

## **Peran Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan Rekam Medis pada Klinik Mitra Medika**

**Zaini Rahmat Zailani<sup>1</sup>, Wilma Zuarko Adji<sup>2</sup>**

Politeknik Piksi Ganesha, Kota Bandung

zainirahmatzailani303@gmail.com<sup>1</sup>, wilmazuarko@gmail.com<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

In every company or organization, employee performance is an important part of improving service and progress of a company. The research was conducted at Mitra Medika Clinic. The population in this study was 245 with a sample taken of 152 respondents. This study aims to determine the role of employee performance in improving medical record services at Mitra Medika Clinic. The analytical method used in this research is simple linear regression. The results showed that the role of employee performance had a positive and significant effect on improving medical records at Mitra Medika Clinic.

**Keywords:** performance, service

### **ABSTRAK**

Di dalam setiap perusahaan atau organisasi, kinerja karyawan merupakan salah satu bagian penting bagi peningkatan pelayanan dan kemajuan suatu perusahaan. Penelitian dilakukan di Klinik Mitra Medika. Populasi di dalam penelitian ini sebanyak 245 dengan sampel yang di ambil sebanyak 152 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan rekam medis di Klinik Mitra Medika. Metode analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan rekam medis di Klinik Mitra Medika.

**Kata Kunci:** kinerja, pelayanan

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Setiap organisasi tentunya sangat mengharapkan kinerja yang optimal dari karyawannya, baik itu dalam lingkup instansi pemerintahan ataupun instansi swasta. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk publik tentunya setiap karyawan harus meng-*upgrade skill* atau mengembangkan kinerjanya agar tetap memiliki kemampuan yang baik untuk melaksanakan pekerjaannya. Dalam hal ini, kinerja para karyawan sangat penting sekali untuk ditingkatkan supaya mampu memberikan pelayanan yang semakin baik dan berkualitas kepada masyarakat yang mereka layani.

Hasil kerja karyawan baik secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya tentunya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan akan menghasilkan kinerja karyawan. Maka dalam hal ini, kualitas pelayanan publik juga memberikan pelayanan yang akan memberikan nilai kepuasan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik ini pun akan sangat penting karena hal ini merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam peningkatan pelayanan.

Fungsi dari pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya Klinik Mitra Medika pada hakikatnya lebih dari sekedar menyembuhkan penyakit pasien yang berobat ke klinik ini saja, namun juga memiliki fungsi penting untuk menjaga dan menciptakan paradigma untuk menjadi sehat bagi masyarakat. Selain untuk membentuk paradigma tersebut, peran ini akan semakin menonjol untuk menimbulkan perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan struktur sosial masyarakat serta pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup untuk memenuhi kebutuhan pasien yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan di Klinik Mitra Medika.

Fokus penelitian ini, penulis tertarik untuk mengambil variabel kinerja karyawan karena variabel tersebut masih memiliki *research gap*. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut (Supit, dkk, 2015), (Subagyo et al., 2016), (Permatasari, dkk, 2018), (Debby & Kania, 2018), (Handayani & Suryani, 2019) dan (Potolau, 2020) menyebutkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, perbedaan fokus penelitian serta indikator variabel menjadi hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Melihat uraian dan penelitian terdahulu, maka tujuan penulis dalam penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh signifikan kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan rekam medis di Klinik Mitra Medika.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kinerja**

Menurut (Darmawan, dkk, 2021) Kinerja merupakan suatu sasaran dalam bekerja bagi setiap karyawan dan perlu di capai sebagai bentuk pemenuhan kewajiban seorang karyawan. Menurut (Mardikaningsih & Wisnujati, 2021) secara individual karyawan akan memberikan hasil kerja yang berbeda-beda intensitasnya, namun tetap dalam Batasan standar yang telah di tetapkan oleh suatu perusahaan, kinerja pun bentuk wujud dari pengukuran dari hasil kerja yang diharapkan secara optimal. Kinerja ini tentunya menunjukkan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaannya secara standar.

Selain itu, menurut (Eko, dkk, 2000) bahwa secara konseptual kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam kurung waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan oleh sebuah perusahaan, dan mencapai hasil kerja berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut (Sinaga, dkk, 2020) Kinerja perusahaan adalah hasil dari kegiatan manajemen. Salah satunya manajemen sumber daya manusia yang berperan penting dalam peningkatan kinerja perusahaan. Parameter yang sering digunakan untuk menilai kinerja suatu perusahaan dengan menggunakan pendekatan dimana informasi keuangan diambil dari laporan keuangan atau laporan lainnya. Kinerja juga suatu prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya, sesuai dengan standar kriteria yang ditetapkan dalam pekerjaan itu. Prestasi yang dicapai ini akan menghasilkan suatu kepuasan kerja yang nantinya akan berpengaruh pada karier. Suatu kinerja individu dapat ditingkatkan

apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan yang dilatih dari pengembangan. Dalam hal ini dibutuhkan suatu evaluasi, yang kemudian dikenal dengan penilaian kinerja

### **Pelayanan**

Menurut (Subagja, dkk, 2022) Ketika pelanggan merasa hatinya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka pelanggan akan melakukan *repeat order* atau merekomendasikannya kepada orang lain. Maka dari itu, apabila instansi ingin memiliki citra positif di benak publik, maka perlu mendengarkan keluhan yang masih ari publik kebagian pelayanan. Jika pelayanan memberikan layanan kepada pelanggan secara baik maka secara finansialnya pelanggan pun akan merasa sangat puas, serta mereka pun akan kembali pada bisnisnya dan memberi tahu kepada kerabat atau teman lainnya dan terlebihnya teman yang lainnya akan ikut akan memberi tahu mereka tentang bisnis mereka.

Sedangkan menurut (Noviastuti & Cahyadi, 2020) Pelayanan mengandung pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.

### **Kerangka Pemikiran**

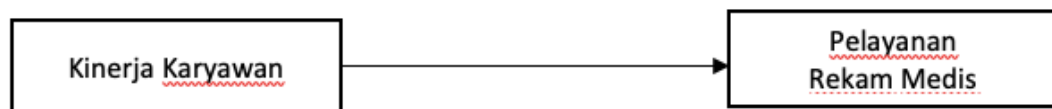
Kinerja merupakan suatu hasil kerja dari karyawan mencakup kualitas dan kuantitas yang diberikan kepada klinik. Maka dari itu, dugaan sementara di dalam penelitian ini bahwa terdapat hubungan signifikan terkait kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan rekam medis di Klinik Mitra Medika.

### **Hipotesis**

Hipotesis penelitian diduga terdapat pengaruh signifikan terkait kinerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan rekam medis di Klinik Mitra Medika.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian berjenis kuantitatif serta melakukan teknik *statistic* untuk mengetahui hubungan antar variabel atas landasan teori dan penelitian terdahulu. Berikut suatu kerangka pemikiran penelitian ini:



**Gambar 1. Kerangka Variabel**  
**Sumber: Diolah Penulis, 2023**

Penelitian ini menggunakan informasi nomor satu, terutama mengeluarkan kuesioner, mendistribusikan kuesioner yang dilakukan secara *online* dengan membagikan tautan Google dari menggunakan media sosial WhatsApp. analisis informasi penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi linier mudah. Fakta sekunder telah diterima dari buku pendekatan penelitian, jurnal, *file* Pemutar dan literatur terkait. strategi evaluasi statistik yang dipergunakan

merupakan pengumpulan fakta, mengkonsdensasi informasi, pengaturan informasi serta konklusi. Penelitian ini tentang *Peran Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan Rekam Medis pada Klinik Mitra Medika*.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Klinik Mitra Medika Jl. Raya Tambakan No.Km 12, Tambakan, Kec. Jalancagak, Kabupaten Subang Jawa Barat 41281, dengan waktu penelitian selama 3 bulan, terhitung mulai bulan November tahun 2022 hingga Januari tahun 2023.

### Populasi dan Sampel

Populasi di dalam penelitian ini sebanyak 245 pasien Klinik Mitra Medika Subang dalam selama bulan Desember.

Dalam penelitian ini untuk mempermudah pengambilan sampel maka memakai pengukuran *Convenience Sampling* yang mana pengambilan sampel diambil berdasarkan kemudahan dengan rumus Slovin.

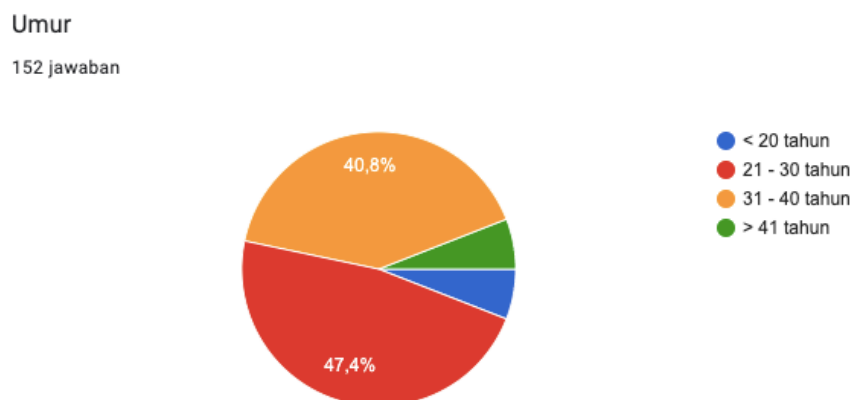
$$n = \frac{245}{1+245(5\%)^2} = \frac{245}{1.6125} = 151.93$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan diperoleh sampel sebanyak 152 responden.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam menguji keputusan pembelian sebanyak 152 responden. Adapun karakteristik responden di jelaskan di bawah ini:

#### Usia



**Gambar 2. Usia**  
**Sumber: Data Primer, 2023**

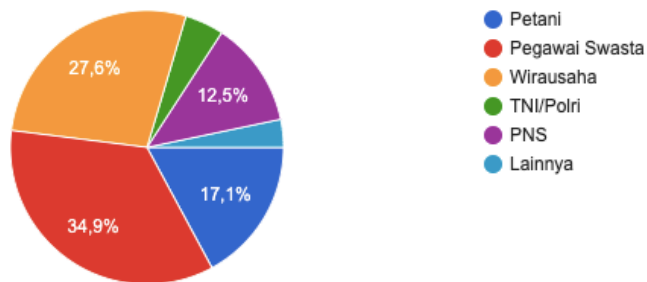
Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa total responden yang mengisi kuesioner ini sebanyak 152 responden dengan persentase responden terbanyak di

usia 21-30 tahun sebesar 47.4%, usia 31-40 tahun sebanyak 40.8%, dan usia <20 dan >40 tahun sebanyak 5.9%.

### Pekerjaan

Pekerjaan

152 jawaban



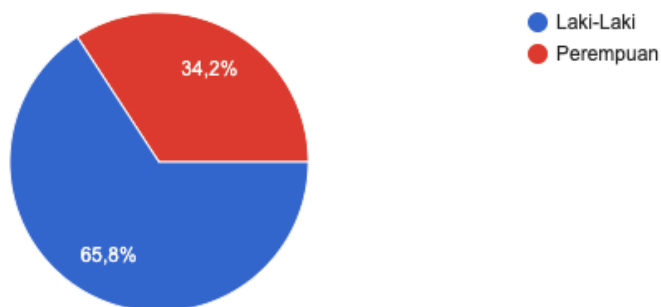
**Gambar 3. Pekerjaan**  
Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data di atas, persentase pekerjaan responden terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak 34.9%, Wirausaha sebanyak 27.6%, Petani sebanyak 17.1%, PNS sebanyak 12.5%, TNI/Polri 4.6% dan sisanya 3.3% yang bekerja selain dari pilihan tercantum.

### Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

152 jawaban



**Gambar 4. Jenis Kelamin**  
Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan data di atas, responden yang mengisi kuesioner penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 65.8% dan 34.2% berjenis kelamin perempuan.

**Variables Entered**

**Tabel 1. Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja <sup>b</sup>	.	Enter

a. *Dependent Variable:* Pelayanan

b. *All requested variables entered.*

*Output* dari tabel 1 bahwa variabel yang di masukan serta metode yang digunakan adalah variabel kinerja sebagai variabel independen dan pelayanan sebagai variabel dependen dengan metode yang digunakan adalah metode *enter*.

**Hasil Analisis Determinasi**

**Tabel 2. Hasil Analisis Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 <sup>a</sup>	.310	.305	1.95848

a. *Predictors:* (Constant), Kinerja

*Output* tabel 2, menjelaskan besarnya nilai korelasi sebesar 0.557. dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi sebesar 0.310, yang berarti bahwa variabel bebas (kinerja) terhadap variabel terikat (pelayanan) adalah sebesar 31%.

**Hasil Analisis Regresi**

**Tabel 3 Hasil Analisis Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.210	2.109		5.315	.000
	Kinerja	.614	.075	.557	8.211	.000

a. *Dependent Variable:* Pelayanan

*Output* tabel 3, menunjukkan nilai constant sebesar 11.210, sedangkan nilai kinerja sebesar 0.614, sehingga persamaan regresinya  $Y = a + bX$  sehingga diperoleh  $Y = 11.210 + 0.614X$ . Maka dapat di simpulkan koefisien sebesar 11.210 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel pelayanan adalah sebesar 11.210, dan koefisien regresi X sebesar 0.614 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kinerja, maka nilai pelayanan bertambah sebesar 0.614, koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

#### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengembangan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan rekam medis di Klinik Mitra Medika.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Arifin, S., Sinambela, E. A., & Putra, A. R. (2021). Studi tentang Peranan Variabel Kompetensi, Penilaian Kinerja, dan Kondisi Kerja terhadap Perwujudan Kepuasan Kerja Guru. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 9(2), 516-530.
- Eko, M., & dkk. (2000). *Pengaruh Pelatihan, Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan*. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Mardikaningsih, R., & Wisnujati, N. S. (2021). Apakah Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Memiliki Hubungan yang Signifikan?. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 1(1), hal.53-64.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). *Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Tamu Dihotel Novotel Lampung*. Lampung: Jurnal Nusantara.
- Sinaga, A., Alam, A. P., Daud, A., Br.Barus, R. A., & Amri, S. (2020). *Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Muamalat Cabang Medan Balai Kota*. Medan: El-Mal.
- Subagja, Y., Adji, W. H., & Adji, W. Z. (2022). Pengaruh pelayanan klaim peserta bpjs ketenagakerjaan terhadap kepuasan peserta. *Jurnal Manajemen*, Vol. 14 Pages 558-563.