

## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PEGAWAI LOKET PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT “X” BOGOR TAHUN 2018

Kartini Khoirunnisah<sup>1)</sup>, Indira Chotimah<sup>2)</sup>, Husnah Maryati<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Kartini, Khoirunnisah, Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun, Jl. KH. Sholeh Iskandar KM2 Kedung Badak Tanah Sareal Bogor 16162

Email : [karnisamut@gmail.com](mailto:karnisamut@gmail.com)

<sup>2)</sup>Indira Chotimah, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun, Jl. KH. Sholeh Iskandar KM2 Kedung Badak Tanah Sareal Bogor 16162

Email : [indira.chotimah@gmail.com](mailto:indira.chotimah@gmail.com)

<sup>3)</sup>Husnah Maryati, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor. Jl. Dr. Semeru No. 120 Telp (0251) 8312292 Fax. 8371001, Bogor 16111 Jawa Barat.

Email : [anatanzili@gmail.com](mailto:anatanzili@gmail.com)

### Abstrak

Kinerja dan kepuasan pegawai saling berhubungan dalam menghasilkan pelayanan kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran dan faktor-faktor yang berhubungan dari faktor individu (umur, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja), faktor motivasi (hubungan antar pribadi, sistem penghargaan, pengembangan karir) dan faktor organisasi (fasilitas dan sarana kerja dan supervisi) di Locket Pendaftaran Rumah Sakit “X” Bogor. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 31 responden pegawai loket pendaftaran dengan tehnik pengambilan sampel secara *total sampling*. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar kinerja pegawai loket pendaftaran tergolong baik dengan 18 orang (58,1%) dan 13 orang (41,9%) kinerja kurang baik. Hasil analisis hubungan menunjukkan bahwa variabel sistem penghargaan (*p value* 0,020 : OR 0,083) dan variabel fasilitas dan sarana kerja (*p value* 0,048 : OR 0,222), memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja pegawai loket pendaftaran di Rumah Sakit “X”Bogor. Diharapkan dari pihak Rumah Sakit “X” Bogor melakukan evaluasi terhadap kinerja dan motivasi kerja, serta menindaklanjuti pengembangan karir pada pegawai loket pendaftaran.

**Kata Kunci : Kinerja, Motivasi, Rumah Sakit**

### Pendahuluan

Laporan WHO 2006 menyatakan bahwa Indonesia termasuk salah satu dari 57 negara yang menghadapi krisis SDM kesehatan, baik jumlahnya maupun distribusinya (WHO, 2011).

Laporan kinerja terdapat permasalahan SDM dengan rumah sakit yang sudah

terakreditasi yaitu: 1) ketersediaan SDM tenaga kesehatan yang masih belum memenuhi kebutuhan pegawai sesuai dengan kelas RS. 2) Minimnya pelatihan SDM dalam memenuhi persyaratan akreditasi seperti pelatihan. 3) Diperlukan perubahan budaya kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan

yang senantiasa berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan standar akreditasi (Kemenkes, 2015). Keberhasilan karyawan dapat diukur oleh kepuasan konsumen (Rosita, 2016). Dilihat dari data pencapaian indikator mutu di Rumah Sakit "X" Bogor tahun 2017 pada kepuasan konsumen/pasien terhadap pelayanan RS yang dilakukan terdapat pada bulan: Februari 88,35%, Mei 87,57%, Agustus 88,1% yang belum memenuhi standar yaitu  $\geq 90\%$ . Sedangkan menurut Wibowo (2016) dikutip Hamali (2018) kepuasan pegawai mempengaruhi kinerja yakni dari data pencapaian indikator kepuasan pegawai terhadap keseluruhan kondisi lingkungan kerja di Rumah Sakit "X" tahun 2017 terdapat pada bulan Februari yaitu 67,6%, mengalami penurunan bulan Mei menjadi 65,7%, dan pada bulan Agustus 67% yang belum

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi adalah pegawai loket pendaftaran di Rumah Sakit "X" Bogor, yang berjumlah 31 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *total sampling* dengan menjadikan semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Instrument penelitian menggunakan kuesioner dengan variabel karakteristik individu (umur, jenis kelamin, pendidikan,

memenuhi standar yaitu  $\geq 90\%$ . Sehingga berdampak pada pengunjung dan kunjungan pada tahun 2015-2017, dari data kunjungan tahun 2015 semester satu dengan jumlah 39.573 pasien. Tahun 2016 semester satu mengalami penurunan menjadi 28.893 pasien, di semester dua terjadi kenaikan berjumlah 34.283 pasien. Tahun 2017 pada semester satu terjadi penurunan signifikan berjumlah 15.979 pasien.

Menurut Mariani (2010) dalam Septiani (2017), Dari berbagai tahap proses pelayanan rawat jalan, loket administrasi / pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak pelayanan rawat jalan karena merupakan pelayanan pertama secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.

masa kerja), variabel motivasi (hubungan antar pribadi, sistem penghargaan, pengembangan karir) dan variabel organisasi (fasilitas dan sarana kerja dan supervisi) dan kinerja dengan survei dan telaah dokumen wawancara tidak terstruktur. Analisis data dengan menggunakan univariat dan bivariat, pengumpulan data sendiri dilakukan selama bulan Juli 2018.

## Hasil

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik Individu		Persentase (%)
Umur	< 45 tahun	90,3
	> 45 tahun	9,7
Jenis Kelamin	Laki-laki	51,6
	Perempuan	48,4
Pendidikan	Tinggi	22,6
	Rendah	77,6
Masa Kerja	<10 tahun	71,0
	11-20 tahun	29,0

**Tabel 2.** Pernyataan Responden Tentang Variabel Motivasi Variabel Organisasi dan Kinerja

Variabel Motivasi		Persentase (%)
Hubungan antar pribadi	Mendukung	48,4
	Tidak mendukung	51,6
Sistem penghargaan	Sesuai	48,4
	Tidak Sesuai	51,6
Pengembangan karir	Baik	35,5
	Kurang baik	64,5
Variabel Organisasi		Persentase (%)
Fasilitas Sarana Kerja	Menunjang	48,4
	Tidak menunjang	51,6
Supervisi	Baik	83,9
	Kurang baik	16,1
Variabel Kinerja		Persentase (%)
Kinerja	Baik	41,9
	Kurang baik	58,1

Hasil univariat pada tabel 2 menunjukkan bahwa hubungan antar pribadi pada pegawai menyatakan hampir berimbang namun mayoritas (51,6%) responden menyatakan tidak mendukung, namun 48,4 persen responden menyatakan mendukung. Sama halnya dengan sistem penghargaan yang hampir berimbang mayoritas menyatakan tidak sesuai (51,6%) sedangkan sesuai hanya 48,4 persen. Selanjutnya fasilitas dan sarana kerja responden menyatakan hampir berimbang juga dengan mayoritas tidak menunjang (51,6%) dan menunjang dengan 48,4 persen. Setelah itu kepala bagian loket pendaftaran dan rekam medis menyatakan bahwa kinerja pegawai hampir berimbang mayoritas memiliki kinerja kurang baik (58,1%) dan kinerja baik dengan presentase 41,9%.

Pengembangan karir responden mayoritas menyatakan kurang baik dengan presentase 64,5% dan 35,5 persen responden menyatakan baik. Supervisi pada pegawai loket pendaftaran mayoritas menyatakan baik dengan persentase 83,9%, sedangkan kurang baik dengan 16,1%.

Hasil bivariat (*chi square*) pada tabel 4 dan 12 dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja adalah sistem penghargaan (*p-value* 0,048) dan fasilitas sarana kerja (*p-value* 0,020), sedangkan variabel yang tidak berhubungan secara signifikan adalah umur (*p-value* 1,000), jenis kelamin, (*p-value* 1,000), pendidikan (*p-value* 0,413), masa kerja (*p-value* 0,237), hubungan antar pribadi (*p-value* 0,378), pengembangan karir (*p-value* 1,000), dan supervisi (*p-value* 0,058). Variabel sistem penghargaan memiliki *Odd Ratio* (OR) sebesar 0,222 sehingga dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sistem penghargaan sesuai memiliki resiko 0,222 kali untuk mempunyai kinerja kurang baik.

Sedangkan variabel fasilitas dan sarana kerja memiliki *Odd Ratio* (OR) sebesar 0,083 sehingga dapat diketahui bahwa responden

yang menyatakan mendukung memiliki resiko 0,0832 kali untuk mempunyai kinerja kurang baik.

**Tabel 4.** Hubungan Umur dengan Kinerja

Umur	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
< 45 tahun	16	57,1	12	42,9	28	100	0,667 (0,054-8,240)	1,000
> 45 tahun	2	66,7	1	33,3	3	100		
Total	18	58,1	13	41,9	31	100		

**Tabel 5.** Hubungan Jenis Kelamin dengan Kinerja

Jenis Kelamin	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Laki-laki	9	56,2	7	43,8	16	100	0,857 (0,205-3,579)	1,000
Perempuan	9	60,0	6	40,0	15	100		
Total	18	58,1	13	41,9	31	100		

**Tabel 6.** Hubungan Pendidikan dengan Kinerja

Pendidikan	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Tinggi	3	42,9	4	57,1	7	100	0,450 (0,081-2,488)	0,413
Rendah	15	62,5	9	37,5	24	100		
Total	18	58,1	13	41,9	31	100		

**Tabel 7.** Hubungan Masa Kerja dengan Kinerja

Masa Kerja	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
< 10 tahun	11	50,0	11	50,0	22	100	0,286 (0,048-1,694)	0,237
11-20 tahun	7	77,8	2	22,2	9	100		
Total	18	58,1	13	41,9	31	100		

Tabel 8. Hubungan Hubungan antar pribadi dengan Kinerja

Hubungan antar pribadi	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Mendukung	7	46,7	8	53,3	15	100	0,398 (0,092-1,721)	0,378
Tidak Mendukung	11	68,8	5	31,2	16	100		
Total	18	58,1	13	41,9	31	100		

Tabel 9. Hubungan Sistem Penghargaan dengan Kinerja

Sistem Penghargaan	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Sesuai	6	40,0	9	60,0	15	100	0,222 (0,048-1,028)	0,048
Tidak sesuai	12	75,0	4	25,0	16	100		
Total	18	58,9	13	41,9	31	100		

Tabel 10. Hubungan Pengembangan Karir dan Kinerja

Pengembangan Karir	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	6	54,5	5	45,5	11	100	0,800 (0,181-3,536)	1,000
Kurang Baik	12	60,0	8	40,0	20	100		
Total	18	58,1	13	41,9	31	100		

Tabel 11. Hubungan Fasilitas dan Sarana kerja dan Kinerja

Fasilitas dan Sarana Kerja	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Menunjang	9	42,9	12	57,1	21	100	0,083 (0,009-0,782)	0,020
Tidak Menunjang	9	90,0	1	10,0	10	100		
Total	18	58,1	13	41,9	31	100		

Tabel 12. Hubungan Supervisi dengan Kinerja

Supervisi	Kinerja				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Baik		Kurang Baik		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	0	0	5	100	5	100	-	0,058
Kurang Baik	13	50,0	13	50,0	26	100		
Total	13	41,9	18	58,1	31	100		

## Pembahasan

Bedasarkan pada tabel 4, diperoleh hasil bahwa pegawai mayoritas kategori umur < 45 tahun dan tidak ada hubungan secara signifikan dengan kinerja. Hal ini sejalan dengan Armstrong dan Giffittin (1987) dalam Ilyas (2002) bahwa umur tidak mempengaruhi konsultasi dan jumlah konsultasi dari jumlah kunjungan rumah. Hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gihonia (2010) menyatakan tidak ada hubungan bermakna antara umur dan kinerja.

Bedasarkan tabel 5, pegawai loket pendaftaran berjenis kelamin laki-laki hampir seimbang dengan perempuan dan tidak ada hubungan secara signifikan dengan kinerja. Hal ini sejalan dengan Maccoby (1988) dalam Sunar (2012), tidak ada perbedaan yang konsisten pria-wanita dalam memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetisi motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian dilakukan Prasetyaningrum (2011) menyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dan kinerja.

Bedasarkan tabel 6, bahwa pegawai mayoritas memiliki pendidikan terakhir rendah dan tidak ada hubungan secara signifikan dengan kinerja. Hal ini bertentangan Grossman (1999) dalam Prasetyaningrum (2011) pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang diperlukan untuk pengembangan diri. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gihonia (2010) menyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dan kinerja.

Bedasarkan tabel 7, mayoritas pegawai dengan masa kerja < 10 tahun dan tidak ada hubungan secara signifikan dengan kinerja. Hal ini bertentangan dengan Prasetyaningrum (2011) semakin lama seorang pegawai bekerja semakin tinggi produktivitasnya karena

berpengalaman dan keterampilannya mengejar tugas lebih tinggi. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Prasetyaningrum (2011) menyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara masa kerja dan kinerja.

Bedasarkan tabel 8, pegawai mayoritas menyatakan hubungan antar pribadi tidak mendukung hampir seimbang dengan tidak mendukung dan tidak ada hubungan secara signifikan terhadap kinerja. Hal ini bertentangan dengan Robbins (2003) dalam Sudarmanto (2016) budaya organisasi akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan baik mendukung atau tidak mendukung. Namun hasil penelitian ini sejalan dengan Tsauri (2015) menyatakan tidak ada hubungan bermakna antara hubungan antar pribadi dan kinerja.

Bedasarkan tabel 9, pegawai hampir seimbang menyatakan sistem penghargaan tidak sesuai dan sesuai dan ada hubungan secara signifikan dengan kinerja. Hal ini sejalan dengan Armstrong (2003) dalam Sudarmanto (2016) bahwa sistem penghargaan dapat meningkatkan kinerja individu dan kinerja organisasi. Hasil penelitian sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Rohman (2014) menyatakan ada hubungan yang bermakna antara sistem penghargaan dengan kinerja.

Bedasarkan tabel 10, mayoritas pegawai menyatakan pengembangan karir kurang baik dan baik, tidak ada hubungan secara signifikan dengan kinerja. Hal ini bertentangan dengan menurut Notoatmodjo (2009) apabila karyawan mempunyai kinerja yang baik maka memiliki kesempatan untuk pengembangan karir. Hasil penelitian ini sejalan dengan Tsauri (2015) menyatakan tidak ada hubungan pengembangan karir dengan kinerja.

Bedasarkan tabel 11, pegawai hampir seimbang menyatakan fasilitas sarana kerja tidak menunjang dan menunjang, ada hubungan secara signifikan dengan kinerja. Hal ini sejalan Simanjutak (1985) dalam Prasetyaningrum (2011) fasilitas dan sarana kerja diperlukan agar keterampilan yang didapatkan perugas bisa dilaksanakan sehingga kinerja dan motivasi kerja meningkat. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Sari (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh terhadap fasilitas terhadap kinerja.

## **Kesimpulan**

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai loket pendaftaran umur < 45 tahun dengan memiliki kinerja rendah dengan masa kerja < 10 tahun serta memiliki kinerja kurang baik. Hampir seimbang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Faktor kinerja yang signifikan berhubungan adalah sistem penghargaan dan fasilitas sarana kerja dengan nilai OR atau resiko yang tidak terlalu besar. Dari hasil wawancara tidak terstruktur atau spontan saat

Bedasarkan tabel 12, mayoritas pegawai menyatakan supervisi kurang baik daripada baik, tidak ada hubungan secara signifikan dengan kinerja. Hal ini bertentangan dengan Notoatmodjo (2009) supervisi oleh atasan terhadap bawahan adalah alat untuk memotivasi kerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh Wolo (2014) tidak ada pengaruh signifikan antara supervisi dengan kepuasan kerja dan bertentangan dengan penelitian dilakukan oleh Pratiwi (2010) menyatakan ada hubungan bermakna antara supervisi dengan kinerja.

responden mengisi kuesioner bahwa sebagian mengeluhkan akan sistem penghargaan, fasilitas sarana kerja dan pengembangan karir di Rumah Sakit "X" Bogor.

Disarankan kepada kepala bagian loket pendaftaran atau rekam medis untuk meningkatkan motivasi kerja dengan memberikan pujian secara langsung, dan pimpinan Rumah Sakit "X" mengadakan evaluasi terhadap keseluruhan faktor kinerja dan pengembangan karir.

## Referensi

- [1] Gihonia, Rezki. *Hubungan Karakteristik Individu, Faktor Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sumber Daya Manusia dan Rumah Tangga RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita*. Skripsi. Universitas Indonesia. 2010.
- [2] Hamali, A. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. PT Buku Seru. 2018.
- [3] Kementerian Kesehatan R.I. *Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2015*. Jakarta. 2016.
- [4] Notoatmodjo, S. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Rineka Cipta. 2009.
- [5] Pratiwi, Astri. *Hubungan Faktor Ekstrinsik Motivasi dengan Kinerja Karyawan Divisi Administrasi dan Keuangan Rumah Sakit "X" Jakarta Tahun 2010*. Skripsi. Universitas Indonesia. 2010.
- [6] Prasetyaningrum, Rizca M. *Hubungan Karakteristik Individu, Faktor Organisasi dan Motivasi dengan Kinerja Staf Struktural RSUD Dr. Moewardi Surakarta Tahun 2011*. Skripsi. Universitas Indonesia. 2011.
- [7] Rohman, Edi dan Effaful. *Sistem Penghargaan dan Rasio Perawat Pasien dengan Kinerja Perawat RSUD Panemahan Senopati Bantul*. Jurnal Ners. 2014, 2 (3).
- [8] Rosita, Titik. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ilmu dan Manajemen. 2016, 5 (1).
- [9] Sari, Ulfa Purnama. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Pemerintahan Integatif. 2016, 4 (4).
- [10] Septiani, Ade Selvia, dkk. *Gambaran Sistem Antrian Pasien dalam Optimasi Pelayanan Loker Pendaftaran Instansi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2017, 5 (4).
- [11] Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta. PT Pustaka Pelajar. 2016
- [12] Sunar. *Pengaruh Biografis (Usia, Masa Kerja, Gender) Terhadap Produktivitas Karyawan (Studi Kasus PT Bank "X")*. Jurnal E. 2015, 9 (1).
- [13] Tsauri, Safira Hilwa. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Pegawai Non PNS Unit Perbedaharaan di RSUD Pasar Rebo Wilayah Jakarta Timur Tahun 2015*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. 2015.
- [14] WHO. *Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan Tahun 2011-2015*. Jakarta. Author. 2011.
- [15] Wolo, Rinda da Wiyadi. *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Pada RSUD TNI AU Yogyakarta*. Jurnal Ekonomi. 2014, 17 (2).