengan jelas, penjelasan tentang jabatan dibawah dan diatasnya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan (Diniah et al., 2021), yang menyatakan bahwa kesesuaian tujuan dapat pula dikatakan sebagai person-organization fit berpengaruh terhadap komitmen afektif karyawan. Person-organization fit didasarkan pada asumsi keinginan individu untuk memelihara kesesuaian mereka dengan nilai nilai organisasi. Dalam hal kesesuaian tujuan, hasil analisis jawaban responden menunjukkan bahwa kesesuaian tujuan perawat dengan organisasi berada pada kategori sesuai sebesar 99.1%.

Maryati et al. (2021) yang meneliti tentang pengaruh teamwork terhadap komitmen

organisasional dan kepuasan kerja, dimana hasil penelitiannya menemukan bahwa teamwork tidak signifikan berpengaruh terhadap dimensi-dimensi komitmen organisasional dan tidak berdampak pada kepuasan kerja pegawai. Adanya pengaruh kerjasama tim terhadap komitmen normatif sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nabila et al., 2021); (Purba, 2021); (Pratiwi et al., 2021) , menyatakan bahwa kerjasama tim (teamwork) berpengaruh positif dalam meningkatkan komitmen pegawai, dan kerjasama tim juga merupakan jalan untuk memberikan pelayanan yang excellent. Menurut National Health Service (NHS), team working sangat diperlukan dalam pelayanan kesehatan , sebab "hasil-hasil yang terbaik dan paling efektif untuk pasien dapat dicapai ketika professional (dokter, perawat, dll) mampu bekerja sama, belajar bersama, terlibat dalam audit klinis bersama-sama, dan menghasilkan inovasi untuk memastikan kemajuan dalam praktek dan layanan".

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari (Sulaiman, 2021); (Devi et al., 2021) , yang menemukan bahwa imbalan dan pengakuan (reward and recognition) secara langsung berpengaruh pada komitmen afektif, normative, dan berkelanjutan seorang pegawai. Pujitresnani & Mulyatno (2021) mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor munculnya komitmen afektif individu dalam organisasi yang diperkuat oleh persepsi dukungan organisasi, antara lain penghargaan yang diberikan oleh organisasi (reward), keadilan prosedural, dan dukungan manajemen. Analisis jawaban responden mendapatkan bahwa imbalan dan pengakuan perawat di RS. Ibnu Sina berada pada kategori kurang sebesar 43,9 %, dimana banyak responden yang tidak setuju terutama dalam hal pembagian gaji yang diterima sesuai dengan profesi dan beban kerja serta memberikan pengakuan (apresiasi/pujian) atas hasil kerja.

Dalam organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, penghargaan baik berupa materi ataupun non-materi cukup mempengaruhi bagaimana kinerja dari setiap petugas kesehatan. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian

yang dilakukan oleh Oyira Emilia (Anggraeni & Herlina, 2021) pada tenaga medis yang bekerja pada rumah sakit pendidikan di Calabar, Nigeria, hasilnya didapatkan bahwa penghargaan dalam bentuk materi ataupun non materi memberikan dampak positif terhadap kinerja pelayanan tenaga medis di rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Lorenza & Trisna, 2021) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen punya kontribusi pengaruh yang positif terhadap komitmen afektif, komitmen normative dan komitmen berkelanjutan. Dukungan manajemen merupakan suatu keadaan dimana para karyawan merasakan bahwa manajemen organisasi memperhatikan kesejahteraan mereka serta mendorong, menghargai, dan mengenali mereka yang memiliki performa kerja yang baik (Lestari et al., 2021). (Halimatusaadah & Hidayati, 2021) mengatakan bahwa dukungan manajemen organisasi berupa dukungan yang diberikan kepada para karyawan berupa perlakuan adil, penghargaan, dan kondisi pekerjaan yang kondusif sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi stres dan turnover, serta menciptakan suasana positif di lingkungan kerja.

PENUTUP

Pengembangan karir secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen afektif. Masih ada perawat yang pengembangan karirnya baik, namun memiliki komitmen afektif yang rendah. Desain pekerjaan tidak berpengaruh terhadap komitmen afektif. Desain pekerjaan menurut perawat di Instalasi Rawat Inap berada pada kategori sesuai. Perawat yang merasakan desain pekerjaan tidak sesuai, memiliki komitmen afektif rendah. Kesesuaian tujuan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif. Pegawai yang memiliki kesesuaian tujuan yang baik memiliki komitmen afektif yang tinggi. Kerjasama tim tidak berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen afektif. Perawat yang memiliki kerjasama tim baik, memiliki komitmen afektif yang tinggi. Imbalan dan pengakuan secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen afektif. Perawat yang merasa imbalan dan pengakuan baik memiliki komitmen afektif yang tinggi. Dukungan manajemen secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen afektif. Perawat yang menyatakan dukungan manajemen kurang memiliki komitmen afektif tinggi.

Pengaruh pengembangan karir terhadap komitmen normatif adalah signifikan. Dari hasil wawancara peneliti dengan responden, pada umumnya perawat memberikan pendapat yang sama bahwa pengembangan karir di RS. Ibnu Sina dirasakan cukup lama. Pengaruh desain pekerjaan terhadap komitmen normatif tidak signifikan. Kesesuaian tujuan tidak mempengaruhi komitmen normatif secara signifikan. Kerjasama tim secara signifikan berpengaruh terhadap komitmen normatif. Pengaruh variabel imbalan dan pengakuan terhadap komitmen normatif tidak signifikan. Pengaruh dukungan manajemen terhadap komitmen normatif adalah signifikan. Perawat banyak menyatakan tidak setuju dengan pernyataan manajemen rumah sakit memperlakukan dengan adil. Pengaruh pengembangan karir terhadap komitmen berkelanjutan adalah signifikan. Pengaruh desain pekerjaan terhadap komitmen berkelanjutan tidak signifikan. Kesesuaian tujuan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen berkelanjutan. Kesesuaian tujuan merupakan variabel yang tetap perlu untuk diperhatikan oleh rumah sakit karena berhubungan dengan kesesuaian antara tujuan perawat dengan rumah sakit, dalam hal ini adalah dengan pimpinan dan rekan sejawat. Pengaruh kerjasama tim terhadap komitmen berkelanjutan tidak signifikan. Pengaruh imbalan dan pengakuan terhadap komitmen berkelanjutan adalah signifikan. Pengaruh dukungan manajemen terhadap komitmen berkelanjutan tidak signifikan. Sebanyak 20 perawat yang menyatakan dukungan manajemen RS. Ibnu Sina kurang, memiliki komitmen berkelanjutan yang rendah.

Disarankan kepada pihak manajemen RS. Ibnu Sina perlu menerapkan program Continuous Quality Improvement (CQI), karena program ini tidak hanya melibatkan pimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan, namun juga melibatkan seluruh pegawai rumah sakit. Manajemen RS. Ibnu Sina perlu untuk mengevaluasi selama ini pengembangan karir bagi setiap perawat/petugas di instalasi rawat inap apakah sudah sesuai dengan harapan

dari setiap perawat. Pimpinan rumah sakit dapat mengevaluasi struktur organisasi di setiap bagian / unit, agar melalui struktur organisasi yang tepat maka akan mendukung kualitas layanan internal dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, A., & Herlina, I. (2021). Analisis Kelengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di UPT RSUD Cikalong Wetan. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1), 48-54.
<https://doi.org/10.52643/jbik.v12i1.1580>
- Azzari, W. (2021). ANALISIS BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA KERJA REKAM MEDIS DI RSUD PETALA BUMI. *Journal of Hospital Administration and Management*, 2(2), 25-28.
<https://doi.org/10.54973/jham.v2i2.204>
- Devi, I. I., Nuraini, D. N., Erawantini, F., & P, D. S. H. (2021). Analisis Faktor Penyebab Ketidakesesuaian Pencatatan Sensus Harian Rawat Inap dengan SIMRS di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(1).
<https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i1.2469>
- Diniah, B. N., Marsanti, A. S., & Herra, L. K. D. S. (2021). Analisis Kualitas Fisik Lingkungan Kerja dengan Keluhan Gangguan Kesehatan pada Petugas Rekam Medis. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 115-121.
<https://doi.org/10.47575/jpkm.v2i2.230>
- Eksa, D. R., Hasbie, N. F., Farich, A., & Pratiwi, D. A. (2021). Analisis Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pada Poliklinik Rawat Jalan Bedah Di Rs Pertamina Bintang Amin. *Malahayati Nursing Journal*, 3(2), 146-154.
<https://doi.org/10.33024/mnj.v3i2.3574>
- Gumilar, R. A., & Herfiyanti, L. (2021). Analisis Kelengkapan Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bina Sehat Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1192-1199.
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.163>
- Halimatusaadah, H. I., & Hidayati, M. (2021). ANALISIS KELENGKAPAN PENGISIAN REKAM MEDIS PASIEN RJ POLI UMUM GUNA MENUNJANG MUTU REKAM MEDIS. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 159-168.
<https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i2.2737>
- Lestari, S., Pravitasari, A. P., & Sugiyanto, S. (2021). Analisis Faktor Intrinsik Dan Ekstrinsik Motivasi Kerja Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 18-23.
<https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6780>
- Lorenza, L. T. L. L. T., & Trisna, W. V. T. W. V. (2021). Analisis Marketing Mix (Bauran Pemasaran) Dalam Meningkatkan Penggunaan Tempat Tidur Di Rumah Sakit Tandun Tahun 2019. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(1), 25-36.
<https://doi.org/10.25311/jrm.vol1.iss1.332>
- Maharani, N., Deharja, A., Wijayanti, R. A., & Putra, D. S. H. (2021). ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KELENGKAPAN RESUME MEDIS – LITERATURE REVIEW. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 119-130.
<https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i2.2667>
- Maryati, W., Widyastuti, A., Rizky, A. P. K., Listyorini, P. I., & Aryanti, F. D. (2021). Analisis Karakteristik Pada Pasien Rawat Inap Kasus Covid-19. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 20-25.
<https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1354>
- Muhlizardy, M., & Meisari, W. A. (2021). Analisis Kelengkapan Berkas Rekam Medis Elektronik Pada Pasien Covid-19 Di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medik & Manajemen Informasi Kesehatan*, 1(1), 7-11.
<https://doi.org/10.47134/rmik.v1i1.10>
- Nabila, S. F., Putra, D. S. H., Farlinda, S., & Ardianto, E. T. (2021). ANALISIS FAKTOR RISIKO PADA PENYAKIT KARSINOMA PARU (C34) PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BALADHIKA HUSADA JEMBER. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 244-254.
<https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i2.2197>
- Nazhifah, N., Yustika, I. A., & Hidayati, M. (2021). Analisis Kebutuhan SDM Petugas Rekam Medis dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1021-1028.
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.169>

- NEVITA, N. R. (2021). ANALISIS KETIDAKLENGKAPAN REKAM MEDIS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 1(2).
<https://doi.org/10.54877/ijhim.v1i2.14>
- Nissa', N. K., Wijayanti, R. A., Deharja, A., & Ardianto, E. T. (2021). Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Kinerja Petugas Pada Unit Filing di RSUD Bhakti Husada Krikilan. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(3), 381-392.
<https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i3.2187>
- Nurmawati, I., & Arofah, K. (2021). Analisis Aspek Dukungan Organisasi dan Manajemen terhadap Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 14-20.
<https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.14-20>
- Pratiwi, N. A., Mudiono, D. R. P., & Djasmento, D. (2021). Analisis Berkas Rekam Medis Rawat Inap Pada Kasus Operasi Di Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan. *Jurnal Rekam Medik & Manajemen Informasi Kesehatan*, 1(1), 48-55.
<https://doi.org/10.47134/rmik.v1i1.18>
- Pujitresnani, A., & Mulyatno, M. (2021). Analisis Indeks Preventive Maintenance Peralatan Medis Ruang Intensive Care Unit Menggunakan Model Kano dan Quality Function Deployment. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 13(2), 208-215.
<https://doi.org/10.37012/jik.v13i2.538>
- Purba, P. P. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUD Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44-48.
<https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1307>
- Rohmawati, A. L., Erawantini, F., & Roziqin, M. C. (2021). ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PENGEMBALIAN BERKAS REKAM MEDIS RAWAT INAP RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 264-270.
<https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i2.2013>
- Sulaiman. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN KERJA TENAGA MEDIS DI PUSKESMAS KOTA PADANG. *Jurnal Endurance*, 2(3), 333-345.
<https://doi.org/10.22216/jen.v2i3.1162>
- Sunardi, R. C., Pahlepi, F. R., & Hidayati, M. (2021). Analisis Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Dr. Hasan Sadikin. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1200-1206.
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.187>
- Wulandari, R., & Sonia, D. (2021). Analisis Kompetensi Perekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cicalengka DTP. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1802-1889.
<https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.268>