

FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA DOKTER KLINIK PRATAMA KECAMATAN MANDAU DURI RIAU DALAM PENGISIAN REKAM MEDIS

Iswary Halwadini^{1*}, R. Poppy Yaniawati², Kahar Mulyani³

^{1,3}Program Studi Magister Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

² Program Studi Magister Manajemen Universitas Pasundan

^{*}Email Korespondensi: hlwdnswry98@gmail.com

Abstract: Job Satisfaction Factors and Their Influence on Doctors' Performance in Filling Out Medical Records. Doctors' performance is an important factor in health services and organizing in medical record files,. Therefore, it is important to carry out a job satisfaction assessment and find out the factors that influence job satisfaction in doctors' performance in filling out medical records in order to find out some of the difficulties during service so that they can be corrected to improve the quality of health services. The aim of this research is to analyze the influence of job satisfaction, salary, promotion and leadership on the performance of doctors in filling out medical records at the Pratama Clinic, Mandau Duri District, Riau. The population in this study were all doctors and dentists who worked at the Pratama Clinic located in the Mandau District, Duri City, Riau Province, as many as 25 people. This research uses a saturated sampling technique (total sampling) encompassing all of 25 doctors and dentists as participants. This research uses a mixed method approach or a combination with a convergent design (The Convergen Parallel Design) or also called concurrent triangulation. Data was collected from observations, interviews, and using a Likert scale questionnaire which was analyzed through SEM (Structural Equation Modeling). The results indicate that job satisfaction factors of work, salary, and leadership significantly influenced doctors' performance in filling out medical records. Meanwhile, job satisfaction factor of promotions does not affect doctors' performance in filling out medical records.

Keywords: Doctor performance, job satisfaction, medical records, mixed methods

Abstrak: Faktor-Faktor Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Dokter dalam Pengisian Rekam Medis. Kinerja dokter merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam berkas rekam medis. Maka dari itu, penting untuk melakukan penilaian kepuasan kerja dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kinerja dokter dalam pengisian rekam medis guna mengetahui beberapa kesulitan saat pelayanan agar bisa diperbaiki guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh kepuasan pada pekerjaan, gaji, promosi, dan kepemimpinan terhadap kinerja dokter dalam pengisian rekam medis di Klinik Pratama Kecamatan Mandau Duri Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dokter dan dokter gigi yang bekerja di Klinik Pratama yang terletak di daerah Kecamatan Mandau, Kota Duri, Provinsi Riau yaitu sebanyak 25 orang. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (*total sampling*) sehingga sampel dalam penelitian ini seluruh populasi yang berjumlah 25 orang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan campuran (*mixed methods*) atau kombinasi dengan desain konvergen (*The Convergen Parallel Design*) atau disebut juga *concurrent triangulation*. Data dikumpulkan dari observasi, wawancara, serta menggunakan kuesioner dari skala *likert* yang dianalisis dengan SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pekerjaan, gaji, dan kepemimpinan mempengaruhi kinerja dokter dalam

mengisi rekam medis secara signifikan. Sementara itu, kepuasan terhadap promosi tidak mempengaruhi kinerja dokter dalam mengisi rekam medis.

Kata Kunci : Kepuasan kerja, kinerja dokter, *mixed methods*, rekam medis

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional terutama dalam bidang kesehatan. Kinerja dokter merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan karena sesuai dengan pencatatan yang sesuai dengan pemeriksaan. Adapun pencatatan terkait pemeriksaan pasien, prosedur tindakan, dan pelayanan penunjang diselenggarakan dalam berkas rekam medis, guna menunjang tertib administrasi dan peningkatan mutu pelayanan (Permenkes RI No. 269 Tahun 2008). Namun, yang sering terjadi adalah ditemukannya ketidaklengkapan pada *form* tindakan medis dan *resume* keluar.

Menurut Laksmi (2019), tingginya persentase rekam medis yang tidak lengkap merupakan indikator rendahnya kinerja dokter dalam pengisian rekam medis yang diduga sebagai akibat dari rendahnya motivasi dokter dalam melaksanakan pekerjaannya, baik motivasi dari dalam dirinya sendiri (intrinsik) maupun motivasi dari luar diri dokter (ekstrinsik). Pentingnya dilakukan penilaian kepuasan kerja dalam kinerja dokter dalam pengisian rekam medis yaitu guna mengetahui beberapa kesulitan saat pelayanan, baik saat pemeriksaan dengan pasien atau beberapa faktor penting yang mempengaruhinya agar bisa diketahui dan diperbaiki guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Aziz, 2022).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pujilestari, A., dkk, pada tahun 2016 disebutkan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi pengisian rekam medis, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri (intrinsik) berkaitan dengan individu meliputi pengetahuan, sikap, motivasi, kemampuan, beban pekerjaan, komitmen dan lain sebagainya; serta faktor dari luar (ekstrinsik) yang berkaitan dengan sistem manajemen meliputi pelatihan, pengawasan, dan

pembimbingan; faktor yang berkaitan dengan organisasi meliputi kebijakan (SOP), struktur organisasi dan kepemimpinan.

Adapun pengertian beban kerja menurut Nursalam dalam Sitorus (2017), adalah sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang atau sekelompok pekerja dalam waktu tertentu, dalam hal ini adalah dokter. Terjadinya peningkatan beban kerja yang dialami oleh pekerja akan memberikan dampak terhadap keselamatan pasien, terjadinya *burnout*, terjadinya stress kerja dan ketidakpuasan kerja (Devina, 2021). Kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan emosional seorang pekerja yang mengungkapkan senang atau tidaknya mereka terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja mencerminkan rasa puas individu terhadap pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Apabila seorang pekerja tidak puas dengan pekerjaannya maka pekerja tersebut dapat menjadi cepat lelah, bosan dan frustrasi, serta melakukan kesibukan yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya (Barahama, K., Katuuk, M., & Oroh, W., 2019).

Masalah ketidaklengkapan rekam medis juga dihadapi oleh beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuliani, A dan Masturoh, I (2017) di RSUD Kabupaten Ciamis diperoleh rata-rata kelengkapan pada review identifikasi pasien sebesar 44,3% dan pada review pencatatan yang benar diperoleh kelengkapan sebesar 39,5%. Giyatno dan Maysyarah (2020) di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai mendapatkan angka rata-rata kelengkapan sebanyak 42% pada review identifikasi pasien dan 58% kelengkapan pada review pencatatan yang benar. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wellya (2022) di RSUD Kecamatan Mandau pada 14 dokumen rekam medis pasien rawat inap tahun 2020 yang dipilih secara acak, didapati

persentase kelengkapan sebesar 84,66% dan ketidaklengkapan sebesar 15,34% dimana rata-rata kelengkapan tertinggi terdapat pada bagian identifikasi pasien.

Berdasarkan survei awal pada Epidemiologi Klinik Riau pada awal tahun 2023 yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa terjadi kenaikan jumlah pasien terdaftar di salah satu klinik pratama dari 18.999 pasien pada bulan Februari 2023 menjadi 19.722 pasien yang terdaftar pada bulan Juli 2023. Peningkatan jumlah kunjungan ini tentu berpengaruh terhadap bertambahnya beban kerja dokter dalam mengisi rekam medis.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan campuran (*mixed methods*) atau kombinasi. Dengan menggunakan *mixed methods*, maka peneliti akan dapat mengetahui alasan terjadinya suatu kesimpulan dari hipotesis yang didapatkan melalui data kuantitatif, sehingga tidak bisa hanya menggunakan penelitian kuantitatif saja. Desain penelitian *mixed methods* ini menggunakan desain konvergen (*The Convergen Parallel Design*) atau disebut juga *concurrent triangulation*. Desain ini akan menempatkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara simultan atau dijalankan bersamaan.

Populasi pada penelitian ini adalah semua dokter umum maupun dokter gigi di Klinik Pratama yang terletak di daerah Kecamatan Mandau, Kota Duri, Provinsi Riau. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah dokter umum dan dokter gigi yang telah bekerja selama minimal 6 bulan dan didapatkan jumlah sebanyak 25 orang. Klinik yang terletak di daerah tersebut sebanyak 5 klinik, yaitu: Klinik Pratama Duri Medika, Klinik Pratama Mandau Sejahtera, Klinik Pratama Hangtuah, Klinik Pratama Permata Hati, dan Klinik Pratama Nayaka Husada. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (*total sampling*). Sehingga, sampel dalam penelitian ini merupakan seluruh dokter umum dan dokter gigi yang tersebar di 5 klinik di

Kecamatan Mandau, Kota Duri, Provinsi Riau yang berjumlah 25 orang.

Peneliti akan melakukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan, setelah itu data akan diolah menggunakan uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan, serta seberapa besar pengaruh variabel independen tersebut dalam model regresi. Setelah itu, data akan dianalisis menggunakan uji analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) untuk memprediksi seberapa besar pengaruh antara Faktor-faktor Kepuasan Kerja Dokter terhadap Kinerja Dokter dalam Pengisian Rekam Medis.

Teknik penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui observasi yaitu mengunjungi tempat penelitian untuk melihat dan mencatat tentang fenomena yang terjadi secara khusus, kuesioner yang diberikan berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden untuk mengukur setiap variabel yang diteliti, wawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada para informan untuk mendapatkan informasi yang mendalam, dan telaah dokumen berupa surat-surat, laporan, peraturan, catatan harian, biografi, simbol, artefak, foto, sketsa, dan lain sebagainya yang merupakan fakta dan data (Indrawan dan Yaniawati, 2017). Dalam kuesioner yang akan ditanyakan oleh peneliti adalah faktor-faktor kepuasan dokter, bagaimana kinerja dokter, dan bagaimana pengisian rekam medis di masing-masing Klinik Pratama. Kuesioner diberikan kepada seluruh sampel yaitu sebanyak 25 responden.

Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam dan dapat dilakukan bersamaan dengan observasi sehingga tidak ada informasi yang terputus antara yang dilihat, didengar, hingga dicatat. Wawancara mendalam adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada informan untuk memperoleh informasi secara detail. Wawancara secara mendalam dilakukan

kepada 10 orang responden yang diambil dari 25 orang responden kuesioner sebelumnya. pertanyaan kepada para informan untuk mendapatkan informasi yang mendalam. Maka, komunikasi antara pewawancara dengan yang diwawancarai harus bersifat intensif dan detail.

Menurut Indrawan & Yaniawati (2017), pemodelan persamaan struktur (SEM) merupakan sebuah alat analisis untuk menguji hipotesis secara dimensionalitas dari hubungan antara variabel-variabel yang diamati. SEM adalah teknik alternatif yang sangat kuat dibandingkan dengan teknik multivariabel lain yang terbatas hanya

untuk menggambarkan hubungan tunggal antara variabel dependen dan variabel independent.

Model pengukuran dilakukan untuk menghasilkan penilaian mengenai validitas dan validitas diskriminan, sedangkan model struktural, yaitu pemodelan yang menggambarkan hubungan-hubungan yang dihipotesakan. Untuk melakukan olah data SEM dengan lebih mudah dapat menggunakan bantuan *software* statistik (Harahap, 2020). Dalam memudahkan kita mengolah data dengan analisa statistika dapat menggunakan berbagai macam alat bantu atau perangkat lunak.

HASIL

Berikut hasil dari kuesioner yang diberikan ke 25 sampel meliputi pertanyaan-pertanyaan mengenai

faktor-faktor kepuasan dokter, bagaimana kinerja dokter, dan bagaimana pengisian rekam medis di masing-masing Klinik Pratama.

Tabel 1. Hasil Kuesioner

No.	Pertanyaan	Jumlah Tanggapan Pertanyaan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang di jalani saat ini			2 (8%)	4 (16%)	19 (76%)
2.	Pekerjaan yang saya lakukan saat ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya				3 (12%)	22 (88%)
3.	Saya merasa nyaman terhadap rekan kerja dan lingkungan kerja	18 (72%)	7 (28%)			
4.	Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini	21 (84%)	4 (16%)			
5.	Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban	12 (48%)	12 (48%)	1 (4%)		
6.	Prestasi kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk karyawan				19 (76%)	6 (24%)
7.	Pekerjaan saya memberikan saya peluang mempersiapkan			5 (20%)	10 (40%)	10 (40%)

	kemajuan saya di masa yang akan datang			
8.	Saya selalu diberi kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya		3 (12%)	22 (88%)
9.	Saya merasa puas atas kepemimpinan pimpinan klinik ini		18 (72%)	7 (28%)
10.	Saya kecewa atas pekerjaan yang saya jalani saat ini	11 (44%)	3 (12%)	11 (44%)
11.	Pekerjaan saya saat ini tidak sesuai dengan latar belakang, pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya	20 (80%)	5 (20%)	
12.	Saya merasa tidak senang terhadap rekan kerja dan lingkungan kerja		3 (12%)	3 (12%) 19 (76%)
13.	Saya tidak merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini		8 (32%)	17 (68%)
14.	Gaji yang saya terima saat ini tidak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban		16 (64%)	9 (36%)
15.	Prestasi kerja yang baik tidak menghasilkan promosi jabatan untuk karyawan		9 (36%)	9 (36%) 7 (28%)
16.	Pekerjaan saya tidak memberikan peluang mempersiapkan kemajuan saya di masa yang akan datang		11 (44%)	11 (44%) 3 (12%)
17.	Saya tidak diberi kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya	17 (68%)	8 (32%)	
18.	Saya tidak merasa puas atas kepemimpinan pimpinan klinik ini		16 (64%)	9 (36%)
19.	Saya menilai kualitas pekerjaan saya baik		4 (16%)	21 (84%)
20.	Saya teliti dalam mengerjakan pekerjaan saya		5 (20%)	20 (80%)

21.	Saya menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan jumlah yang ditentukan	4 (16%)	21 (84%)
22.	Target pekerjaan saya selalu terpenuhi	4 (16%)	17 (68%) 4 (16%)
23.	Saya mampu bekerja sama dalam tim		6 (24%) 19 (76%)
24.	Saya senang bekerja dengan rekan saya	19 (76%)	3 (12%) 3 (12%)
25.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik dan benar		3 (12%) 11 (44%) 11 (44%)
26.	Saya patuh, rapi, dan taat dalam bekerja		2 (8%) 23 (92%)
27.	Saya mampu mengerjakan tugas saya tepat waktu	12 (48%)	12 (48%) 1 (4%)
28.	Saya mampu bekerja dengan mengikuti prosedur atau cara kerja efektif		12 (48%) 13 (52%)
29.	Saya menilai kualitas pekerjaan saya kurang		4 (16%) 21 (84%)
30.	Saya kurang teliti dalam mengerjakan pekerjaan saya		25 (100%))
31.	Saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan saya sesuai dengan jumlah yang ditentukan	16 (64%)	9 (36%)
32.	Target pekerjaan saya sering tidak terpenuhi	4 (16%)	21 (84%)
33.	Saya tidak mampu bekerja sama dalam tim	13 (52%)	12 (48%)
34.	Saya tidak senang bekerja dengan rekan saya	4 (16%)	5 (20%) 16 (64%)

35.	Saya tidak mampu menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik dan benar	3 (12%)	22 (88%)	
36.	Saya tidak patuh, taat, rapi, dan taat dalam bekerja	10 (40%)	10 (40%)	5 (20%)
37.	Saya tidak mampu mengerjakan tugas saya tepat waktu	13 (52%)	12 (48%)	
38.	Saya tidak mampu bekerja dengan mengikuti prosedur atau cara kerja efektif	2 (8%)	23 (92%)	
39.	Saya mengonfirmasi identitas pasien yang datang dengan rekam medis			25 (100%)
40.	Saya mencatat semua keluhan pasien ke dalam rekam medis dengan lengkap		15 (60%)	5 (20%) 5 (20%)
41.	Saya mencatat hasil pemeriksaan fisik pasien ke dalam rekam medis dengan lengkap		13 (52%)	5 (20%) 7 (28%)
42.	Saya menulis diagnosa pasien ke dalam rekam medis dengan lengkap			19 (76%) 6 (24%)
43.	Saya mencatat tindakan dan obat-obatan yang diberikan ke pasien dalam rekam medis dengan lengkap		3 (12%)	4 (16%) 18 (72%)
44.	Saya tidak mengonfirmasi identitas pasien yang datang dengan rekam medis		25 (100%)	
45.	Saya tidak mencatat semua keluhan pasien ke dalam rekam medis dengan lengkap		4 (16%)	4 (16%) 17 (68%)
46.	Saya tidak mencatat hasil pemeriksaan fisik pasien ke dalam rekam medis dengan lengkap			12 (48%) 13 (52%)
47.	Saya tidak menulis diagnosa pasien ke dalam rekam medis dengan lengkap			25

	(100%)		
48. Saya tidak mencatat tindakan dan obat-obatan yang diberikan ke pasien dalam rekam medis dengan lengkap	18 (72%)	4 (16%)	3 (12%)

Salah satu metode yang mengajukan beberapa pertanyaan. dilakukan secara kualitatif adalah Berikut adalah hasil wawancara metode wawancara responden dengan responden yang dirangkum dalam tabel.

**Tabel 2. Hasil Wawancara
 Hasil Wawancara Responden**

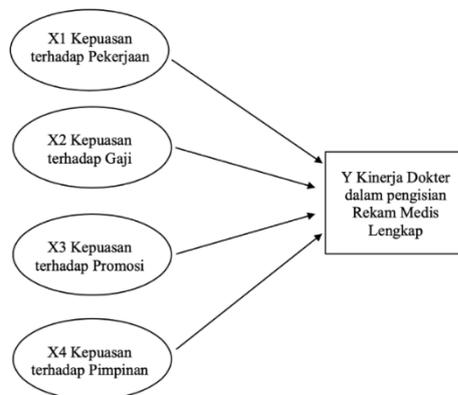
Indikator		X1 Kepuasan Kerja
No	Pertanyaan	Jawaban Responden
1	Apakah anda sudah merasa puas bekerja di klinik ini?	Mayoritas responden yang menjawab puas bekerja di klinik saat ini.
2	Apa yang membuat anda merasa puas/tidak puas bekerja di klinik tempat anda bekerja saat ini?	Kepuasan terhadap pekerjaan dan kepemimpinan merupakan hal yang dianggap puas dalam bekerja di klinik saat ini. Sebaliknya, gaji dan promosi adalah hal yang dianggap tidak puas.
3	Upaya apakah yang anda lakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja?	Beberapa upaya yang dilakukan oleh dokter dalam meningkatkan kepuasan kerja adalah menyelesaikan tugas dengan baik dan menjalin komunikasi yang baik terhadap pasien dan pegawai lainnya.
4	Apa upaya yang telah dilakukan klinik untuk meningkatkan kepuasan kerja dokter di klinik?	Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja dokter di klinik, seperti: pelatihan internal, peningkatan kualitas tenaga kesehatan, evaluasi berkala, hingga penghargaan yang diperoleh sebagai imbalan jasa.
5	Menurut anda, apakah pengisian rekam medis oleh dokter sudah lengkap?	Pengisian rekam medis oleh dokter-dokter yang menjadi responden dalam penelitian ini belum lengkap karena banyaknya faktor pendukung yang menyebabkan dokter tidak mampu mengerjakan tugasnya dengan baik.
6	Apa-apa saja yang mempengaruhi kinerja seorang dokter untuk pengisian rekam medis?	Hal-hal yang mempengaruhi kinerja dokter dalam mengisi rekam medis adalah tenaga medis yang kooperatif, waktu yang efektif, serta lingkungan dan pasien yang kondusif.

7	Menurut anda, bagaimana kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri memengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis?	Kepuasan terhadap pekerjaan merupakan satu hal yang terpenting dalam meningkatkan kinerja dokter dalam mengisi rekam medis lengkap.
8	Menurut anda, bagaimana kepuasan terhadap gaji memengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis?	Gaji yang diperoleh berbanding lurus dengan apa-apa saja yang dikerjakan, maka dari itu kinerja akan menjadi lebih baik bila ingin memperoleh gaji yang diinginkan.
9	Menurut anda, bagaimana kepuasan terhadap promosi memengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis?	Promosi pekerjaan akan mempengaruhi kinerja dokter dalam mengisi rekam medis yang lengkap karena memiliki peran sebagai pemacu, motivasi, target yang harus dicapai, dan berambisi secara positif untuk bekerja dengan baik.
10	Menurut anda, bagaimana kepuasan terhadap kepemimpinan memengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis?	Pimpinan Klinik yang baik harus memiliki hubungan yang baik dengan karyawan dan memiliki kepemimpinan yang bijaksana baik dalam memecahkan masalah klinik atau membuat keputusan. Sehingga, pegawai yang bekerja akan merasa nyaman dalam bekerja dan kinerja yang dihasilkan akan lebih baik.

Uji Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*)

Diagram jalur SEM berfungsi untuk menunjukkan pola hubungan antar variabel yang kita teliti. Dalam SEM pola hubungan antar variabel akan diisi

dengan variabel yang diobservasi, variabel laten dan indikator (Sarwono, 2010). Berikut adalah diagram SEM dalam penelitian yang tersaji dalam Gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Diagram SEM

Tabel 3. Analisis SEM

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	30.508	13.133		2.323	.031
AVE1	1.978E-9	.000	.179	2.795	.043
AVE2	.520	.599	.203	2.868	.039
AVE3	.253	.221	.277	1.145	.226
AVE4	1.781E-9	.000	.177	3.682	.025

Dependent Variable: AVEY

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada nilai yang terdapat pada *Structural Equation Modeling*. Tingkat signifikansi *Path Coefficient* didapat dari nilai-t dan nilai *Standardized Path Coefficient*. Batas nilai pengujian hipotesis yaitu nilai-t muatan faktornya (*Factor Loadings*) lebih besar dari nilai kritis ($\geq 1,976$), dengan nilai *p value* sebesar (0,05), berdasarkan pengujian dua arah (*two-tailed*). Dikatakan hipotesis diterima jika sig (*P.Values*) $< 0,05$ dan T-statistiknya $\geq 1,976$.

1. Pengujian H1

Nilai *pValue* untuk pengaruh X1 (Kepuasan terhadap Pekerjaan) terhadap Y adalah sebesar $0,043 < 0,05$ dan nilai T statistik $2,795 \geq 1,976$,

sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

2. Pengujian H2

Nilai *pValue* untuk pengaruh X2 (Kepuasan terhadap Gaji) terhadap Y adalah sebesar $0,039 < 0,05$ dan nilai T statistik $2,868 \geq 1,976$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.

3. Pengujian H3

Nilai *pValue* untuk pengaruh X3 (Kepuasan terhadap Promosi) terhadap Y adalah sebesar $0,226 > 0,05$ dan nilai T statistik $1,145 < 1,976$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak.

4. Pengujian H4

Nilai *pValue* untuk pengaruh X4 (Kepuasan terhadap Pimpinan) terhadap Y adalah sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai T statistik $3,682 \geq 1,976$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukan analisis SEM untuk menunjukkan pola hubungan antar variabel yang diteliti, berikut pembahasan penelitian yang dibagi menjadi beberapa poin berdasarkan variabel yang diteliti:

Kepuasan Terhadap Pekerjaan

Hasil penelitian ini menunjukkan dokter yang puas pada pekerjaannya berpengaruh secara signifikan positif terhadap kinerja dokter dalam pengisian rekam medis lengkap. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz, Abdul dkk pada tahun 2022 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan positif antara kepuasan pekerjaan itu sendiri terhadap kinerja dokter pada penulisan rekam medis.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosalina (2013) juga sejalan, yaitu menyatakan kepuasan pekerjaan itu sendiri berpengaruh signifikan pada kinerja dokter dalam pengisian rekam medis dengan nilai signifikan sebesar. Hal ini sejalan dari teori yang dijelaskan oleh (Kreitner 2014). Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan perasaan puas seorang dokter dengan apa yang sudah dilakukan sesuai tanggung jawab dan tercapainya target. Semakin baik kepuasan dokter atas pekerjaan yang dibebankan terhadap dirinya akan berdampak positif untuk meningkatkan kinerja dokter pada penulisan rekam medis.

Dokter-dokter yang bekerja pada beberapa klinik memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya, dibuktikan dengan

kedatangan dokter yang tepat waktu dalam memulai jam dinas, bekerja melayani pasien dengan baik, baik itu dalam mendengarkan keluhan pasien hingga memberikan terapi yang tepat untuk keluhan pasien tersebut. Dokter yang telah menetap lebih dari 6 bulan didalam suatu klinik juga menunjukkan bahwa dokter tersebut betah berada di klinik tersebut dan puas atas pekerjaannya.

Kepuasan Terhadap Gaji

Dalam hasil penelitian ini didapatkan pengaruh signifikan positif antara kepuasan gaji terhadap kinerja dokter dalam pengisian rekam medis di Klinik Pratama Kecamatan Mandau Duri Riau. Hal ini sejalan dengan penelitian Aziz (2022) yang membuktikan ada pengaruh signifikan positif antara kepuasan gaji terhadap kinerja dokter dalam pengisian rekam medis di Rumah Sakit Sumber Waras. Hasil penelitian juga sejalan dengan Rosalina (2013), terbukti ada pengaruh signifikan antara kepuasan gaji terhadap kinerja dokter pada penulisan rekam medis. Kepuasan pada gaji merupakan perasaan puas seorang dokter dengan adanya upah yang diperoleh dari rumah sakit setelah apa yang sudah dikerjakan dalam menangani pasien.

Hubungan kurangnya gaji pokok yang diberikan pada dokter pelayanan kesehatan, dimana pembayaran gaji pokok atas kinerja didasarkan pada harapan besar bahwa insentif yang ditawarkan akan meningkatkan perilaku yang diinginkan dengan sedikit dampak yang tidak diinginkan di bidang lain seperti dalam melakukan pengisian rekam medis. Besarnya imbalan finansial yang diberikan oleh skema pembayaran atas kinerja mungkin merupakan faktor kunci yang memotivasi perubahan perilaku bagi pelayanan kesehatan, dalam penelitian ini adalah perilaku menyelesaikan dengan lengkap bagian rekam medis pasien (Purwaningsih, D., & Purwadhi, P., 2020). Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya dimana jika imbalan jasa kecil bagi dokter, pengaruhnya mungkin dapat mempengaruhi kelengkapan dalam mengerjakan tugas. Sebaliknya, insentif

yang besar dapat membawa perubahan besar yang mungkin tidak dapat diprediksi (Roland M, et al., 2020).

Dalam hasil penelitian ini didapatkan pengaruh signifikan positif antara kepuasan gaji terhadap kinerja dokter dalam pengisian rekam medis di Klinik Pratama Kecamatan Mandau Duri Riau. Hal ini sejalan dengan penelitian Aziz (2022) yang membuktikan ada pengaruh signifikan positif antara kepuasan gaji terhadap kinerja dokter dalam pengisian rekam medis di Rumah Sakit Sumber Waras. Hasil penelitian juga sejalan dengan Rosalina (2013), terbukti ada pengaruh signifikan antara kepuasan gaji terhadap kinerja dokter pada penulisan rekam medis. Kepuasan pada gaji merupakan perasaan puas seorang dokter dengan adanya upah yang diperoleh dari rumah sakit setelah apa yang sudah dikerjakan dalam menangani pasien.

Dokter-dokter di Klinik Pratama Kecamatan Mandau Duri Riau menunjukkan dokter memiliki kinerja yang sudah baik dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan kerja, efisiensi. Hasil kuesioner tersebut juga menunjukkan bahwa dokter tersebut tidak sesuai terhadap gaji pokok yang diterima dibandingkan dengan beban kerja dan tanggung jawab yang diemban oleh dokter tersebut. Tampak pada hasil kuesioner pertanyaan keempat "saya merasa puas terhadap gaji yang diterima" jawaban terbanyak adalah tidak setuju.

Gaji yang diperoleh dokter umum dan dokter gigi berbeda. Begitu pula yang terjadi pada klinik yang berbeda. Masing-masing klinik telah menetapkan gaji dokter berdasarkan jumlah jam dinas, rata-rata uang yang dihasilkan dokter umum yang berada di Klinik Pratama Kecamatan Mandau dari jam dinas sekitar Rp120.000,- hingga Rp150.000,- dalam setiap 7 jam dinas per *shift*-nya. Kemudian biaya jasa per pasien, dibedakan dari penggunaan jaminan kesehatan nasional Rp1.000 hingga 1.500,- per pasien dan pembayaran pribadi (*out of pocket*) Rp10.000,- per pasien. Penghasilan dokter dari tindakan yang dilakukan juga

biasanya mempengaruhi baik itu pada dokter gigi ataupun dokter umum. Umumnya, gaji dokter gigi akan lebih banyak dari dokter umum karena tindakan yang dilakukan oleh dokter gigi lebih banyak menggunakan pembayaran pribadi.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya (Hass, 2020) dimana para peneliti telah mengkonfirmasi bahwa kurangnya tunjangan, beban kerja yang berat, dan memburuknya lingkungan kerja akan berdampak buruk pada kepuasan kerja secara keseluruhan dan juga dapat berkembang menjadi tingkat stres yang lebih tinggi dan sindrom kelelahan, hal ini akan menyebabkan kinerja dokter yang meurun. Penelitian sebelumnya (Ashraf, 2021) juga menyatakan hasil dimana terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dokter yaitu otonomi profesional, hubungan dokter-pasien, keterlibatan akademis, keseimbangan kehidupan kerja, kualitas layanan, kemudahan praktik, hubungan dengan pimpinan dan manajemen, serta hubungan antar profesional.

Kepuasan Terhadap Promosi

Kepuasan pada promosi pekerjaan tidak mempengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis pada penelitian ini. Hal ini ditunjukkan dengan hipotesis awal tentang promosi mempengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis ditolak. Hasil uji statistik ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Aziz, Abdul dkk (2022) terbukti tidak ada pengaruh signifikan antara kepuasan promosi terhadap kinerja dokter pada penulisan rekam medis. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Cahyani, Pasinringi dan Zulkifli (2013) sehingga disimpulkan bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap kinerja dokter di ruang rawat inap RSUD Jayapura.

Kepuasan pada promosi merupakan dokter merasa puas atas kesempatan yang diberikan dalam mendapatkan jenjang posisi jabatan lebih tinggi jadi selain bekerja dalam pelayanan pasien dokter umum maupun dokter gigi juga berkesempatan memiliki posisi jabatan dalam berkarir,

mendapatkan semacam *reward* dalam pengalaman berkarirnya sebagai sumber motivasi, ataupun mendapatkan pengalaman seperti seminar nasional yang dibiayai oleh klinik untuk *update* ilmu dan pengetahuan. Namun, ini semua sangat jarang ditemukan di lapangan, sehingga para dokter merasa promosi tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerjanya.

Tidak banyak klinik yang melakukan promosi terhadap dokter-dokter nya. Klinik hanya akan memberikan informasi mengenai seminar atau pelatihan yang berlangsung dan tidak ditanggung oleh klinik. Hal-hal seperti *reward* atau hadiah juga jarang dilakukan oleh klinik, yang sering terjadi adalah kegiatan makan bersama yang diberikan oleh Pimpinan Klinik.

Kepuasan Terhadap Pimpinan

Pada penelitian ini, kepuasan terhadap pimpinan mempengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis secara signifikan. Penelitian ini sejalan dengan hasil uji statistik pada penelitian Aziz, Abdul dkk (2022) menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kepuasan kepemimpinan terhadap kinerja dokter. Hasil riset sejalan dengan Rosalina (2013) dan penelitian Widjaja (2018) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan kepuasan kepemimpinan terhadap kinerja dokter pada penulisan rekam medis. Penelitian ini juga didukung dari penelitian Tawal, et al. (2017).

Hal ini disebabkan oleh pengaruh seperti adanya pengarahan, pengawasan langsung dan mengkoordinasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan yang ada di klinik, serta keputusan dan pendapat pimpinan yang mempengaruhi klinik dan kesejahteraan karyawan klinik termasuk dokter. Sekaligus hubungan dan komunikasi yang baik dan aktif yang dilakukan oleh Pimpinan Klinik akan mempengaruhi kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja dokter dalam pengisian rekam medis secara lengkap.

Mayoritas dokter-dokter puas terhadap Pimpinan Klinik masing-masing ditunjukkan dengan keakraban yang

terjadi antara Pimpinan dan dokter, komunikasi yang baik dengan Pimpinan, serta patuh terhadap tugas-tugas yang diberikan oleh Pimpinan seperti kegiatan yang terjadi belakangan ini adalah Akreditasi Klinik Pratama. Dokter-dokter melakukan tugasnya dengan baik sejak persiapan akreditasi hingga mendapatkan hasil yang sesuai keinginan.

Kinerja Dokter

Hasil dari pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap beberapa komponen yang dinilai menjadi hal-hal yang dinilai dalam kinerja dokter dalam mengisi rekam medis lengkap adalah sebagai berikut:

Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Dari hasil pengamatan yang dilakukan di beberapa Klinik Pratama Kecamatan Mandau, dokter-dokter yang bekerja mayoritas rapi dalam bekerja baik dalam hal penampilan yang mendukung kualitas seorang dokter hingga saat melakukan tindakan, teliti dalam menangani keluhan pasien dan memberikan pengobatan, sehingga menghasilkan kerjaan yang berkualitas baik.

Kuantitas

Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing. Dokter-dokter yang bekerja di klinik memiliki tingkat kecepatan kerja yang tinggi untuk menyelesaikan tumpukan pasien yang menunggu pelayanan. Rata-rata waktu konsultasi pasien 5-7 menit didalam ruangan sehingga akan mempersingkat antrian agar pasien tidak lama menunggu. Untuk klinik pratama yang memiliki jumlah peserta yang terdaftar memiliki jaminan kesehatan oleh BPJS diatas 15.000 orang akan memiliki kunjungan harian sekitar 100 pasien per harinya. Maka diperlukan kecepatan dan kemampuan yang baik oleh dokter agar semua pasien dapat terlayani dengan tepat, cepat, dan baik.

Kerjasama

Dokter harus menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik pada pimpinan

maupun pegawai lainnya, baik itu tenaga kesehatan maupun tenaga non-kesehatan. Karena selama pekerjaannya, dokter akan membutuhkan bantuan dari pegawai baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik. Hal ini dibuktikan dengan lingkungan kerja yang harmonis dan tercapainya keakraban antara dokter dan pegawai klinik lainnya yang terlihat saat observasi. Namun, tidak jarang terjadi selisih paham antara dokter dan pegawai saat melakukan pelayanan, hal ini sering disebabkan oleh kurangnya pelatihan secara internal untuk pegawai baru sehingga butuh adaptasi lagi untuk pegawai baru dimana hal tersebut akan menyulitkan dokter dan pegawai lainnya karena terhambatnya pekerjaan.

Ketepatan Kerja

Meskipun ada beberapa dokter yang tidak tepat waktu memulai pelayanan sekitar 5-10 menit, tapi banyak dokter yang *on time* dalam bekerja. Memulai pelayanan tepat waktu sesuai dengan jam yang telah ditentukan juga dapat meningkatkan kualitas kerja seorang dokter sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan. Tepat dalam bekerja seorang dokter juga dapat diartikan sebagai tepat pasien, tepat diagnosa, dan tepat obat. Selama observasi, tidak ada kejadian seperti kesalahan pemberian obat.

Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja dokter-dokter yang bekerja di klinik dapat dilihat dari penghematan waktu yang menunjukkan hasil yang baik seperti waktu pelayanan sehingga dapat melayani pasien dalam jumlah yang banyak, bekerja dengan mengikuti prosedur atau cara kerja efektif dan efisien yang ditetapkan oleh klinik, patuh dan taat terhadap aturan yang berjalan di klinik, serta menghasilkan kerja yang memuaskan, dan sebagainya.

KESIMPULAN

Kepuasan terhadap pekerjaan mempengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis secara signifikan. Kepuasan terhadap pekerjaan merupakan perasaan puas seorang dokter dengan apa yang sudah dilakukan

sesuai tanggung jawab dan tercapainya target. Semakin baik kepuasan dokter atas pekerjaan yang dibebankan terhadap dirinya akan berdampak positif untuk meningkatkan kinerja dokter pada penulisan rekam medis. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan terhadap pekerjaan adalah lingkungan pekerjaan yang akan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap dokter. Sehingga tidak menutup kemungkinan dijumpai dokter yang tidak puas terhadap pekerjaannya karena tidak senang terhadap lingkungan dan rekan kerja. Pelayanan kesehatan bergantung pada kerja sama dalam tim dan antar tim yang berbeda. Kerja sama tim tidak hanya memberikan layanan yang baik tetapi juga dapat meningkatkan kinerja. Hal yang tidak dominan mempengaruhi kepuasan terhadap pekerjaan yaitu rasa tanggung jawab seorang dokter terhadap pekerjaannya dan rasa senang terhadap pekerjaannya. Kepuasan terhadap gaji mempengaruhi kinerja dokter dalam mengisi rekam medis secara signifikan. Hal yang paling dominan dipengaruhi oleh besar gaji yang diberikan harus sesuai dengan beban serta tanggung jawab yang dikerjakan, sementara itu yang terjadi adalah gaji yang tidak sesuai dengan beban pasien yang banyak dan jam kerja yang cukup lama. Semakin besar gaji dan sesuai dengan beban kerja yang diberikan, maka semakin puas pula dan dapat meningkatkan kinerja dokter dalam mengisi rekam medis secara lengkap. Kepuasan terhadap promosi tidak mempengaruhi kinerja dokter dalam mengisi rekam medis. Hal ini disebabkan oleh jarang ditemukan promosi pada kenyataannya, sehingga para dokter merasa promosi tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerjanya. Promosi yang disebutkan adalah mendapatkan jenjang posisi jabatan lebih tinggi dalam berkarir, mendapatkan *reward* dalam pengalaman berkarirnya sebagai sumber motivasi, ataupun faktor yang tidak dominan seperti mendapatkan pengalaman seperti seminar nasional yang dibiayai oleh klinik untuk *update* ilmu dan pengetahuan. Kepuasan terhadap pimpinan

mempengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis. Hal ini disebabkan oleh pengaruh seperti adanya pengarahan, pengawasan langsung dan mengkoordinasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan yang ada di klinik, serta keputusan dan pendapat pimpinan yang mempengaruhi klinik dan kesejahteraan karyawan klinik termasuk dokter. Hal yang paling dominan mempengaruhi kepuasan terhadap pimpinan adalah hubungan dan komunikasi yang baik dan aktif yang dilakukan oleh Pimpinan Klinik, sehingga dapat meningkatkan kinerja dokter dalam pengisian rekam medis secara lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashraf H, Shah N, Anwer F, Akhtar H, Abro MA, Khan A. *Professional satisfaction of family physicians in Pakistan--results of a cross-sectional postal survey*. J Pak Med Assoc. 2021;64(4):442-446.
- Aziz, MA., Sari, YT., Alhidayatullah. (2022). Analisis Kinerja Dokter dalam Pengisian Rekam Medis dan Rawat Jalan Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 13, No. 3, 413-418.
- Barahama, K. F., Katuuk, M., & Oroh, W. M. (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Perawatan Dewasa RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *E-journal Keperawatan*, 1-8.
- Cahyani, AS., Pasinringi SA., Zulkifli, A. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dokter di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Jayapura. Tesis. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Depkes RI. Permenkes RI No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. Jakarta: Depkes RI. 2008.
- Devina, G. W. (2021). Hubungan antara Beban Kerja dan Burnout Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah X.

- Dinas Kesehatan Provinsi Riau. (2024). Profil Kesehatan Provinsi Riau 2023. Diakses pada 1 Juni 2024.
- Giyatno dan Maysarah, Y. (2020). Analisis Kuantitatif Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Inap dengan Diagnosa Fraktur Femur di RSUD Djoelham Binjai.
- Haas JS, Cook EF, Puopolo AL, Burstin HR, Cleary PD, Brennan TA. (2020). *Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? J Gen Intern Med*;15(2):122-128
- Harahap, Nursapia M. (2020). Penelitian Kualitatif. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing.
- Indrawan, R., & Yaniawati, RP. (2017). Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. Edisi Revisi. Bandung: Refika Aditama.
- Kreitner, R., & Angelo, K. (2014). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksmi, PA., Darmayanti NL., Mulana, V. (2019). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Petugas dalam Pengisian Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. *Bali Health Journal* 3(1):26-34.
- Lily Widjaya, SKM, MM, Lusiana Apriani, and Mentari Nur Indah Sari. (2018). "Pengaruh Kepuasan Terhadap Kelengkapan Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah Adjidarmo." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 6(1): 37.
- Nurliani, A., & Masturoh, I. (2017). Analisis Kuantitatif Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap Formulir Ringkasan Masuk dan Keluar Periode Triwulan IV Tahun 2025. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 4(12), 25-46.
- Pujilestari, A., Darnoto, S. and Kurniawan NP, A. (2016) Pelaksanaan Penyimpanan Berkas Rekam Medis Berdasarkan Unsur Manajemen 5m Di RSKIA Permata Bunda Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purwaningsih, D., & Purwadhi, P. (2020). Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Biro Psikologi Madina Gempita. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(2), 51-63.
- Ridho, K.M., Rosa, E. M., & Suparniati, E. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pengisian Rekam Medis Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan UMY. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 2(2).
- Roland M, Campbell S, Bailey N, Whalley D, Sibbald B. (2020). *Financial incentives to improve the quality of primary care in the UK: predicting the consequences of change. Primary Health Care Res Dev*;7:18-26.
- Rosalina, Dahlia. (2013). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pengisian Rekam Medis Rawat Jalan (Studi pada Dokter di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Aminah, Bhakti Asih, Dedi Jaya di Kabupaten Brebes. Diakses melalui <http://eprints.undip.ac.id/Tesis>.
- Sitorus N, Novalina Taruli. (2017). Hubungan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Dr. R. M Djoelham Kota Binjai.
- Tewal, Bernhard, Adolfina, Merinda H. Ch Pandwo, Hendra N. (2017). Perilaku Organisasi. Bandung: CV. Patra Media Grapindo.
- Wellya, A. (2022). Analisis Kelengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUD Kecamatan Mandau.