

## **ARTIKEL**

### **EVALUASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK ASSIST.ID DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK AR-RIDWAN BHAKTI MEDIKA**

---

**Oleh :  
ADI AHMAD NUROBI  
NPM : 238020059**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2026**

### **ABSTRAK**

Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika Majalengka telah mengimplementasikan sistem Rekam Medis Elektronik menggunakan aplikasi Assist.id sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta studi dokumentasi terhadap tenaga kesehatan dan petugas administrasi yang terlibat dalam penggunaan sistem. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi Rekam Medis Elektronik Assist.id. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik Assist.id memberikan berbagai manfaat dalam mendukung proses pelayanan kesehatan di klinik, antara lain mempermudah pengelolaan data pasien, mempercepat proses pencatatan rekam medis, serta meningkatkan efisiensi alur pelayanan. Sistem ini juga membantu tenaga kesehatan dalam mengakses informasi medis pasien secara lebih cepat dan terstruktur. Namun demikian, implementasi sistem masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait keterbatasan pemahaman pengguna terhadap fitur sistem, kendala teknis aplikasi, serta belum meratanya kompetensi digital tenaga kesehatan.

**Kata Kunci:** Rekam Medis Elektronik, Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan, Layanan Kesehatan, Klinik

## **ABSTRACT**

*The Ar-Ridwan Bhakti Medika Clinic in Majalengka has implemented an Electronic Medical Records system using the Assist.id application as part of its efforts to improve the quality of healthcare services. However, initial observations revealed several issues with the system's implementation, such as suboptimal feature utilization, technical challenges with the application, differences in user skills in operating the system, resistance to changes in the work system, and limited training and mentoring for healthcare workers. This study employed a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation studies of healthcare workers and administrative staff involved in the system's use. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing to obtain a comprehensive overview of the Assist.id Electronic Medical Records implementation. The results showed that the use of the Assist.id Electronic Medical Records system provides various benefits in supporting healthcare services at the clinic, including simplifying patient data management, accelerating medical record recording, and increasing the efficiency of service flows. The system also helps healthcare workers access patient medical information more quickly and in a structured manner. However, the system's implementation still faces several obstacles, primarily related to limited user understanding of the system's features, technical difficulties with the application, and the uneven distribution of healthcare workers' digital competencies.*

*Keywords: Electronic Medical Records, Health Information System Evaluation, Health Services, Clinic*

## RINGKESAN

Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika di Majalengka parantos ngalaksanakeun sistem Rekam Médis Éléktronik nganggo aplikasi Assist.id sabagé sabagé usaha ngaronjatkeun kualitas palayanan kaséhatan. Tapi, observasi awal ngungkabkeun sababaraha masalah sareng palaksanaan sistem, sapertos pamanfaatan fitur suboptimal, tantangan téknis sareng aplikasi, bédana kaahlian pangguna dina ngoperasikeun sistem, résistansi kana parobahan dina sistem kerja, sareng pelatihan terbatas sareng bimbingan pikeun pagawé kaséhatan. Ieu panalungtikan ngagunakeun pamarekan déskriptif. Téhnik ngumpulkeun data kalebet obsérvasi, wawancara, sareng studi dokuméntasi para karyawan kasehatan sareng staf administrasi aub dina panggunaan sistem. Data dianalisis ngaliwatan réduksi data, presentasi data, jeung gambar kacindekan pikeun meunangkeun gambaran komprehensif ngeunaan palaksanaan Assist.id Electronic Medical Records. Hasilna nétélakeun yén pamakéan sistem Assist.id Electronic Medical Records méré rupa-rupa mangpaat dina ngarojong palayanan kaséhatan di klinik, diantaranya nyederhanakeun manajemen data pasien, ngagancangkeun rékaman rekam médis, sarta ngaronjatkeun efisiensi alur layanan. Sistem éta ogé ngabantosan pagawé kaséhatan ngaksés inpormasi médis pasien langkung gancang sareng sacara terstruktur. Sanajan kitu, palaksanaan sistem urang masih nyanghareupan sababaraha halangan, utamana patali jeung pamahaman pamaké kawates fitur sistem urang, kasusah téknis dina aplikasi, sarta distribusi henteu rata kompetensi digital pagawe kaséhatan.

Konci: Rékam Médis Éléktronik, Évaluasi Sistem Émbaran Kaséhatan, Pelayanan Kaséhatan, Klinik

## I. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor kesehatan merupakan fenomena global yang berkembang sangat pesat dalam dua dekade terakhir dan telah menjadi isu strategis di berbagai negara, baik negara maju maupun berkembang. Menurut Topol (2020), digitalisasi kesehatan bukan lagi sekadar inovasi teknologi, melainkan telah menjadi kebutuhan sistemik untuk menjawab kompleksitas pelayanan kesehatan modern yang semakin dinamis. Perkembangan ini tidak terlepas dari meningkatnya kompleksitas sistem pelayanan kesehatan dunia yang dihadapkan pada berbagai tantangan struktural, demografis, dan epidemiologis. Frenk et al. (2021) menegaskan bahwa sistem kesehatan global saat ini berada pada titik kritis akibat tekanan simultan berupa pertumbuhan penduduk, peningkatan angka harapan hidup, transisi epidemiologis, serta keterbatasan sumber daya manusia kesehatan.

permasalahan implementasi Rekam Medis Elektronik Assist.id di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika masih berada pada tingkat yang cukup signifikan. Persentase pemanfaatan fitur sistem yang belum optimal mencapai 65%, mengindikasikan bahwa sebagian besar potensi fungsi Assist.id belum dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung pelayanan klinis. Alshahrani et al. (2021) menegaskan bahwa pemanfaatan fitur yang tidak optimal sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman pengguna terhadap fungsi sistem secara menyeluruh.

Kendala teknis penggunaan aplikasi yang mencapai 58% menunjukkan bahwa aspek teknologi masih menjadi tantangan penting dalam implementasi RME. Gangguan sistem, keterbatasan perangkat pendukung, maupun stabilitas jaringan dapat memengaruhi kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Dwivedi et al. (2023) menekankan bahwa keandalan teknis sistem merupakan prasyarat utama bagi keberhasilan adopsi teknologi informasi di sektor kesehatan.

Persentase perbedaan kemampuan pengguna sebesar 62% memperlihatkan adanya kesenjangan kompetensi digital di antara tenaga kesehatan dan petugas administrasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidaksamaan kualitas pelayanan serta memperlambat alur kerja pelayanan klinik. OECD (2022) menyatakan bahwa peningkatan literasi digital tenaga kesehatan merupakan faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan transformasi digital layanan kesehatan. Sementara itu, resistensi terhadap perubahan sistem kerja yang tercatat sebesar 54% menunjukkan bahwa aspek psikologis dan budaya organisasi juga berperan penting dalam implementasi RME. Tanpa pendekatan manajemen perubahan yang tepat, resistensi ini dapat menjadi hambatan serius bagi optimalisasi sistem. Kotter (2021) menegaskan bahwa keberhasilan perubahan organisasi sangat ditentukan oleh komunikasi, partisipasi pengguna, dan kepemimpinan yang mendukung.

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika telah menerapkan sistem Rekam Medis Elektronik Assist.id, implementasinya masih memerlukan evaluasi yang komprehensif dan sistematis. Evaluasi ini menjadi penting tidak hanya untuk menilai aspek teknis sistem, tetapi juga untuk memahami kesiapan sumber daya

manusia, kesesuaian alur kerja, serta dampak sistem terhadap mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Rekam Medis Elektronik Assist.id dalam Upaya Meningkatkan Layanan Kesehatan di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika Majalengka”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi RME Assist.id serta kontribusinya dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat klinik.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika sebagai salah satu klinik yang telah menerapkan Rekam Medis Elektronik Assist.id dalam operasional pelayanannya. Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi implementasi RME Assist.id dalam mendukung peningkatan layanan kesehatan. Adapun fokus penelitian ini meliputi:

1. Evaluasi penerapan Rekam Medis Elektronik Assist.id dalam proses pelayanan kesehatan di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika.
2. Identifikasi manfaat dan kendala penggunaan Rekam Medis Elektronik Assist.id bagi tenaga kesehatan dan petugas administrasi.
3. Analisis kontribusi Rekam Medis Elektronik Assist.id terhadap peningkatan efektivitas dan kualitas layanan kesehatan.
4. Penilaian kesesuaian penggunaan Rekam Medis Elektronik Assist.id dengan kebutuhan operasional klinik dan regulasi yang berlaku.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Rekam Medis Elektronik Assist.id di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika
2. Bagaimana manfaat yang dirasakan dari penggunaan Rekam Medis Elektronik Assist.id dalam pelayanan kesehatan di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika
3. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam implementasi Rekam Medis Elektronik Assist.id di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika
4. Bagaimana kontribusi Rekam Medis Elektronik Assist.id dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Penerapan Rekam Medis Elektronik Assist.id di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika.
2. Manfaat penggunaan Rekam Medis Elektronik Assist.id dalam mendukung pelayanan kesehatan.
3. Mengidentifikasi kendala yang muncul dalam implementasi Rekam Medis Elektronik Assist.id.

4. Mengevaluasi peran Rekam Medis Elektronik Assist.id dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai Evaluasi Rekam Medis Elektronik Assist.id dalam Upaya Meningkatkan Layanan Kesehatan di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika diharapkan mampu memberikan manfaat yang signifikan baik dari sisi pengembangan keilmuan (teoritis) maupun dari sisi penerapan praktis di lapangan. Manfaat penelitian ini tidak hanya terbatas pada lokasi penelitian, tetapi juga memiliki relevansi yang lebih luas bagi pengembangan sistem informasi kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

Dalam konteks transformasi digital sektor kesehatan yang semakin masif, kajian evaluatif terhadap implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa teknologi yang diterapkan benar-benar memberikan nilai tambah bagi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, manfaat penelitian ini diuraikan ke dalam dua aspek utama, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, sistem informasi kesehatan, dan informatika kesehatan. Adapun manfaat teoritis penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Memperkaya Kajian Ilmiah tentang Rekam Medis Elektronik di Tingkat Klinik:** Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah terkait evaluasi penerapan Rekam Medis Elektronik pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya klinik. Selama ini, banyak penelitian lebih berfokus pada rumah sakit, sementara kajian mengenai implementasi RME di klinik masih relatif terbatas. Dengan demikian, penelitian ini dapat mengisi celah (research gap) dalam kajian sistem informasi kesehatan.
2. **Mengembangkan Perspektif Evaluatif dalam Sistem Informasi Kesehatan:** Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan pendekatan evaluasi sistem informasi kesehatan yang tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis, tetapi juga mencakup aspek sumber daya manusia, alur kerja pelayanan, serta dampak sistem terhadap mutu layanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan teori keberhasilan sistem informasi yang menekankan pentingnya pendekatan multidimensional dalam evaluasi sistem.
3. **Memperkuat Pemahaman Hubungan antara RME dan Mutu Pelayanan Kesehatan:** Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperjelas hubungan antara penerapan Rekam Medis Elektronik dengan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar konseptual dalam menjelaskan bagaimana RME berkontribusi terhadap keselamatan pasien, ketepatan pengambilan keputusan klinis, dan kontinuitas pelayanan.
4. **Menjadi Dasar Pengembangan Model Evaluasi RME di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama:** Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan awal

dalam pengembangan model atau kerangka evaluasi implementasi Rekam Medis Elektronik yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat klinik. Model ini dapat dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti berikutnya dalam konteks yang lebih luas.

5. Memberikan Referensi Akademik bagi Penelitian Selanjutnya: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang tertarik untuk mengkaji topik serupa, baik terkait evaluasi sistem informasi kesehatan, digitalisasi layanan kesehatan, maupun pengembangan rekam medis elektronik. Dengan demikian, penelitian ini dapat mendorong lahirnya kajian lanjutan yang lebih mendalam dan komprehensif.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yang nyata bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Manfaat praktis penelitian ini meliputi:

1. Bagi manajemen klinik ar-ridwan bhakti medika  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis bagi manajemen klinik dalam meningkatkan efektivitas penerapan Rekam Medis Elektronik Assist.id. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sistem, penyempurnaan kebijakan internal, serta pengambilan keputusan terkait pengembangan sistem informasi klinik.
2. Bagi tenaga kesehatan dan petugas administrasi  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai manfaat dan kendala penggunaan RME Assist.id dari sudut pandang pengguna. Dengan adanya evaluasi ini, tenaga kesehatan dan petugas administrasi dapat memperoleh rekomendasi perbaikan yang mendukung kemudahan penggunaan sistem, peningkatan kenyamanan kerja, serta optimalisasi pemanfaatan fitur RME dalam pelayanan kesehatan sehari-hari.
3. Bagi pengembang sistem rekam medis elektronik (assist.id)  
Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi pengembang aplikasi Assist.id dalam melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem. Informasi mengenai kebutuhan pengguna, kendala teknis, serta kesesuaian sistem dengan alur kerja klinik dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dan fungsionalitas aplikasi RME.
4. Bagi klinik dan fasilitas pelayanan kesehatan lain  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi klinik lain yang sedang atau akan mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik. Temuan penelitian dapat dijadikan bahan pembelajaran (*best practice*) serta peringatan terhadap potensi kendala yang mungkin dihadapi dalam proses implementasi RME.
5. Bagi pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai implementasi Rekam Medis Elektronik di tingkat klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Informasi ini dapat menjadi

bahan pertimbangan bagi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam merumuskan kebijakan, pedoman, dan strategi penguatan transformasi digital kesehatan di Indonesia.

6. Bagi pengembangan mutu pelayanan kesehatan  
Secara luas, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Evaluasi yang dilakukan dapat mendorong penerapan Rekam Medis Elektronik yang lebih efektif, aman, dan berorientasi pada keselamatan pasien, sehingga berdampak positif pada kualitas layanan kesehatan yang diterima masyarakat.

## II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

### Kerangka Pemikiran

Perkembangan industri pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif, disertai dengan tuntutan peningkatan mutu layanan dan kemandirian pengelolaan keuangan, mendorong fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk klinik, untuk menerapkan strategi pemasaran yang terencana dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam konteks sistem pelayanan kesehatan modern, klinik tidak lagi hanya dipandang sebagai institusi sosial, tetapi juga sebagai entitas organisasi yang harus dikelola secara profesional agar mampu bertahan, berkembang, dan memberikan nilai tambah secara berkelanjutan bagi pasien dan pemangku kepentingan lainnya.

Menurut Kotler, Keller, dan Chernev (2021), pemasaran jasa kesehatan merupakan proses strategis yang dirancang untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dengan tujuan utama membangun kepuasan dan loyalitas pasien. Lebih lanjut, Lovelock dan Wirtz (2020) menegaskan bahwa keberhasilan pemasaran jasa, termasuk jasa kesehatan, sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola interaksi antara penyedia layanan dan pasien, mengingat karakteristik jasa yang bersifat tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), bervariasi (*heterogeneity*), dan tidak dapat disimpan (*perishability*).

Keleluasaan pengelolaan keuangan yang dimiliki oleh klinik menuntut adanya strategi pemasaran yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pendapatan, tetapi juga pada efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan pelayanan. Strategi pemasaran yang tepat memungkinkan klinik untuk meningkatkan daya saing, memperluas pangsa pasar, serta mempertahankan loyalitas pasien di tengah persaingan dengan fasilitas pelayanan kesehatan sejenis. Hal ini sejalan dengan pendapat Homburg, Jozić, dan Kuehnl (2022) yang menyatakan bahwa strategi pemasaran yang berbasis pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan akan memberikan keunggulan bersaing yang lebih berkelanjutan dibandingkan strategi yang hanya berorientasi pada harga.

Salah satu pendekatan utama dalam perumusan strategi pemasaran pelayanan kesehatan adalah konsep bauran pemasaran (*marketing mix*). Dalam konteks jasa kesehatan, bauran pemasaran berkembang dari konsep 4P menjadi 7P, bahkan 8P, yang meliputi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*),

promosi (*promotion*), orang (*people*), proses (*process*), bukti fisik (*physical evidence*), serta layanan konsumen (*customer service*). Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020), bauran pemasaran jasa berfungsi sebagai seperangkat alat taktis yang dapat dikendalikan oleh organisasi untuk memengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan.

Setiap unsur bauran pemasaran memiliki peran strategis yang saling berkaitan. Produk layanan kesehatan mencerminkan jenis dan kualitas pelayanan medis maupun nonmedis yang diberikan kepada pasien. Harga berkaitan dengan keterjangkauan biaya layanan serta persepsi nilai yang dirasakan pasien. Promosi berfungsi sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi layanan, membangun citra, dan meningkatkan kesadaran masyarakat. Tempat mencakup lokasi klinik dan kemudahan akses pelayanan. Orang merujuk pada kompetensi, sikap, dan profesionalisme sumber daya manusia kesehatan. Proses berkaitan dengan alur pelayanan, kecepatan, dan kejelasan prosedur. Bukti fisik mencakup fasilitas, peralatan, dan lingkungan fisik yang mendukung kenyamanan pasien. Seluruh unsur tersebut harus dikelola secara terpadu agar strategi pemasaran dapat memberikan hasil yang optimal.

Menurut Nguyen dan Simkin (2021), kegagalan organisasi jasa kesehatan dalam mengintegrasikan unsur-unsur bauran pemasaran sering kali menyebabkan ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Oleh karena itu, manajemen klinik perlu memaksimalkan setiap elemen bauran pemasaran secara seimbang dan berorientasi pada pengalaman pasien (*patient experience*). Pendekatan ini sejalan dengan konsep *patient-centered care* yang menempatkan pasien sebagai pusat dari seluruh aktivitas pelayanan dan pemasaran kesehatan. Strategi pemasaran tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan volume kunjungan pasien, tetapi juga sebagai pedoman manajerial dalam menentukan arah kebijakan organisasi. Menurut Ferrell, Hartline, dan Hochstein (2022), strategi pemasaran memberikan kerangka kerja yang sistematis bagi manajer dalam mengalokasikan sumber daya, menentukan prioritas program, serta mengevaluasi kinerja pemasaran secara berkelanjutan. Dalam konteks klinik, strategi pemasaran menjadi penghubung antara tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan pasien.

Untuk menciptakan keunggulan bersaing, strategi pemasaran pelayanan kesehatan perlu diarahkan pada tiga pendekatan utama, yaitu keunggulan biaya (*cost leadership*), diferensiasi (*differentiation*), dan fokus (*focus strategy*). Porter (2020) menjelaskan bahwa keunggulan bersaing hanya dapat dicapai apabila organisasi mampu memanfaatkan sumber daya dan kapabilitas internalnya secara efektif, sekaligus merespons dinamika lingkungan eksternal secara adaptif. Oleh karena itu, sebelum merumuskan strategi pemasaran, klinik perlu melakukan analisis lingkungan pemasaran secara komprehensif.

Analisis lingkungan pemasaran mencakup lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal meliputi sumber daya manusia, sistem informasi, teknologi pelayanan, budaya organisasi, serta fasilitas fisik yang dimiliki klinik. Lingkungan eksternal terdiri atas lingkungan makro, seperti regulasi pelayanan kesehatan, kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, serta lingkungan mikro, seperti pasien, pesaing, pemasok,

dan mitra kerja. Menurut David dan David (2023), pemahaman yang akurat terhadap lingkungan pemasaran akan membantu organisasi dalam mengidentifikasi peluang dan ancaman, sekaligus merumuskan strategi yang realistis dan aplikatif.

Kegiatan pemasaran pelayanan kesehatan memiliki cakupan yang luas karena melibatkan berbagai pihak dan fungsi manajerial, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kinerja. Pemasaran tidak hanya terbatas pada aktivitas promosi, tetapi mencakup seluruh proses penciptaan nilai bagi pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Armstrong (2023) yang menyatakan bahwa pemasaran modern mencakup seluruh aktivitas organisasi yang bertujuan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui penciptaan kepuasan dan kepercayaan.

Dalam memilih strategi pemasaran yang tepat, manajemen klinik harus mempertimbangkan daya tarik segmen pasar, kemampuan sumber daya yang dimiliki, strategi pesaing, serta kriteria kinerja manajemen. Strategi pemasaran yang dipilih selanjutnya diterjemahkan ke dalam program pemasaran operasional melalui penentuan kombinasi bauran pemasaran yang sesuai dengan karakteristik pasar sasaran. Menurut Morgan, Feng, dan Whitler (2020), keberhasilan strategi pemasaran sangat ditentukan oleh kesesuaian antara strategi yang dirumuskan dan implementasi program pemasaran di lapangan. Untuk mencapai daya saing yang berkelanjutan, setiap unsur bauran pemasaran harus memiliki keunikan yang mencerminkan identitas dan keunggulan klinik. Manajemen perlu menentukan peran strategis masing-masing unsur, menilai efektivitas biaya, serta mempertimbangkan interaksi antarunsur bauran pemasaran. Selain itu, perumusan strategi pemasaran harus disesuaikan dengan kriteria kinerja manajemen dan kapasitas sumber daya yang dimiliki organisasi.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun dengan menempatkan strategi pemasaran pelayanan kesehatan sebagai variabel utama yang dipengaruhi oleh kondisi lingkungan internal dan eksternal klinik. Analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman menjadi dasar dalam merumuskan strategi pemasaran yang tepat. Strategi tersebut selanjutnya diimplementasikan melalui program bauran pemasaran yang terintegrasi dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pemasaran, mengatasi hambatan operasional, serta meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Evaluasi sistem informasi kesehatan dapat dilakukan dengan menilai beberapa aspek penting, yaitu aspek manusia (*human*), aspek organisasi (*organization*), dan aspek teknologi (*technology*). Aspek manusia berkaitan dengan kompetensi pengguna, tingkat pemahaman, serta kepuasan pengguna terhadap sistem. Aspek organisasi meliputi dukungan manajemen, kebijakan, serta lingkungan kerja yang mendukung penggunaan sistem. Sedangkan aspek teknologi mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan dari sistem yang digunakan.

Melalui evaluasi terhadap ketiga aspek tersebut, dapat diketahui kekuatan dan kelemahan implementasi sistem rekam medis elektronik Assist.id. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas

penggunaan sistem serta kontribusinya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan data pasien, serta kepuasan pengguna dan pasien.

Berikut adalah gambar evaluasi rekam medis elektronik assist.id dalam upaya meningkatkan layanan kesehatan di klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika Majalengka, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1  
Paradigma Pemikiran

### **Proposisi Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hasil telaah teori, serta kerangka pemikiran yang telah disusun, maka proposisi penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Rekam Medis Elektronik berbasis Assist.id di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika telah diimplementasikan dalam proses pelayanan kesehatan, namun efektivitas penerapannya dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi informasi, serta kebijakan internal klinik.
2. Penggunaan Rekam Medis Elektronik Assist.id memberikan manfaat yang signifikan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi administrasi medis, akurasi dan keamanan data pasien, serta kemudahan akses informasi klinis bagi tenaga kesehatan.
3. Implementasi Rekam Medis Elektronik Assist.id di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika masih menghadapi berbagai kendala, yang meliputi keterbatasan kompetensi tenaga kesehatan dalam penguasaan teknologi informasi, resistensi terhadap perubahan sistem kerja konvensional, serta kendala teknis operasional dan stabilitas jaringan.
4. Rekam Medis Elektronik Assist.id berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika, yang tercermin dari peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, kontinuitas perawatan pasien, serta persepsi kepuasan pengguna layanan.

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey*, yaitu suatu metode yang hanya melihat gambaran umum dari variabel atau hubungan antar variabel saja. Informasi diperoleh berdasarkan pengumpulan data dari perusahaan yang dikumpulkan langsung dari tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui kondisi fakta-fakta empirik terhadap objek yang sedang diteliti. Selain itu, digunakan pula pendekatan *descriptive analysis*, yaitu menginterpretasikan data yang diperoleh dengan fakta yang tampak pada waktu diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek penelitian. Tipe investigasi bersifat deskriptif dan tidak melakukan pengujian hubungan sebab akibat antara variabel.

### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis Matriks SWOT terintegrasi pada Tabel 4.9, dapat disimpulkan bahwa kondisi strategis Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika Majalengka berada pada posisi yang relatif kuat dalam menghadapi dinamika persaingan layanan kesehatan, khususnya dalam era transformasi digital yang berkembang sangat pesat. Dominannya kombinasi strategi S-O (*Strength–Opportunity*) menunjukkan bahwa organisasi memiliki kekuatan internal yang signifikan dan peluang eksternal yang luas, sehingga memungkinkan penerapan strategi pertumbuhan agresif (*growth oriented strategy*) secara optimal. Kondisi

ini mengindikasikan bahwa klinik tidak hanya berada pada posisi bertahan (*survive*), tetapi juga memiliki potensi besar untuk berkembang (*grow*) dan berinovasi secara berkelanjutan. Menurut Rangkuti (2020), organisasi yang berada pada kuadran S-O merupakan organisasi yang memiliki posisi paling menguntungkan karena dapat memanfaatkan kekuatan untuk meraih peluang secara maksimal. Hal ini juga diperkuat oleh Kotler & Keller (2021) yang menyatakan bahwa integrasi antara kekuatan internal dan peluang eksternal merupakan kunci utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Dalam konteks yang lebih mutakhir, McKinsey (2026) menegaskan bahwa organisasi layanan kesehatan yang mampu mengadopsi teknologi digital secara strategis akan memiliki peluang pertumbuhan yang lebih tinggi, efisiensi operasional yang lebih baik, serta peningkatan pengalaman pasien (*patient experience*).

Adapun pembahasan mendalam terhadap masing-masing strategi dalam Matriks SWOT dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Analisis Strategi S-O (Strength–Opportunity)**

- Strategi S-O merupakan strategi utama yang paling direkomendasikan karena berorientasi pada pemanfaatan kekuatan internal untuk menangkap peluang eksternal secara maksimal dan berkelanjutan.
- Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) Assist.id menjadi salah satu kekuatan strategis utama dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan di klinik.
- Optimalisasi sistem digital memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan, antara lain:
  - o Mempercepat proses pelayanan pasien secara menyeluruh mulai dari pendaftaran hingga pelayanan medis
  - o Meningkatkan akurasi, integrasi, dan keamanan data medis pasien
  - o Mengurangi kesalahan administrasi maupun kesalahan medis (*medical error*)
- Menurut WHO (2021), digitalisasi sistem kesehatan, termasuk rekam medis elektronik, mampu meningkatkan keselamatan pasien, efisiensi layanan, serta kualitas pengambilan keputusan klinis.
- Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan berkelanjutan menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi sistem digital.
- Susanto (2024) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan SDM, pelatihan yang berkesinambungan, serta dukungan manajemen organisasi.
- Penguatan kerja sama dengan BPJS Kesehatan juga menjadi peluang strategis dalam meningkatkan akses layanan serta jumlah kunjungan pasien.
- Secara keseluruhan, strategi ini menekankan pada integrasi antara teknologi, SDM, dan pelayanan sebagai fondasi utama pertumbuhan organisasi.

### **2. Analisis Strategi W-O (Weakness–Opportunity)**

- Strategi W-O bertujuan untuk meminimalkan kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal yang tersedia.
- Kelemahan seperti keterbatasan SDM, kurang optimalnya promosi, serta pemanfaatan sistem yang belum maksimal dapat diatasi melalui berbagai pendekatan strategis, yaitu:
  - Pengembangan digital marketing berbasis media sosial dan platform online
  - Pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga medis dan non-medis
  - Pengembangan sarana dan prasarana berbasis teknologi digital
- Menurut Kotler & Keller (2021), pemasaran digital merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan jangkauan pasar dan menarik minat pelanggan di era modern.
- Selain itu, efisiensi pengelolaan keuangan menjadi aspek penting dalam mendukung keberlanjutan operasional organisasi.
- OECD (2023) menegaskan bahwa transformasi digital di sektor kesehatan harus diiringi dengan penguatan kapasitas organisasi dan tata kelola yang baik agar dapat memberikan hasil yang optimal.

### **3. Analisis Strategi S-T (Strength–Threat)**

- Strategi S-T berfokus pada pemanfaatan kekuatan internal untuk menghadapi dan mengatasi ancaman eksternal yang ada.
- Tingginya tingkat persaingan antar klinik menuntut organisasi untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas layanan.
- Upaya strategis yang dapat dilakukan antara lain:
  - Pengembangan inovasi layanan berbasis teknologi digital
  - Diferensiasi pelayanan untuk menciptakan keunikan dan keunggulan kompetitif
  - Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan
- Penetapan tarif yang kompetitif juga menjadi strategi penting dalam mempertahankan pasien di tengah persaingan yang ketat.
- Menurut Porter (2020), keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui strategi diferensiasi dan efisiensi biaya yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan.
- Dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki, klinik dapat mengantisipasi ancaman serta mempertahankan eksistensinya di pasar layanan kesehatan.

### **4. Analisis Strategi W-T (Weakness–Threat)**

- Strategi W-T merupakan strategi defensif yang bertujuan untuk meminimalkan kelemahan internal sekaligus menghindari ancaman eksternal.
- Fokus utama strategi ini meliputi:
  - Penambahan dan peningkatan kualitas tenaga medis
  - Penyusunan perencanaan bisnis (business plan) yang matang dan terarah
  - Peningkatan loyalitas pasien melalui pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan

- Loyalitas pasien menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan organisasi.
- Menurut Griffin (2022), loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan, serta pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
- Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas utama dalam menghadapi ancaman persaingan.

### 5. Sintesis Strategi (Kesimpulan Analisis SWOT)

- Secara keseluruhan, Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika Majalengka berada pada kondisi strategis yang:
  - o Kuat secara internal (memiliki sistem digital dan standar pelayanan yang baik)
  - o Memiliki peluang eksternal yang besar (tingginya kebutuhan layanan kesehatan dan perkembangan digitalisasi)
- Strategi utama yang direkomendasikan adalah:
  - o Strategi agresif (*Growth Oriented Strategy*)
- Hal ini sejalan dengan temuan McKinsey (2026) yang menyatakan bahwa organisasi kesehatan berbasis digital memiliki peluang pertumbuhan yang lebih tinggi dibandingkan organisasi konvensional.

### 6. Implikasi Strategis

- Berdasarkan hasil analisis, langkah strategis yang perlu dilakukan oleh klinik meliputi:
  - o Mengoptimalkan penggunaan Assist.id secara menyeluruh di جميع unit pelayanan
  - o Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia
  - o Mengembangkan layanan kesehatan berbasis digital dan inovatif
  - o Memperkuat strategi pemasaran, khususnya digital marketing
- Integrasi antara teknologi, SDM, dan pelayanan menjadi kunci utama dalam meningkatkan daya saing organisasi.
- Menurut WHO (2022), digitalisasi layanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam meningkatkan kualitas sistem kesehatan global.

Berdasarkan hasil analisis Matriks SWOT terintegrasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika Majalengka berada pada kondisi strategis yang sangat menguntungkan dan memiliki prospek pengembangan yang kuat di tengah dinamika persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif, khususnya dalam era transformasi digital. Posisi klinik yang berada pada Kuadran I (Strength–Opportunity) menunjukkan bahwa organisasi memiliki kekuatan internal yang signifikan serta peluang eksternal yang luas, sehingga sangat memungkinkan untuk menerapkan strategi pertumbuhan agresif (*growth oriented strategy*) secara optimal dan berkelanjutan.

Secara internal, klinik memiliki berbagai kekuatan utama yang menjadi fondasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing organisasi. Kekuatan tersebut antara lain terletak pada pemanfaatan teknologi digital melalui implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) Assist.id yang mampu meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data medis, serta kecepatan pelayanan

kepada pasien. Selain itu, dukungan sumber daya manusia yang cukup kompeten, adanya standar pelayanan yang jelas, serta sistem manajemen yang mulai terintegrasi menjadi faktor pendukung yang memperkuat posisi klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat WHO (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan keselamatan pasien dan efisiensi sistem pelayanan.

Dari sisi eksternal, klinik memiliki peluang yang sangat besar untuk berkembang, terutama dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang cepat, akurat, dan berbasis teknologi. Kerja sama dengan BPJS Kesehatan juga menjadi peluang strategis yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien secara signifikan. Selain itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan ruang yang luas bagi klinik untuk mengembangkan layanan berbasis digital serta memperluas jangkauan pemasaran melalui strategi digital marketing. Menurut Kotler & Keller (2021), pemanfaatan teknologi digital dalam pemasaran mampu meningkatkan daya saing organisasi dan memperluas pangsa pasar secara efektif.

Meskipun demikian, klinik juga masih menghadapi beberapa kelemahan internal yang perlu segera diatasi agar tidak menghambat proses pengembangan organisasi. Kelemahan tersebut meliputi keterbatasan jumlah tenaga medis, belum optimalnya pemanfaatan sistem digital secara menyeluruh, serta strategi promosi yang masih kurang maksimal. Apabila tidak ditangani dengan baik, kelemahan ini dapat menjadi hambatan dalam memanfaatkan peluang yang ada secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis berupa peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan sistem digital, serta pengembangan strategi pemasaran berbasis teknologi.

Di sisi lain, ancaman eksternal yang dihadapi klinik juga tidak dapat diabaikan, seperti meningkatnya persaingan antar fasilitas layanan kesehatan, perubahan regulasi, serta tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin tinggi. Dalam menghadapi kondisi tersebut, klinik perlu mengembangkan strategi yang adaptif dan inovatif, seperti melakukan diferensiasi layanan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menetapkan tarif yang kompetitif. Porter (2020) menyatakan bahwa keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui strategi diferensiasi dan efisiensi biaya yang mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

## **V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

1. Penerapan RME Assist.id Berjalan Positif Meski Memerlukan Optimalisasi Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam, penerapan Rekam Medis Elektronik Assist.id telah diimplementasikan secara bertahap dan terintegrasi di Klinik Ar-Ridwan Bhakti Medika. Sistem ini meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan kesalahan pencatatan, dan mempercepat alur pelayanan. Namun, optimalisasi tetap diperlukan terutama dalam aspek sumber daya manusia dan pemanfaatan seluruh fitur sistem,

sejalan dengan prinsip *Sociotechnical Systems* dan temuan Nugroho et al. (2021) serta Utami et al. (2021).

2. Manfaat RME Assist.id Terlihat pada Efisiensi, Akurasi, dan Kualitas Layanan  
Penggunaan RME Assist.id memberikan dampak positif signifikan terhadap efisiensi pelayanan, akurasi data medis, kemudahan akses informasi, dan kualitas administrasi klinik. Temuan ini sesuai dengan teori *Service Quality* dan *Knowledge Management*, serta penelitian Sari & Prasetyo (2023), Pratama et al. (2020), dan Rahmawati et al. (2022), yang menekankan bahwa digitalisasi rekam medis mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih cepat, aman, dan berbasis bukti.
3. Kendala Implementasi Masih Berasal dari Faktor SDM, Infrastruktur, dan Adaptasi Organisasi. Beberapa kendala utama dalam implementasi RME Assist.id meliputi keterbatasan kompetensi SDM, pemanfaatan fitur sistem yang belum optimal, jumlah tenaga medis yang terbatas, serta kesiapan infrastruktur dan adaptasi organisasi terhadap teknologi digital. Temuan ini didukung teori *Human-Technology Interaction* (Laudon & Laudon, 2021) dan penelitian Heeks (2020) serta Susanto (2024), yang menyatakan bahwa kesiapan pengguna dan budaya organisasi sangat menentukan keberhasilan sistem informasi di sektor kesehatan.
4. Kontribusi RME Assist.id terhadap Kualitas Layanan dan Daya Saing Klinik  
Implementasi RME Assist.id berkontribusi signifikan dalam peningkatan kecepatan pelayanan, akurasi dan keselamatan pasien, koordinasi antarunit, serta peningkatan daya saing klinik. Hal ini sejalan dengan kebijakan nasional dalam digitalisasi layanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022), teori *Service Quality*, dan temuan McKinsey (2026), yang menegaskan bahwa digitalisasi layanan kesehatan meningkatkan efisiensi, pengalaman pasien, dan pertumbuhan organisasi.

### Rekomendasi

1. Peningkatan Kompetensi SDM dan Pelatihan Berkelanjutan  
Klinik perlu menyediakan program pelatihan rutin dan mentoring untuk meningkatkan kemampuan tenaga medis dan administrasi dalam mengoperasikan RME. Kesiapan SDM menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi RME.
2. Optimalisasi Pemanfaatan Fitur Sistem  
Semua unit pelayanan sebaiknya menggunakan seluruh fitur RME Assist.id secara konsisten, termasuk integrasi data BPJS, laporan analisis kinerja, dan monitoring rekam medis pasien. Strategi ini akan memaksimalkan manfaat digitalisasi dan meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan, sesuai teori *Innovation Diffusion*.
3. Peningkatan Infrastruktur dan Dukungan Teknologi  
Klinik disarankan untuk meningkatkan infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet stabil, server yang handal, dan perangkat keras yang kompatibel, agar transisi dari sistem manual ke digital dapat berjalan lancar

dan semua fitur RME dapat dimanfaatkan optimal. Dukungan infrastruktur yang memadai menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi sistem digital di layanan kesehatan.

4. Perencanaan Beban Kerja dan Perubahan Budaya Organisasi  
Manajemen klinik perlu mengatur beban kerja tenaga medis agar penginputan data ke RME tidak terbengkalai, serta mendorong budaya organisasi yang adaptif terhadap teknologi digital. Langkah ini penting agar sistem RME dapat berfungsi optimal, mendukung koordinasi antarunit, dan memperkuat keselamatan pasien.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Buchari Alma, 2014. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Alfabeta : Bandung.
- Endri Hariyanti, Rosyidah. 2010. Analisis Strategi Pemasaran Pelayanan *Skin Medical Center* Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta. Jurnal Kes Mas Vol. 4.No. 2, JUNI 2010 : 76 - 143
- Cravens, David W., 2014, *Strategic Marketing*, Sixth Edition, Irwin McGraw-Hill, Boston.
- Czinkota, Michael R. dan Masaaki Kotabe, 2011, *Marketing Management*, Second Edition, South-Western College Publishing, USA.
- David, F. R. 2012. Manajemen Strategis (Edisi Bahasa Indonesia) PT. Prenhallindo.
- Fitri Lukia Astuti Kurniawan, Muliawan Hamdani, 2018. Manajemen Strategik Dalam Organisasi, Media Pressindo, Yogyakarta
- Irawan Prasetya. 2011. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta : DIA FISIP UI.
- Hitt, Michael A., R. Duane Ireland dan Robert E. Hoskisson, 2015, Manajemen Strategis: Menyongsong Era Persaingan dan Globalisasi, Alih Bahasa oleh Armand Adiyanto, Erlangga, Jakarta.
- Hill, Charles W.L. dan Gareth R. Jones, 2017, *Strategic Management Theory: An Integrated Approach*, Houghton Mifflin Company, Boston New York
- Hollensen, Svend, 2013, *Marketing Management: A Relationship Approach*, Prentice Hall, Harlow.
- Keegan, Warren. 2013. Manajemen Pemasaran Global. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Knight, Gary, 2010, *Entrepreneurship and Marketing Strategy : the SEM Under Globalization*, Journal of International Marketing, Vol.8, No.2.
- Kotler, Phillip, & Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management*, 15th edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2012, *Marketing Management*, 14th Edition, Pearson Education Limited, England.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2016, *Principle of Marketing* , 9th edition, Printice Hall International, Inc. New Jersey.
- Mangkunegara, AP. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Lovelock, Christopher, Lauren Wright, 2010. *Principles of Service Marketing and Management*, USA : Prentice-Hall International Edition.
- Manullang, M. 2011. *Managemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- McCharty, E. Jerome & William D. Perreault, Jr. 2000, *Essential of Marketing*, 10<sup>th</sup> edition, McGraw-Hill, Inc, New York.
- Rangkuti, F. 2015. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi, Konsep, Strategi untuk Menghadapi Abad 21*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Payne, Adrian, 2012. *The Essence of Service Marketing*, Prentice Hall, UK, alih bahasa Fandy Tjiptono, 2000, Yogyakarta Andi Offset.
- Stanton, William J, 2012. *Prinsip Pemasaran, Edisi 7, Alih Bahasa : Y. Lamarto dan Sadu Sundaya*, Erlangga, Jakarta.
- Stoner, James.A.F. 2011. *Management*, Prentice Hall International, Inc Englewood Cliffs, New York.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesepuluh, Bandung.