



Karakteristik dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Petugas Rekam Medis RSUD Wangaya Denpasar

Made Karma Maha Wirajaya^{1✉}, I Ketut Tunas¹

¹Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bali Internasional, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Desember 2021

Disetujui Mei 2023

Dipublikasikan Juli 2023

Keywords:

Characteristics, motivation, job satisfaction

DOI:

<https://doi.org/10.15294/higeia/v7i3/53201>

Abstrak

Karakteristik individu memiliki hal yang penting dalam pembentukan kepuasan kerja pegawai rumah sakit. Selain karakteristik individu, faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi pegawai tersebut. Perilaku pegawai dalam bekerja pada dasarnya bertujuan untuk mencapai kepuasan sehingga perlu diperhatikan hal-hal yang mampu memotivasi pegawai tersebut. Berdasarkan hasil observasi diperoleh masih ada petugas rekam medis yang kurang puas terhadap kebersihan lingkungan dan beban kerja yang dimiliki. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh karakteristik dan motivasi terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Denpasar. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan selama 3 bulan yakni bulan Mei sampai bulan Juli 2021. Berdasarkan analisis secara bivariat, karakteristik tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan nilai p masing masing $>0,05$ sedangkan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan nilai $p=0,044$ ($<0,05$). Berdasarkan hasil analisis dengan regresi logistik menunjukkan bahwa karakteristik dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Karakteristik dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Denpasar.

Abstract

Individual characteristics have an important role in the formation of job satisfaction of hospital employees. Another factor that also influences job satisfaction is the employee's motivation. Based on the results of observations, it was found that there were still medical record officers who were not satisfied with the cleanliness of the environment and their workload. This study aim to determine the effect of characteristics and motivation on job satisfaction of medical record officers at Wangaya Hospital Denpasar. This study is an analytic observational study with a cross-sectional design. The research was carried out for 3 months, from May to July 2021. Based on the bivariate analysis, the characteristics did not affect job satisfaction with p -values >0.05 , while motivation affected job satisfaction with p -values = 0.044 (<0.05). Based on the results of the analysis with logistic regression shows that the characteristics and motivation have no effect on job satisfaction. Characteristics and motivation have no effect on job satisfaction of medical record officers at Wangaya Hospital Denpasar.

© 2023 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Jl. Seroja, Gang Jeruk No. 9A

Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80234

E-mail: wiedavoelia@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan dalam upaya mewujudkan kesehatan, maka diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien. Salah satu fungsi yang paling utama dari sebuah rumah sakit adalah untuk memberikan perawatan dan pengobatan yang sempurna kepada pasien, baik pasien rawat inap, rawat jalan maupun pasien gawat darurat (Wulandari, 2016).

Pelayanan kepada pasien yang terdapat di rumah sakit meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, rumah sakit sangat memerlukan dokumen rekam medis guna mencatat pelayanan yang diberikan kepada pasien. Salah satu parameter untuk menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah data atau informasi dari rekam medis yang baik dan lengkap. Indikator mutu rekam medis yang baik dan lengkap adalah kelengkapan isi, akurat, tepat waktu dan pemenuhan aspek persyaratan hukum (Laksmi, 2019). Rekam medis memiliki fungsi untuk memelihara dan menyediakan informasi bagi semua pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Rekam Medis harus mengandung data administrasi dan medis yang menggambarkan dengan rinci semua aspek dari asuhan pasien yang terjadi baik yang dibuat dalam bentuk manual pada formulir atau lembaran kertas maupun elektronik dengan menggunakan komputer (Widjaja, 2018). Menurut Depkes (2006), rekam medis yang lengkap adalah dokumen rekam medis yang telah diisi lengkap oleh dokter dalam waktu < 24 jam setelah selesai pelayanan/setelah pasien rawat inap diputuskan untuk pulang meliputi identitas pasien, anamnesis, rencana asuhan, pelaksanaan asuhan, tindak lanjut dan resume (Depkes, 2006). Rekam medis yang lengkap, menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipergunakan untuk berbagai keperluan termasuk untuk mengingatkan dokter dengan keadaan, hasil pemeriksaan dan pengobatan

yang telah diberikan kepada pasien (Lihawa, 2015).

Kelengkapan rekam medis yang baik dapat terpenuhi dengan adanya SDM yang mampu bekerja dengan baik. Oleh sebab itu kualitas SDM perlu diperhatikan terutama di bagian rekam medis. Kondisi tersebut menyatakan bahwa kualitas SDM sangat menentukan kualitas proses yang akan dilaksanakan sehingga mampu menghasilkan pencapaian tujuan yang baik. Hal ini dapat terwujud apabila SDM mampu bekerja lebih baik dengan kepuasan kerja yang tinggi (Djestawana, 2012). Kepuasan kerja adalah hal yang sangat penting diperhatikan oleh rumah sakit. Pegawai yang bekerja dengan giat dan memiliki sikap positif pada umumnya akan memperlihatkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan begitu pula sebaliknya (Sunarta, 2019). Disamping itu juga pegawai yang merasa puas memiliki kinerja yang baik dan tingkat kemangkiran yang rendah serta keinginan yang rendah untuk pindah kerja (Robbins, 2008). Pegawai yang tidak puas dalam bekerja cenderung melamun, kurang semangat, cepat lelah, cepat bosan, emosi tidak stabil dan melakukan aktivitas yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan (Wibisono, 2011). Kondisi ini menggambarkan bahwa kepuasan kerja merupakan aspek yang penting untuk pegawai dan organisasi karena mampu menciptakan suatu keadaan positif di lingkungan rumah sakit.

RSUD Wangaya Denpasar merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di daerah Denpasar. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit pemerintah yang telah melayani masyarakat dengan baik dan salah satu unit pendukungnya adalah bagian rekam medis. Pelayanan rekam medis yang bermutu akan tercipta apabila petugas rekam medis merasa puas dalam pekerjaannya. Hal ini karena petugas akan lebih senang bekerja di rumah sakit dan mengurangi pergantian petugas rekam medis yang berdampak terhadap biaya pelayanan kesehatan seperti biaya rekrutmen, seleksi dan membuat catatan untuk pegawai baru. Selain itu petugas rekam medis juga

dihadapkan dengan beban kerja yang berat yakni dituntut untuk menyelesaikan pengisian rekam medis pasien dan juga berkoordinasi dengan tenaga medis dan paramedis yang bertugas mengisi lembaran rekam medis yang dalam pengisiannya belum tentu petugas medis dan paramedis tersebut melengkapi lembaran rekam medis dengan baik. Oleh sebab itu petugas rekam perlu didukung oleh iklim kerja yang baik sehingga kepuasan kerja dapat tercapai. Berdasarkan hasil observasi diperoleh masih ada petugas rekam medis yang kurang puas terhadap kebersihan lingkungan dan beban kerja yang dimiliki. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dalam bekerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah karakteristik individu petugas rekam medis. Karakteristik individu memiliki hal yang penting dalam pembentukan kepuasan kerja pegawai rumah sakit. Karakteristik setiap individu berbeda antara orang yang satu dengan orang yang lainnya. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Karakteristik individu tercermin dari keterampilan, usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, keturunan, lingkungan sosial, pengalaman, dan nilai. Selain karakteristik individu, faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi pegawai tersebut. Motivasi merupakan suatu pendorong yang juga mempengaruhi perilaku pegawai dalam organisasi. Perilaku pegawai dalam bekerja pada dasarnya bertujuan untuk mencapai kepuasan sehingga perlu diperhatikan hal-hal yang mampu memotivasi pegawai (Primadewi, 2019). Perilaku pegawai dalam bekerja pada dasarnya bertujuan untuk mencapai kepuasan sehingga perlu diperhatikan hal-hal yang mampu memotivasi pegawai tersebut. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari (2016) yang menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ermawati (2004) yang

mendapatkan bahwa pendapatan dan lama bekerja mempengaruhi kepuasan kerja sedangkan umur, jenis kelamin dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis. Penelitian sebelumnya masih meneliti secara terpisah kedua variabel yakni karakteristik dan motivasi dan belum banyak penelitian yang meneliti pengaruh kedua variabel secara bersamaan yakni karakteristik dan motivasi terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh karakteristik dan motivasi terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Denpasar.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan cross sectional. Lokasi penelitian adalah RSUD Wangaya Denpasar. Pengambilan data penelitian dilaksanakan selama 3 bulan yakni bulan Mei sampai bulan Juli 2021. Variabel penelitian ini terdiri atas dua yakni variabel bebas dan terikat. Variabel bebas adalah karakteristik dan motivasi. Variabel terikat adalah tingkat kepuasan kerja pegawai. Sampel penelitian ini adalah seluruh anggota populasi yakni petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. Petugas rekam medis yang dijadikan sampel tersebut sebelumnya harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kriteria inklusinya adalah 1) petugas rekam medis yang bekerja secara penuh waktu di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar, 2) petugas rekam medis yang bersedia menjadi responden yang dibuktikan dengan penandatanganan formulir persetujuan responden dan 3) petugas rekam medis yang telah bekerja minimal 1 tahun. Kriteria eksklusinya adalah 1) petugas rekam medis yang mengambil cuti dalam waktu yang sangat panjang dan 2) petugas rekam medis yang mendapatkan tugas belajar. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 34 petugas rekam medis di RSUD Wangaya Denpasar. Teknik pengambilan sampel petugas rekam medis di

RSUD Wangaya Denpasar dilakukan secara sensus yakni semua petugas rekam medis selama periode pengumpulan data dan memenuhi kriteria inklusi, diikutsertakan dalam penelitian sampai jumlah sampel terpenuhi dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner terstruktur. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Pengumpulan data dimulai dari pengurusan ijin dan administrasi lainnya yang dibutuhkan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan merekrut dua orang tenaga interviewer (pewawancara) yang dikoordinir oleh peneliti kemudian dilakukan pelatihan pengisian kuesioner untuk penyamaan persepsi antara peneliti dan pewawancara serta dilakukan uji coba survei oleh interviewer (pewawancara) kepada beberapa pasien. Data primer dikumpulkan oleh peneliti bersama interviewer dengan melakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner terstruktur kepada responden. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan cara univariat, bivariat dan multivariat. Pada analisis univariat, setiap variabel penelitian yaitu karakteristik, motivasi dan kepuasan kerja pegawai. Data dianalisa menggunakan statistik deskriptif untuk

mendapatkan hasilnya dalam bentuk tabel distribusi frekuensi berupa proporsi atau persentase (%) dari masing-masing variabel yang dilengkapi dengan narasi untuk menjelaskan tabel yang dihasilkan. Pada analisa bivariat dilakukan dengan menggunakan tabel silang 2x2. Pada tabel 2x2, variabel bebas terletak di row dan variabel terikat terletak di kolom. Analisis yang digunakan adalah analisis Chi-Square. Pada analisis multivariat digunakan regresi logistik untuk melihat secara keseluruhan hubungan variabel bebas yakni karakteristik dan motivasi dengan variabel terikat yakni kepuasan kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik individu pada dasarnya mencakup usia, jenis kelamin, tingkat Pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam suatu organisasi. Berdasarkan tabel di bawah, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan karakteristik sosio-demografis yakni jenis kelamin, umur, status, pendidikan dan masa kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Adapun hasil tabulasi silang karakteristik individu terhadap kepuasan kerja adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Tabulasi Silang Pengaruh Karakteristik Sosio-Demografis terhadap Kepuasan Kerja Petugas Rekam Medis di RSUD Wangaya

Variabel Bebas	Kepuasan Kerja		OR	95%CI	Nilai p
	Puas f(%)	Tidak Puas f(%)			
Jenis Kelamin					
Perempuan	12 (50%)	12 (50%)	<i>Ref</i>		
Laki laki	5 (50%)	5 (50%)	1	0,22 – 4,37	1,000
Umur					
≤41 Tahun	8 (44,44%)	10 (55,56%)	<i>Ref</i>		
>41 Tahun	9 (56,25%)	7 (43,75%)	1,60	0,41 – 6,23	0,493
Status					
Tidak Menikah	4 (80%)	1 (20%)	<i>Ref</i>		
Menikah	13 (44,83%)	16 (55,17%)	0,20	0,02 – 2,04	0,176
Pendidikan					
Pendidikan Menengah	6 (40%)	9 (60%)	<i>Ref</i>		
Pendidikan Tinggi	11 (57,89%)	8 (42,11%)	2,06	0,52 – 8,17	0,303
Masa Kerja					
≤17 Tahun	6 (37,50%)	10 (62,50%)	<i>Ref</i>		
>17 Tahun	11 (61,11%)	7 (38,89%)	2,61	0,65 – 10,4	0,174

Sumber: Data Primer

Karakteristik individu pada dasarnya adalah karakteristik yang melekat pada diri setiap individu. Perbedaan individu juga menyebabkan perbedaan dalam hal cara pandang terhadap kepuasan kerja. Seseorang dapat merasa puas dengan kondisi yang ada tetapi belum tentu orang lain juga merasakan hal yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku individu dalam memuaskan kebutuhannya berbeda antara yang satu dengan yang lain (Rachmawati, 2014). Dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar merupakan perempuan (70,59%). Berdasarkan hasil uji bivariat menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis dengan nilai p sebesar 1,000 ($>0,05$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Diana (2016) yang menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu. Menurut Robbins dalam Kuhparuw (2020) menjelaskan bahwa tidak ada suatu perbedaan yang secara konsisten menjelaskan antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Hal ini menunjukkan bahwa secara jenis kelamin, tidak ada pengaruh terhadap pekerjaan termasuk kepuasan kerjanya.

Dilihat dari umur, sebagian besar tergolong pada umur <41 tahun (52,94%). Berdasarkan hasil uji bivariat menunjukkan bahwa umur tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis dengan nilai p sebesar 0,493 ($>0,05$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Diana (2016) yang menunjukkan bahwa umur tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu. Umur merupakan lamanya seseorang untuk hidup. Umur juga dikaitkan dengan tingkat kematangan seorang individu. Menurut Maslim dalam Wulandari dan Diana (2016), tingkat kematangan seseorang merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat

kecemasan dimana individu yang matang mempunyai daya adaptasi yang besar terhadap stresor yang muncul. Sebaliknya individu yang berkepribadian tidak matang akan bergantung dan peka terhadap rangsangan sehingga sangat mudah mengalami gangguan kecemasan.

Dilihat dari status, sebagian besar responden telah menikah (91,18%). Berdasarkan hasil uji bivariat menunjukkan bahwa status tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis dengan nilai p sebesar 0,176 ($>0,05$). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Setiawan (2007) yang mendapatkan bahwa status berhubungan dengan kepuasan kerja perawat pelaksana di rumah sakit Banyumanik. Status perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa (Lembaga Demografi FE UI, 2000:146). Salah satu riset menunjukkan bahwa karyawan yang menikah lebih sedikit absensinya, mengalami pergantian yang lebih rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan sekerjanya yang bujangan. Robbins (2001) dalam Setiawan (2007) menjelaskan bahwa pernikahan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang dapat membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Status bukan menjadi faktor penentu seorang petugas untuk puas. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Djestawana (2012) bahwa budaya yang baik, pemimpin yang mengayomi, serta kesempatan yang luas untuk mengembangkan diri melalui pelatihan dan pendidikan juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.

Dilihat dari pendidikan, sebagian besar menempuh pendidikan yang tinggi yakni diploma dan sarjana (55,88%). Berdasarkan hasil uji bivariat menunjukkan bahwa pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis dengan nilai p sebesar 0,303 ($>0,05$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Diana (2016) yang menunjukkan bahwa pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas

Tabel 2. Tabulasi Silang Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Petugas Rekam Medis di RSUD Wangaya

Variabel Bebas	Kepuasan Kerja		OR	95%CI	Nilai p
	Puas	Tidak Puas			
	f(%)	f(%)			
Motivasi					
Tinggi	12 (66,67%)	6 (33,33%)	4,4	1,04 – 18,5	0,044
Rendah	5 (31,25%)	11 (68,75%)			
Jumlah	17 (50%)	17 (50%)			

Sumber: Data Primer

rekam medis di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu. Menurut As'ad (2008) dalam Wulandari dan Diana (2016) menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang positif antara pendidikan dengan kepuasan kerja. Menurut Robbins dalam Mahayanti (2017) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka tuntutan terhadap hal lain terkait kepuasan kerja di tempat kerjanya akan juga meningkat.

Dilihat dari masa kerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja lebih dari >17 tahun (52,94%). Berdasarkan hasil uji bivariat menunjukkan bahwa masa kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis dengan nilai p sebesar 0,174 (>0,05). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Diana (2016) yang menunjukkan bahwa masa kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu. Menurut Kreitner dan Kinichi dalam Kurniawati (2014) menjelaskan bahwa masa kerja yang lama cenderung membuat seorang karyawan lebih merasa betah dalam suatu organisasi. Kondisi ini dapat disebabkan karena seorang karyawan telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup dihari tua. Hal ini menunjukkan bahwa masa kerja tidak hanya berkaitan dengan kepuasan kerja tapi juga karena adanya kenyamanan dalam bekerja dan

juga adanya jaminan. Hal ini dapat dilihat dari status kepegawaian di petugas rekam medis yang sebagian besar adalah PNS.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa secara parsial, motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Secara statistik pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja bermakna dengan nilai 95%CI 1,04 sampai 18,5 dan nilai p 0,044 (<0,05). Motivasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan berbagai faktor yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik yang mendorong individu untuk melakukan suatu kegiatan tertentu (Winardi, 2011). Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki motivasi yang tinggi yakni sebesar 52,94%. Berdasarkan hasil uji bivariat juga menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Kota Denpasar dengan nilai p sebesar 0,044 (<0,05). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Husaini pada Tahun (2016) di RSUD Banjarbaru mendapatkan hasil bahwa ada hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja dan juga penelitian yang dilakukan oleh Rizqi di Puskesmas Maleber Kabupaten Kuningan menunjukkan bahwa motivasi memiliki hubungan positif dan bermakna dengan kepuasan kerja.

Motivasi pada dasarnya merupakan daya dorong yang mampu menggerakkan pegawai sehingga merasa puas dalam bekerja dan mendorong mereka bekerja lebih baik. Adanya motivasi membuat seseorang lebih bersemangat untuk bekerja agar dapat bekerja sama, bekerja secara efektif dan terintegrasi yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan. Manusia adalah

unsur yang penting dalam organisasi oleh sebab itu perlu diperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan motivasi pegawai untuk menjaga keselarasan antara keinginan organisasi dengan keinginan pegawai sebagai pribadi. Petugas rekam medis yang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja cenderung akan merasa puas sehingga mereka akan berusaha memberikan hasil kerja yang baik terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa adanya motivasi dapat membuat seseorang mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan dengan kemampuan untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan hal ini ada hubungannya dengan kepuasan kerja pegawai (Suparjono, 2014). Peningkatan motivasi petugas rekam medis perlu dilakukan baik motivasi internal maupun eksternal yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan sikap positif untuk pencapaian tujuan perusahaan (Husaini, 2016). Motivasi dasarnya bertujuan supaya petugas rekam medis merasa puas yang kemudian dijalankan melalui pemberian pelayanan kepada orang lain dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu motivasi memiliki peranan yang penting dalam mencapai kepuasan kerja petugas rekam

medis dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan tabel di bawah, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan karakteristik sosio-demografis yakni jenis kelamin, umur, status, pendidikan dan masa kerja dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan nilai p sebesar 0,756 ($>0,05$). Umur dan status juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja yakni dengan masing masing nilai p 0,332 dan 0,101 ($>0,05$). Pendidikan dan masa kerja juga menunjukkan hasil yang sama yakni tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Kota Denpasar yakni dengan masing masing nilai p sebesar 0,080 dan 0,115 ($>0,05$). Motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis dengan nilai p sebesar 0,180 ($>0,05$).

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 (Rachmawati, 2021). Kepuasan dapat berasal dari dirinya

Tabel 3. Tabulasi Silang Pengaruh Karakteristik Sosio-Demografis dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Petugas Rekam Medis di RSUD Wangaya

Variabel	OR	95%CI		Nilai p
		Batas Bawah	Batas Atas	
Jenis Kelamin				
Perempuan	<i>Ref</i>			
Laki laki	0,72	0,09	5,42	0,756
Umur				
≤41 Tahun	<i>Ref</i>			
>41 Tahun	3,92	0,25	61,9	0,332
Status				
Tidak Menikah	<i>Ref</i>			
Menikah	0,05	0,00	1,77	0,101
Pendidikan				
Pendidikan Menengah	<i>Ref</i>			
Pendidikan Tinggi	10,16	0,76	136	0,080
Masa Kerja				
≤17 Tahun	<i>Ref</i>			
>17 Tahun	5,85	0,65	52,7	0,115
Motivasi				
Rendah	<i>Ref</i>			
Tinggi	3,28	0,57	18,6	0,180

Sumber: Data Primer

sendiri atau faktor individual maupun dukungan dari lingkungannya atau faktor struktural (Raafiah, 2018). Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan bahwa karakteristik sosio-demografis dan motivasi tidak berhubungan dengan kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Diana (2016) yang menunjukkan bahwa karakteristik demografis dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu. Karakteristik individu pada dasarnya mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam suatu organisasi. Pada tingkatan individu, karakteristik dari masing masing individu akan mempengaruhi perilaku seseorang ditempat kerja. Tingkat kemampuan tersebut akan berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Meskipun ada perbedaan, namun apabila individu tersebut memiliki status yang sama dalam sebuah pekerjaan maka kepuasan kerja yang dimiliki tidak jauh berbeda. Hal ini dapat terlihat dari status kepegawaian petugas rekam medis yakni sebagian besar adalah PNS. Status PNS membuat seseorang telah merasa aman dan nyaman dan juga memiliki penghasilan yang tetap. Hal tersebut membuat karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Motivasi pada dasarnya merupakan daya dorong agar bekerja lebih baik. Petugas rekam medis yang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja cenderung akan merasa puas sehingga mereka akan berusaha memberikan hasil kerja yang baik terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa adanya motivasi dapat membuat seseorang mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan dengan kemampuan untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan hal ini ada hubungannya dengan kepuasan kerja pegawai (Suparjono, 2014). Motivasi yang baik memang mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik namun sifat pekerjaan yang sama dan status yang sama dapat juga mempengaruhi individu.

Adanya status yang sama yakni PNS dan sifat pekerjaan yang sama yakni pada bagian rekam medis membuat motivasi tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis. Kepuasan kerja yang baik mampu mendorong petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang penting. Kualitas pelayanan menjadi hal penting dalam pandangan hubungan yang signifikan dengan keuntungan, penghematan biaya, dan pangsa pasar (Wathek (2012). Adanya kualitas pelayanan yang baik tentu akan memberikan kepuasan kepada pasien. Hal ini didukung oleh penelitian Vigaretha (2018) yang mendapatkan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna JKN/KIS di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.

PENUTUP

Berdasarkan analisis secara bivariat dengan menggunakan chi-square menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Denpasar. Namun terdapat pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Denpasar. Berdasarkan hasil analisis dengan regresi logistik diperoleh nilai p masing masing variabel $>0,05$ yakni pada variabel jenis kelamin ($p=0,756$), umur ($p=0,332$), status ($p=0,101$), pendidikan ($p=0,080$), masa kerja ($p=0,115$) dan motivasi ($p=0,180$). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh karakteristik individu dan motivasi terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Denpasar.

Bagi pihak RSUD Wangaya Denpasar perlu menjaga kepuasan kerja petugas rekam medis dengan tetap menjaga komunikasi dan menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja unit rekam medis. Pada penelitian ini belum meneliti variabel lain yang turut mempengaruhi kepuasan kerja petugas rekam medis seperti kepemimpinan dan kompensasi sehingga saran yang dapat diberikan bagi

penelitian yang lain yakni meneliti pengaruh kepemimpinan, motivasi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja petugas rekam medis di RSUD Wangaya Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. 2006. Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Revisi II. Jakarta
- Djestawana, I.G.G., 2012. Pengaruh Pengembangan Organisasi, Kepemimpinan, Jenjang Karir terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 6(6), pp.261–265.
- Ermawati, Marlina. 2004. Pengaruh Karakteristik Terhadap Kepuasan Kerja Petugas Rekam Medis Di RSU Tembakau Deli PTPN II Medan. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Univeristas Sumatera Utara Medan.
- Sunarta. 2019. Pentingnya Kepuasan Kerja. *Jurnal Efisiensi-Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), pp. 64-75
- Husaini, Awalia, R., Marlinae, L. 2016. Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja di Pelayanan Kesehatan RSUD Banjarbaru. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 44(3), pp. 165-172
- Kuhuparuw, V.J. 2020. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Pt. Federal International Finance (Fif) Cabang Ambon. *Cita Ekonomika, Jurnal Ekonomi*, 14(1), pp. 55-66
- Kurniawati, I., D. 2014. Masa Kerja Dengan Job Engagement Pada Karyawan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 2(2), pp. 311-324
- Laksmi, P., Darmayanti, N., 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), pp. 26-34
- Lihawa, C., Mansur, M., Wahyu, T. 2015. Faktor-faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis Dokter di Ruang Rawat Inap RSI Unisma Malang. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(2), pp. 119-123
- Primadewi, K., Farmani, P. 2019. Peranan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Petugas Medis Dalam Pengisian Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Royal Denpasar. *Bali Health Journal*, 3(2), pp. 70-73
- Raafiah, Amalia. 2018. Faktor Individual dan Struktural pada Kepuasan Kerja Bidan Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 2(4), pp. 520-530
- Rachmawati, D., Farlinda, S., Sugeng, Alfiansyah G. 2021. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rsup Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(2), pp. 194-202
- Rachmawati, V.K., Murwaningsih, T., Susilowati, T. 2014. Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 2(3), pp. 1-10
- Rizqi, A. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Puskesmas Maleber Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(11), pp. 12-22
- Robbins, S.P., 2008. *Perilaku Organisasi Edisi Kedu.*, Jakarta: PT Prehallindo.
- Suparjono. 2014. Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai pada Kantor Rektorat Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau. *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan*; 4(12), pp. 283-294.
- Vigaretha, G., Handayani, O.W.K. 2018. Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), pp. 543-552
- Wathek, S dan Ramez. 2012. Patients' Perception of Health Care Quality Satisfaction and Behavior Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, 2 (1): 71-9
- Wibisono, A., 2011. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja (Studi tentang Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Turen di Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(3), pp.1000–1010.
- Widjaja, L., Apriani, L., Sari, M. 2018. Pengaruh Kepuasan Terhadap Kelengkapan Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Daerah Adjidarmo. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 6(1), pp. 37-40
- Winardi, J. 2011. *Motivasi Pemoivasian Dalam Manajemen Edisi VI*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Wulandari, T., Barsasella, D. 2016. Hubungan Motivasi dengan Kepuasan Kerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Tahun 2015. *Jurnal Husada Persada Indonesia*, 3(9), pp. 11-19