

## HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANDUNG KIWARI

Neni Rohaeni<sup>1)</sup>, Rizqy Dimas Monica<sup>2)</sup>, Gina Siti Rachmawati<sup>3)</sup>, Intan Pujilestari<sup>4)</sup>  
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik TEDC Bandung<sup>1),2),3),4)</sup>  
Email: nenirohaeni22@gmail.com<sup>1)</sup>, monicarizqydimas@yahoo.com<sup>2)</sup>,  
ginasitirachma@gmail.com<sup>3)</sup>, intanpujilestari@poltektedc.ac.id<sup>4)</sup>

### Abstrak

Hasil observasi di bagian pendaftaran RSUD Bandung Kiwari, terdapat petugas merangkap pekerjaan di luar tugas pendaftaran, dan karyawan pada *shift* siang tidak cukup melakukan tugas pendaftaran ketika volume pekerjaan banyak kondisi tersebut menyebabkan masalah ketidakpuasan kerja yang berefek kepada kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan Pendaftaran di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *mixed methods* dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan. Teknik pengolahan data yaitu *editing, coding, processing, cleaning*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 19 orang responden petugas rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan analisis *chi square*. Proses perhitungan menggunakan program IBM SPSS Statistics 29. Hasil penelitian berdasarkan uji *chi square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan hasil uji *chi square* di peroleh nilai  $p=0,000$  ( $p$  value  $<0,05$ ). Ini termasuk hubungan yang memadai dengan arah positif yang bahwasanya semakin banyak kebahagiaan kerja, semakin tinggi kinerjanya. Penulis menyarankan pihak Rumah Sakit bisa mempertahankan kepuasan kerja serta kinerja petugas rekam medis, melengkapi sarana dan prasarana seperti menambahkan loket dan petugas pendaftaran rawat jalan pada *shift* pagi.

**Kata Kunci** : Kepuasan Kerja, Kinerja, Petugas Rekam Medis.

### Abstract

*The results of observations in the registration section of Bandung Kiwari Hospital, there are officers concurrently working outside the registration duty, and employees in the day shift do not do enough registration tasks when the volume of work is a lot of these conditions cause job dissatisfaction problems that affect employee performance. The purpose of this study was to determine the Relationship between Job Satisfaction and Employee Performance Registration in the Outpatient Registration Section of Bandung Kiwari Hospital. The research method used is a mixed methods method with quantitative and qualitative approaches. Data collection techniques with observation, interviews, questionnaires, literature studies. Data processing techniques are editing, coding, processing, cleaning. The sample in this study amounted to 19 respondents of medical record officers in the outpatient registration department. Data were analyzed univariately and bivariately using chi square analysis. The calculation process uses the IBM SPSS Statistics 29 program. The results of the study based on the chi square test showed that there was a significant relationship between job satisfaction and the performance of outpatient enrollment employees. Based on the results of the chi square test, a value of  $p = 0.000$  ( $p$  value  $<0.05$ ). This includes an adequate relationship with a positive direction that the more work happiness, the higher the performance. The author suggests that the hospital can maintain job satisfaction and the performance of medical record officers, complete facilities and infrastructure such as adding counters and outpatient registration officers on the morning shift.*

**Keywords:** Job Satisfaction, Performance, Medical Record Officer.

### I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia, sehat secara jasmani dan rohani. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 36 tahun 2009 pasal 1 tentang kesehatan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu unsur terpenting dalam sistem penyelenggaraan rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk

diantaranya peningkatan kualitas pendokumentasian rekam medis (PERMENKES No 3 Tahun, 2020).

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (PERMEKES No 24 Tahun, 2022).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, yang menunjukkan bagaimana para pegawai memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2014).

Tingkat kepuasan kerja setiap individu pasti berbeda. Menurut (Robbins dan Judge dalam Indrasari, 2017) kepositifan di tempat kerja berkorelasi dengan kepuasan kerja yang lebih besar, sedangkan negativitas berkorelasi dengan tingkat kebahagiaan yang lebih rendah di tempat kerja. Kebiasaan kerja karyawan mungkin dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja mereka. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai variabel, termasuk kepuasan kerja, gaji, peluang kemajuan, kepuasan dengan supervisor, dan kepuasan rekan kerja (Indrasari, 2017).

Kebahagiaan kerja seseorang akan meningkat jika semakin banyak pekerjaannya yang sesuai dengan kesukaannya. Pekerja yang tidak puas kurang produktif dibandingkan dengan pekerja yang puas, maka kinerjanya akan lebih buruk jika hal ini terjadi di tempat kerja (Indrasari, 2017).

Pendaftaran merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan pasien, pendaftaran merupakan pencatatan identitas pasien karena dengan pendaftaran dapat membantu tertib administrasi dalam rekam medis sehingga dalam rumah sakit pasien yang akan di rawat wajib mendaftarkan dirinya supaya dapat menerima perawatan medis yang sesuai. Pendaftaran adalah tata cara penerimaan perawatan pasien yang akan berobat ke poliklinik maupun rawat yang merupakan dari suatu system prosedur pelayanan rumah sakit (Dirjen Yanmed, 2006).

Berdasarkan Observasi yang dilaksanakan pada tanggal 15 Februari 2023 di RSUD Bandung Kiwari, diperoleh data jumlah petugas pendaftaran rawat jalan sebanyak 19 orang, petugas tersebut ditempatkan di bagian pendaftaran rawat jalan sebanyak 4 orang dengan pembagian pelayanan pendaftaran pagi 3 orang dan 1 orang pada pelayanan pendaftaran siang. Terdapat petugas merangkap pekerjaan di luar tugas pendaftaran, dan jumlah petugas pada shift siang tidak cukup melakukan tugas pendaftaran ketika volume pekerjaan banyak kondisi tersebut menyebabkan masalah ketidakpuasan kerja yang berefek kepada kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari".

## II. LANDASAN TEORI

### A. Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2017) istilah "Kepuasan" merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja. Karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan

timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi. Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

### B. Kinerja

Kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja ataupun prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015).

### C. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja

Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja akan mengakibatkan kinerja yang dihasilkan tidak maksimal. Jika karyawan merasa puas maka kinerja semakin meningkat. Sehingga hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan adalah positif. (Hasibuan, 2016) Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Andi Suhenda, Feri Fadly, Fadil Ahmad Junaedi Tahun 2022, yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif terhadap kinerja petugas rekam medis di RS X Tahun 2022 (Suhenda, A., Fadly, F., Nabilah, F. N, 2022).

### D. Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat".

### E. Rekam Medis

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, "Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien".

### F. Pendaftaran Rawat Jalan

Pendaftaran adalah tatacara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik maupun di rawat yang merupakan dari suatu system prosedur pelayanan rumah sakit. Dapat dikatakan bahwa disinilah pelayanan pertama kali di terima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit. Maka dalam tatacara penerimaan inilah seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun buruk dari suatu pelayanan rumah sakit. Tata cara penerimaan pasien

dapat dinilai dengan baik dengan sikap ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab (Dirjen Yanmed 2006).

Menurut surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1165/Menkes/SK/2007/bab 1, pasal 1 ayat 4 pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap dirumah sakit.

### III. METODE PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah bagian yang diuraikan tentang metode atau cara yang akan digunakan dalam penelitian. (Notoatmodjo, 2018) Metode penelitian yang digunakan penulis metode *mix methods* adalah metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif (Sugiyono, 2017).

##### 1. Populasi

Populasi yang digunakan penulis dalam meneliti kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari yaitu sebanyak 19 petugas.

##### 2. Sampel

*Non probability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono,2017).

Jenis *non probability* sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau sering disebut juga sensus (Sugiyono,2017).

Pengertian dari sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi *relative* kecil, kurang dari 30, atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel (Sugiyono,2017).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh dari populasi yang diambil, yaitu seluruh petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 19 karyawan.

#### B. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Pengamatan adalah suatu perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan. Mula-mula rangsangan dari luar mengenai indera, dan terjadilah penginderaan, kemudian apabila rangsangan tersebut menarik perhatian akan dilanjutkan dengan adanya pengamatan. (Notoatmodjo, 2018) Penulis melakukan observasi/ pengamatan langsung dilapangan pada bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari.

##### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2017) Selain observasi penulis juga memberi pertanyaan tertulis kepada pasien untuk di jawab. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

##### 3. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi secara lisan dari seseorang peneliti, atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (*face to face*). Jadi data tersebut di peroleh langsung dari responden melalui suatu pertemuan atau percakapan (Notoatmodjo, 2018).

##### 4. Studi Kepustakaan/ *Studi Literature*

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti oleh penulis. Teori-teori atau konsep yang diperoleh berasal dari buku-buku, makalah dan jurnal yang akan menjadi landasan teori yang memadai untuk melakukan pembahasan lebih lanjut (Sugiyono, 2017).

Untuk mendapatkan data dan informasi, maka peneliti mencari dan membaca atau mengambil literatur – literatur yang berhubungan dengan tugas akhir ini. Peneliti mengambil studi kepustakaan yang berhubungan dengan judul hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari.

#### C. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat – alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data. (Notoatmodjo, 2018) Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti selama melangsungkan penelitiannya. Alat bantu ini dapat berupa buku catatan, alat perekam, angket atau kuesioner, kamera, pedoman wawancara.

##### 1. Alat Tulis

Alat tulis digunakan sebagai alat bantu mencatat, menulis, dan mengumpulkan data pada karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan kerja dan kinerja di RSUD Bandung Kiwari.

##### 2. Alat Perekam

Peneliti menggunakan alat perekam suara sebagai alat bantu untuk merekam wawancara langsung kepada karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari.

##### 3. Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat bantu wawancara kepada petugas pendaftaran rawat jalan agar mendapatkan informasi tentang skala kepuasan kerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari.

##### 4. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan oleh penulis untuk mewawancarai penanggung jawab dan

petugas bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bandung Kiwari untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan akurat tentang kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan.

5. Kamera

Peneliti menggunakan kamera sebagai alat bantu untuk mengambil gambar karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari.

6. Angket

Peneliti menggunakan angket sebagai alat bantu daftar pertanyaan terhadap masalah tertentu dalam ruang untuk jawaban bagi setiap pertanyaan kepada karyawan pendaftaran rawat jalan agar mendapatkan informasi tentang skala kepuasan kerja dan kinerja karyawan pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari.

Dalam bentuk angket kuesioner akan diukur dengan menggunakan skala likert, yang bertujuan untuk mengukur persepsi, sikap dan juga pendapat. Skala likert mempunyai gradasi yang diharapkan dapat memudahkan responden untuk mempertimbangkan jawaban.

Skor dari setiap jawaban pernyataan kuesioner dapat dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 1.** Pengukuran Skor

| No | Kategori    | Skor |
|----|-------------|------|
| 1  | Sangat Puas | 4    |
| 2  | Puas        | 3    |
| 3  | Kurang Puas | 2    |
| 4  | Tidak Puas  | 1    |

Sumber : Penulis, 2023

D. Teknik Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2018) beberapa langkah dalam proses pengolahan data setelah dilakukannya pengumpulan data yaitu :

1. Editing Data

Peneliti memeriksa kembali kelengkapan isi kuesioner dan jawaban yang diberikan oleh responden, jika terjadi kekurangan dari data baik itu dari isi kuesioner dan jawaban responden maka ditanyakan ulang.

2. Coding Data

Peneliti melakukan pergantian data, dimana data awal yang berbentuk kuesioner atau pertanyaan diubah menjadi data dalam bentuk angka, dimana dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, serta untuk mempermudah untuk pengolahan dan entry data.

3. Processing Data

Peneliti memasukkan data yang telah diubah dari data kualitatif (kuesioner atau pertanyaan) menjadi data kuantitatif (angka- angka yang telah dikategorikan) ke dalam program komputer salah satunya adalah program SPSS. Dalam memproses data dibutuhkan ketelitian supaya tidak terjadi bias dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

4. Cleaning Data

Peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap data-data dari responden yang telah dimasukkan kedalam program SPSS, setelah dilakukan pembersihan data selesai maka prpgram SPSS memberikan hasil dan selanjutnya akan dilakukan analisa data.

E. Analisis Data

1. Analisa univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis univariat dalam penelitian ini dimaksud untuk mendapatkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel yang diteliti (Notoatmodjo, 2018).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat adalah analisis data yang dilakukan untuk mencari korelasi atau pengaruh antara 2 variabel atau lebih yang diteliti. Analisis bivariat merupakan analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang di duga berhubungan atau berkorelasi (Notoadmodjo, 2018).

Analisis bivariat dilakukan bertujuan untuk membuktikan hipotesis adakah hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dibagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bandung Kiwari. Penelitian ini menggunakan uji *chi - square* sebagai uji analisa data apabila data penelitian berbentuk kategorik bertemu data kategorik yaitu data ordinal (kepuasan kerja) bertemu data nominal (kinerja). (Hastono, 2017)

- a. Jika  $p \text{ value} \leq 0,05$  maka ada hubungan bermakna antara variabel independen dengan variabel dependen atau hipotesis (H0) ditolak.
- b. Jika  $p \text{ value} > 0,05$  maka tidak ada berhubungan bermakna antara variabel independen dengan variabel dependen atau Hipotesis (Ha) diterima.

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kagiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017).

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini disebut sebagai variabel bebas yaitu kepuasan kerja.

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini disebut sebagai variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil Penelitian**

1. Prosedur pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari
  - a. Pasien dipanggil sesuai nomor antrian,
  - b. Petugas pendaftaran menyapa dan memperkenalkan diri,
  - c. Petugas pendaftaran menanyakan Klinik yang dituju kepada pasien,
  - d. Petugas pendaftaran menanyakan kepada pasien/keluarga pasien: "Bapak/ibu apakah pasien sudah pernah atau belum berobat ke RSUD Bandung Kiwari"
    - 1) Untuk pasien lama petugas pendaftaran meminta Kartu Identitas Berobat (KIB) pasien dan menginput nomor rekam medis yang tertera di kartu tersebut serta memilih klinik yang dituju, cara pembayaran dan nama dokter ke dalam SIMRS,
    - 2) Untuk pasien baru maka petugas pendaftaran meminta kartu identitas (KTP) serta melakukan wawancara kepada pasien untuk menginputkan identitas pribadi sosial pasien serta penanggung jawab ke dalam SIMRS,
    - 3) Untuk pasien lama setelah data selesai diinputkan, pasien diarahkan ke kasir untuk melakukan pembayaran serta setelah itu menunggu di Klinik yang dituju,
  - e. Untuk pasien baru setelah data selesai diinputkan, petugas pendaftaran mencetak dan mengirimkan Kartu Identitas Berobat (KIB) Elektronik, serta mengarahkan ke kasir untuk melakukan pembayaran dan menunggu di Klinik yang dituju,
  - f. Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih.
2. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari

**Tabel 2.** Distribusi Responden kepuasan kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari

| Kepuasan Kerja | Jumlah | Persentase |
|----------------|--------|------------|
| Sangat Puas    | 5      | 26,3       |
| Puas           | 14     | 73,7       |
| Total          | 19     | 100        |

Sumber : Penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil tingkat kepuasan kerja di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari diperoleh hasil aspek kepuasan responden yang merasa puas dengan pekerjaannya sebanyak 14 orang (73,7%), sedangkan responden yang sangat puas dengan pekerjaannya sebanyak 5 orang (26,3%). Dari data tersebut bisa di ambil kesimpulan bahwasannya mayoritas dari gambaran kepuasan kerja karyawan di

bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari sudah masuk ke dalam kategori puas.

3. Kinerja Karyawan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari

**Tabel 3.** Distribusi Responden kinerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari

| Kinerja     | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| Sangat Baik | 14     | 73,7       |
| Baik        | 5      | 26,3       |
| Total       | 19     | 100        |

Sumber : Penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil tingkat kinerja di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari diperoleh hasil responden dalam ketegori puas terhadap kinerja di bagian pendaftaran sebanyak 5 orang (26,3%), sedangkan responden yang merasa sangat puas terhadap kinerja sebanyak 14 orang (73,7%). Dari data tersebut bisa diambil kesimpulan bahwasannya sebagian besar gambaran Kinerja Karyawan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari masuk ke dalam kategori sangat puas.

4. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Dibagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari

**Tabel 4.** Distribusi Responden kepuasan kerja dan kinerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari

| Hubungan       | Puas |      | Sangat puas |      | Total |      | OR (95% CI)   | P value        |
|----------------|------|------|-------------|------|-------|------|---|----------------|
|                | n    | %    | n           | %    | n     | %    |   |                |
| Kepuasan kerja | 3    | 23,1 | 1           | 7,6  | 1     | 10,3 | 0,60<br>0<br>0<br>(95%<br>CI:0,<br>71 –<br>5,05<br>9) | 0,00<br>0<br>0 |
| Kinerja        | 2    | 33,3 | 4           | 66,7 | 6     | 100  |   |                |
| Total          | 5    | 26,3 | 1           | 7,6  | 1     | 10,3 |   |                |

Sumber : Penulis, 2023

Mengacu pada tabel di atas didapatkan hasil analisis hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari diperoleh bahwa ada sebanyak 10 (76,9%) petugas pendaftaran rawat jalan sangat puas terhadap kepuasan kerja, sedangkan untuk kinerja sebanyak 4 (66,7%) petugas sangat puas terhadap kinerja di bagian pendaftaran rawat jalan. hasil uji statistik didapatkan nilai p value = 0,000 maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja.

5. Upaya Yang Di Lakukam Karyawan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari
  - a. Meningkatkan sistem dan mengupdate software secara rutin  
Peningkatan sistem dan mengupdate software sangat diperlukan untuk

membantu memperbaiki sistem pendaftaran saat mengalami *error*, karyawan juga harus memperhatikan waktu tunggu pasien agar pasien yang datang tidak terlalu lama menunggu dibagian pendaftaran.

- b. Memasang banner tentang persyaratan yang harus dibawa saakan akan mendaftar

Diperlukan memasang banner dibagian pendaftaran rawat jalan agar pasien dapat membaca dan mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa saat akan mendaftar.

## B. Pembahasan

### 1. Prosedur Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD Bandung Kiwari

Bagian TPPRJ di RSUD Bandung Kiwari terletak terpisah dengan bagian Instalasi Rekam Medis, seperti assembling, filling, koding, karena TPPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan, baik pasien JKN maupun pasien umum. Karyawan TPPRJ berjumlah 19 orang dimana di tempatkan di bagian pendaftaran rawat jalan sebanyak 3 orang dimana masing masing karyawan melayani pasien di 3 loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari. Bagian TPPRJ memiliki tugas tugas untuk mendaftarkan pasien berobat rawat jalan sesuai dengan poliklinik yang dituju oleh pasien itu sendiri.

Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, tugas pokok pada bagian TPPRJ sudah sesuai dengan standar yang telah di tetapkan (SPO) yaitu mendaftarkan pasien untuk berobat rawat jalan ke poliklinik yang di tuju oleh pasien itu sendiri. Namun dengan seiring bertambahnya pasien yang berobat rawat jalan, maka beban kerja karyawan TPPRJ semakin bertambah dan kepuasan kerja dan kinerja karyawan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Bertambahnya beban kerja tersebut tidak mempengaruhi kinerja karyawan pendaftaran rawat jalan dalam melakukan pelayanan karena masalah tersebut bisa teratasi oleh karyawan dengan terselesaikannya pendaftaran rawat jalan setiap harinya.

### 2. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Dibagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari

Berdasarkan hasil penelitian mengatakan bahwa kepuasan kerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari mayoritas dalam kategori puas sebanyak 14 orang (73,7%), sedangkan yang mengatakan sangat puas sebanyak 5 orang (26,3%). Hal tersebut didapatkan dari pembagian kuesioner yang penilaiannya memakai beberapa dimensi. Dimensi pekerjaan itu sendiri cukup berpengaruh, salah satunya bisa disebabkan sebab pekerjaannya menarik serta menantang sehingga menimbulkan kepuasan terhadap pekerjaannya. (Rivaldo & Ratnasari, 2020) Dimensi gaji memiliki skor tinggi dari dimensi lain mengacu pada jawaban responden. Penelitian yang dilakukan oleh Kusumawaty et al (2016) didapatkan

bahwasannya pegawai yang memiliki gaji yang tinggi akan lebih puas dalam bekerja dibandingkan dengan pegawai yang bergaji rendah. Dimensi rekan kerja yang salah satunya bisa dalam bentuk dukungan sosial bisa menjadi penyebab dari tingkat kepuasan kerja. Selain itu terdapat dimensi kondisi kerja serta keamanan kerja. Kondisi kerja harus dibuat dengan senyaman mungkin guna meningkatkan kepuasan kerja selanjutnya juga akan meningkatkan kinerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. (Sutrisno, 2019) Studi lain mengatakan bahwa karyawan bahagia memiliki efek positif pada produktivitas, sehingga menyarankan bahwa kepuasan atau kebahagiaan dengan pekerjaan seseorang memiliki efek positif pada kinerja seseorang. (Syafrizal et al., 2021)

### 3. Kinerja Karyawan Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari

Berdasarkan hasil penelitian pada 19 orang karyawan pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari didapatkan bahwa responden dalam kategori puas terhadap kinerja di bagian pendaftaran sebanyak 5 orang (26,3%), sedangkan responden yang merasa sangat puas terhadap kinerja sebanyak 14 orang (73,7%). Hal ini di dukung oleh penelitian yang mengatakan bahwa kinerja pada kategori baik terdapat hubungan positif yang signifikan pada kinerja karyawan. Syafrizal et al (2021) Pengukuran kinerja didapatkan dari beberapa dimensi. Dimensi kuantitas kerja serta kualitas kerja termasuk diantaranya. Kuantitas kerja bisa didapatkan melalui pekerjaan yang bisa di selesaikan dengan efektif. Pengetahuan serta kompetensi fungsional termasuk satu dari hal yang bisa menyebabkan pekerjaan menjadi efektif. (Kartika & Sugiarto, 2014) Kualitas hasil kerja diperlukan sebab tugas yang selesai dengan teliti serta akurat akan selalu meningkatkan kinerja yang pada akhirnya tujuan organisasi bisa tercapai maksimal. (Meithiana, 2017) Dimensi job knowledge sangat diperlukan guna mengatasi masalah yang ada saat bekerja. Kegiatan yang bisa meningkatkan job knowledge diantaranya yaitu pelatihan serta penyuluhan.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. (Aluf & Sudarsih, 2017) Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu karakteristik individual, karakteristik organisasi, karakteristik kerja. Kinerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung dari karakteristik individua seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. (Kopelman dalam Annisa, Setyawan, dan Susila, 2017)

### 4. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0.000$  ( $P$  value  $<0.05$ ) maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pendaftaran rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Handayani (2016) mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan, tidak semua aspek dalam motivator memiliki hubungan dengan kinerja. Adapun yang memiliki hubungan kinerja dengan aspek prestasi, pekerjaan itu sendiri, dan berkembang. Adapun yang memiliki hubungan dengan kinerja adalah aspek kebijakan perusahaan, hubungan dengan supervisor, dan gaji.

Penelitian yang dilakukan sesuai dengan penelitian oleh Rachmawati et al (2021) dimana terlihat adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja petugas rekam medis. Menurut Rachmawati et al (2021) kepuasan kerja tinggi akan memperlihatkan sikap positif atas kinerjanya. Kinerja termasuk satu dari langkah guna bisa mencapai visi serta misi dari sebuah organisasi.

5. Upaya Yang Di Lakukam Karyawan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bandung Kiwari
  - a. Meningkatkan sistem dan mengupdate *software* secara rutin  
Peningkatan sistem dan mengupdate *software* sangat diperlukan untuk membantu memperbaiki sistem pendaftaran saat mengalami *error*, karyawan juga harus memperhatikan waktu tunggu pasien agar pasien yang datang tidak terlalu lama menunggu dibagian pendaftaran.
  - b. Memasang banner tentang persyaratan yang harus dibawa saakan akan mendaftar  
Diperlukan memasang banner dibagian pendaftaran rawat jalan agar pasien dapat membaca dan mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa saat akan mendaftar.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
  1. Proses pelaksanaan pendaftaran rawat jalan di RSUD Bandung Kiwari telah sesuai dengan Standar prosedur operasional (SPO) yang berlaku.
  2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari berada pada kategori puas sebanyak 14 responden (73,7%) dan sangat puas sebanyak 5 responden (26,3%).
  3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Bandung Kiwari berada pada kategori puas 5 responden (26,3%) dan sangat puas sebanyak 14 responden (73,7%).
  4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di bagian pendaftaran rawat

jalan RSUD Bandung Kiwari. Hal ini di tunjukan dengan hasil uji chi-square didapatkan nilai signifikan yaitu  $p=0,000$  ( $P$  value  $<0.05$ ). Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pendaftaran rawat jalan.

5. Upaya yang dapat dilakukan oleh karyawan pendaftaran dan pihak Rekam Medis di instalasi Pendaftaran Rawat Jalan, sebaiknya meningkatkan sistem dan mengupdate *software* secara rutin, memasang banner tentang persyaratan yang harus dibawa ketika berobat dibagian pendaftaran rawat jalan

## B. Saran

Diharapkan pihak rumah sakit bisa mempertahankan kepuasan kerja serta kinerja petugas rekam medis. Diharapkan pihak rumah sakit melengkapi saran dan prasarana berupa loket dan karyawan pendaftaran rawat jalan agar proses pelayanan lebih optimal. Diharapkan hasil penelitian bisa menjadi satu dari bahan referensi bagi mahasiswa lain. Perlu penelitian lebih dalam terkait aspek kinerja dari segi aspek fisik, aspek psikologis dan aspek waktu di hubungkan dengan aspek kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depkes, R. I. (2007). *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1165/Menkes*.
- Depkes, R. I. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. *Jakarta: Depkes RI*.
- Ginanjar, U. W. (2016). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Gaji Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Home Industri Cotton Buds Turiyo Desa Megulung Kidul* (Doctoral dissertation, Pend. Ekonomi).
- Handayani, R. (2016). Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward, Budaya Organisasi, Pemberdayaan Psikologis dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Jambi). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Unja*, 1(4).
- Handoko, B. (2014). Determinan Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. X Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(01).
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hastono, S. P. (2017). Analisis data pada bidang kesehatan.
- Kartika, L. N., & Sugiarto, A. (2014). Pengaruh tingkat kompetensi terhadap kinerja pegawai administrasi perkantoran. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 73-90.
- Kusumawaty, J., Hidayat, N., & Ginanjar, E. (2016). Hubungan Jenis Kelamin dengan Intensitas Hipertensi pada Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Lakkok Kabupaten Ciamis. *Mutiara Medika: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 16(2), 46-51.

- Kemenkes, R. I. (2009). Undang–Undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Mangkunegara, A. P. (2015). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Meithiana, I. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan.
- Permenkes, R. I. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Permenkes, R. I. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi Dan Perizinan.
- Permenkes, R. I. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.
- Rachmawati, D., Farlinda, S., Sugeng, S., & Alfiansyah, G. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 194-202.
- Rivaldo, Y., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 505-515.
- Sugiyono, D. (2017). Metode penelitian kuantitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Suhenda, A., Fadly, F., Junaedi, F. A., & Nabilah, F. N. (2022). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis Di RS 'X'Tahun 2022. *Media Informasi*, 18(1), 37-44.
- Sutrisno, E. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ke-9. *Jakarta: Kencana*.
- Syafrizal, R., Yuliasri, Y., & Putri, Z. M. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1135-1138.
- Yanmed, D. (2006). Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. *Revisi I*.