

# PENGARUH JAM KERJA, USIA, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPATUHAN DOKTER DALAM PENGISIAN BERKAS REKAM MEDIS DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM

I Gusti Nyoman Trianantha Jaya, Kosasih

Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana, Bandung

Dosen Pascasarjana Universitas Sangga Buana, Bandung

Email: drgustri@gmail.com, kosasih@usbykpc.ac.id

---

---

## ABSTRAK

---

### Kata kunci:

Pengaruh Jam Kerja,  
Dokter, Berkas Rekam  
Medis

### Keywords:

Effect of Working Hours,  
Doctors, Medical Record  
Files

Menurut Undang-Undang (UU) Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan literature review yang bertujuan untuk menganalisis berbagai sumber data ilmiah yang berkaitan dengan topik yang diambil penulis yaitu "Pengaruh Jam Kerja, Usia, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepatuhan dalam Pengisian Berkas Rekam Medis". Pengertian Rekam Medis menurut Permenkes Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rumah Sakit menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki peranan yang sangat penting atau signifikan dalam menentukan tingkat kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis.

*According to the Law of the Republic of Indonesia No. 44 of 2009 concerning Hospitals in article 1 paragraph 1 states that a hospital is a service institution that provides individual health services in a complete manner that provides inpatient, outpatient, and emergency services. This research method uses a literature review approach which aims to analyze various sources of scientific data related to the topic taken by the author, namely "The Influence of Working Hours, Age, and Work Motivation on Compliance in Filling Medical Record Files". Definition of Medical Records according to Permenkes Number 269/Menkes/Per/III/2008 concerning Medical Records is a file that contains records and documents about the patient's identity, examination, treatment, actions and other services that have been provided to patients. Hospitals show that these three factors have a very important or significant role in determining the level of compliance of doctors in filling out medical records.*

---

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Menurut Undang-Undang (UU) Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Sari dkk, 2021). Rumah sakit umum yang dikelola pemerintah dan swasta memiliki perbedaan signifikan dalam pendanaan, pelayanan, dan fasilitas. Rumah sakit pemerintah didanai oleh anggaran negara dan berfokus pada pelayanan masyarakat luas, seringkali dengan biaya yang lebih rendah dan fasilitas yang lebih terbatas. Sebaliknya, rumah sakit swasta dibiayai melalui investasi dan pembayaran pasien, biasanya menawarkan

fasilitas yang lebih modern dan pelayanan yang lebih cepat, meskipun biayanya cenderung lebih tinggi. Kualitas dan aksesibilitas layanan juga bervariasi; rumah sakit pemerintah diharapkan menjangkau semua kalangan, sedangkan rumah sakit swasta sering kali lebih terfokus pada segmen pasar yang mampu membayar (Fadlian dkk, 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis, menyebutkan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Tanaem dkk, 2019).

Rekam medis merupakan dokumen penting dalam pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai catatan lengkap terkait riwayat kesehatan pasien, mulai dari pemeriksaan pasien, diagnosis, terapi, hingga tindakan medis yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (Nurhaeni dkk, 2022). Pengisian berkas rekam medis yang tepat waktu, akurat, dan lengkap sangatlah penting untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, serta sebagai landasan bagi pengambilan keputusan medis. Di berbagai rumah sakit kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis masih menjadi perhatian utama, karena kelalaian atau ketidaklengkapan dalam pengisian dokumen tersebut dapat berdampak pada keselamatan pasien dan integritas rumah sakit.

Kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis sering kali menjadi tantangan di berbagai rumah sakit. Salah satu masalah yang sering muncul adalah keterlambatan atau ketidaklengkapan pengisian berkas rekam medis yang tidak hanya dapat mengganggu proses pelayanan, tetapi juga mempengaruhi legalitas dan fungsi rekam medis sebagai bukti dalam kasus hukum (Rahmanti dkk, 2022). Hal ini menjadi perhatian khusus karena kualitas pengisian rekam medis sangat berhubungan dengan efektivitas perawatan pasien di unit rawat inap.

Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis. Pertama, jam kerja yang panjang dan intensitas pekerjaan yang tinggi sering kali menjadi alasan kurangnya waktu untuk mengisi berkas secara tepat waktu dan detail. Kedua, usia dokter dapat mempengaruhi produktivitas dan konsistensi mereka dalam mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), termasuk pengisian rekam medis. Dokter yang berusia lebih muda mungkin lebih cepat dalam beradaptasi dengan sistem elektronik atau manual, sedangkan dokter yang berusia lebih tua mungkin menghadapi tantangan tersendiri dalam penyesuaian teknologi atau memiliki pendekatan yang berbeda terhadap tugas administratif.

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja dan tanggung jawab dokter dalam menjalankan tugas, salah satunya adalah pengisian berkas rekam medis. Dokter yang memiliki motivasi kerja tinggi memiliki kecenderungan akan lebih disiplin dan konsisten dalam menjalankan tugasnya, termasuk memenuhi kewajiban administratif seperti pengisian rekam medis secara tepat waktu dan lengkap (Amahoru dkk, 2021). Motivasi ini dapat bersumber dari dua aspek utama yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kepuasan pribadi dokter terhadap pekerjaannya, kebanggaan atas profesi yang dijalankan, serta dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien. Di sisi lain, faktor eksternal dapat berupa insentif finansial, penghargaan, serta pengakuan dari manajemen rumah sakit yang mendorong dokter untuk tetap patuh terhadap regulasi dan prosedur (Nawaro dkk, 2021).

Kurangnya motivasi kerja dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan dalam pengisian rekam medis, baik dalam hal ketepatan waktu maupun kelengkapan informasi. Hal ini dapat berdampak luas dan tidak hanya manajemen pasien, tetapi juga pada proses pengambilan keputusan klinis yang berisiko terhadap keselamatan pasien (Lestasi dkk, 2020).

Selain itu, motivasi kerja juga berinteraksi dengan faktor-faktor lain seperti jam kerja dan usia. Dokter dengan jam kerja yang panjang mungkin merasa kelelahan, yang bisa mengurangi motivasi mereka untuk mengisi berkas rekam medis secara lengkap dan tepat waktu (Kualitas dkk, 2021). Demikian juga, usia dokter bisa memengaruhi bagaimana mereka merespons motivasi kerja. Dokter yang berusia lebih muda mungkin lebih mudah terdorong oleh insentif eksternal seperti penghargaan, dan insentif finansial. Sementara dokter yang berusia lebih tua mungkin lebih termotivasi oleh kepuasan internal dan komitmen profesional mereka terhadap pasien.

Dengan demikian, memahami bagaimana motivasi kerja berperan dalam kepatuhan dokter menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepatuhan dokter dalam pengisian berkas rekam medis, terutama ketika dihadapkan dengan tantangan lain seperti jam kerja yang panjang dan usia yang berbeda-beda. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen rumah sakit dalam merancang kebijakan dan strategi yang dapat meningkatkan motivasi kerja dokter, sehingga kepatuhan dalam pengisian rekam medis dapat ditingkatkan yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

## METODE

### Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan SLR literature review yang bertujuan untuk menganalisis berbagai sumber data ilmiah yang berkaitan dengan topik yang diambil penulis yaitu “Pengaruh Jam Kerja, Usia, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepatuhan dalam Pengisian Berkas Rekam Medis”. Data yang digunakan bersumber dari literatur sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, buku, dan dokumen terkait yang relevan, dipilih melalui pencarian di database akademik seperti Google Scholar dan PubMed. Adapun kriteria inklusi mencakup penelitian atau jurnal ilmiah yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir, dan buku-buku terakreditasi yang memiliki relevansi langsung terhadap topik penelitian.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan pencarian kata kunci yang spesifik, seperti “jam kerja dokter”, “kepatuhan dokter”, dan “motivasi kerja”. Kemudian sumber data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode *Content Analysis*. Analisis difokuskan pada pola hubungan antara variabel utama yang diteliti yaitu jam kerja, usia, motivasi kerja, dan kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis. Literatur yang tidak relevan atau tidak memenuhi standar ilmiah dikecualikan. Metode ini bertujuan memberikan sintesis komprehensif untuk mendukung peningkatan kualitas kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis berdasarkan kajian ilmiah terkini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengertian Rekam Medis

Pengertian Rekam Medis menurut Permenkes Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Abekah-Nkrumah dkk, 2019). Rekam medis merupakan milik rumah sakit yang harus dipelihara karena bermanfaat bagi pasien, dokter, maupun bagi rumah sakit (Damayanti dkk, 2021). Dokumen rekam medis sangat penting dalam mengemban mutu pelayanan medik yang diberikan oleh rumah sakit dan staf mediknya serta sebagai alat bukti yang akurat di pengadilan (Lestari, 2021).

Rekam Medis adalah siapa, apa, dimana, dan bagaimana perawatan pasien selama di rumah sakit untuk melengkapi rekam medis harus memiliki data yang cukup tertulis dalam rangkaian kegiatan guna menghasilkan diagnosis, jaminan, pengobatan, dan hasil akhir (Rezeki dkk, 2023). Rekam medis adalah keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas pasien, anamnesa penentuan fisik laboratorium, diagnosa segala pelayanan dan tindakan medik yang diberikan kepada pasien dan pengobatan baik pada pasien di unit rawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan di unit gawat darurat (Permana, 2020).

Menurut Frisca dkk, (2019) Rekam medis merupakan keharusan yang penting bagi data pasien untuk diagnosis dan terapi, sekarang ini lebih jauh lagi untuk kepentingan pendidikan dan penelitian juga untuk masalah hukum yang terus berkembang. Rekam medis memiliki arti yang cukup luas, tidak hanya sebatas berkas atau dokumen yang digunakan untuk menuliskan data pasien tetapi juga dapat berupa rekaman dalam bentuk sistem informasi (pemanfaatan rekam medis elektronik) yang dapat digunakan untuk mengumpulkan segala informasi pasien terkait pelayanan yang diberikan di fasilitas pelayanan kesehatan sehingga dapat digunakan untuk berbagai kepentingan, seperti mengambil keputusan pengobatan kepada pasien, bukti legal pelayanan yang telah diberikan, dan dapat juga sebagai bukti tentang kinerja sumber daya manusia di fasilitas pelayanan kesehatan (Annisa dkk, 2024).

Tujuan rekam medis adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Annisa dkk, 2024). Tanpa dukungan sistem pengelolaan rekam medis yang baik, tertib administrasi di rumah sakit tidak akan berhasil sebagaimana yang diharapkan (Mayestika dkk, 2021). Kegunaan rekam medis dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain (Rum dkk, 2019):

1. Aspek Administrasi Berkas rekam medis mempunyai nilai administrasi karena isinya menyangkut tindakan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab sebagai tenaga medis dan paramedis dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan.
2. Aspek Medis Berkas rekam medis mempunyai nilai medis karena catatan tersebut digunakan sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan atau perawatan yang diberikan kepada pasien dan dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan melalui kegiatan audit medis, manajemen risiko klinis, serta keamanan atau keselamatan pasien dan kendali biaya.
3. Aspek Hukum Berkas rekam medis mempunyai nilai hukum karena isinya menyangkut masalah adanya jaminan kepastian hukum atas dasar keadilan, dalam usaha menegakkan hukum serta penyediaan bahan sebagai tanda bukti untuk menegakkan keadilan.
4. Aspek Keuangan Berkas rekam medis mempunyai nilai uang karena isinya mengandung data dan informasi yang dapat digunakan sebagai aspek keuangan.

5. Aspek Penelitian Berkas rekam medis mempunyai nilai penelitian karena isinya menyangkut data dan informasi yang dapat digunakan sebagai aspek pendukung penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.
6. Aspek Pendidikan Berkas rekam medis mempunyai nilai pendidikan karena isinya menyangkut data dan informasi tentang perkembangan kronologis dan kegiatan pelayanan medis yang diberikan pada pasien, informasi tersebut digunakan sebagai bahan atau referensi pengajaran di bidang profesi pendidikan kesehatan.
7. Aspek Dokumentasi Berkas rekam medis mempunyai nilai dokumentasi karena isinya menyangkut sumber ingatan yang harus didokumentasikan dan dipakai sebagai bahan pertanggung jawaban dan laporan rumah sakit.

Alur rekam medis pasien yaitu pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien (TPP) apabila termasuk pasien lama maka akan dicarikan berkas fisik rekam medisnya, sedangkan apabila termasuk pasien baru maka akan dibuatkan nomor rekam medis baru. Petugas rekam medis akan mengantarkan berkas rekam medis pasien sesuai poliklinik yang dituju oleh pasien tersebut (Usman, 2020). Petugas mencatat dibuku register nama, nomor rekam medis, jenis kunjungan tindakan atau pelayanan yang diberikan. Dokter pemeriksa mencatat riwayat penyakit, hasil pemeriksaan, diagnosis, dan penyakitnya pada lembaran berkas rekam medis. Setelah selesai pelayanan maka semua laporan serta berkas yang sudah diisi dikirim atau diambil kembali oleh petugas rekam medis untuk dikembalikan keruang filing (Harisa dkk, 2022).

#### **Kepatuhan dalam Pengisian Rekam Medis**

Kepatuhan secara umum diartikan sebagai kesesuaian antara tindakan seseorang dengan aturan, prosedur, atau standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan kesehatan, kepatuhan merujuk pada sejauh mana tenaga medis, termasuk dokter, mengikuti SPO yang berlaku dalam menjalankan tugas-tugas administratif maupun klinis, termasuk pengisian rekam medis (Kosasih dkk, 2020).

Pengisian rekam medis yang tepat waktu, lengkap, dan akurat sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan. Rekam medis tidak hanya berfungsi sebagai catatan kesehatan pasien, tetapi juga menjadi alat komunikasi antara berbagai pihak dalam sistem pelayanan kesehatan, seperti dokter, perawat, dan ahli farmasi. Selain itu, rekam medis juga memiliki peran hukum, sebagai dokumen yang dapat digunakan sebagai bukti dalam kasus litigasi medis (Tripalupi, 2019).

Kepatuhan dalam pengisian rekam medis diatur oleh SPO yang ditetapkan oleh rumah sakit atau institusi kesehatan. SPO ini mencakup tata cara, waktu, dan kelengkapan pengisian dokumen, serta aturan tentang privasi dan kerahasiaan pasien. Pengabaian atau ketidakpatuhan terhadap SPO ini dapat mengakibatkan sanksi bagi tenaga medis dan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan (Khoiriyah, 2021).

Ketidakpatuhan dalam pengisian rekam medis dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, termasuk risiko bagi keselamatan pasien akibat kurangnya informasi medis yang akurat dan bukti dokumentasi yang lengkap (Almasdi dkk, 2021). Selain itu, rekam medis yang tidak lengkap atau terlambat dapat mempengaruhi keputusan klinis, memperlambat alur pelayanan, serta menimbulkan masalah hukum bagi rumah sakit dalam kasus-kasus medis tertentu (Aulawi dkk, 2020). Untuk meningkatkan kepatuhan dalam pengisian rekam medis, berbagai strategi dapat diterapkan, seperti memberikan pelatihan kepada tenaga medis mengenai pentingnya rekam medis, menyediakan sistem teknologi informasi yang mempermudah pengisian data, serta memberikan insentif bagi dokter yang memenuhi standar pengisian rekam medis sesuai waktu dan kualitas yang diharapkan.

#### **Pengaruh Jam Kerja terhadap Kinerja dan Kepatuhan**

Sumber daya manusia sebagai aspek utama pada perusahaan agar organisasi dapat bergerak. Sebuah organisasi pasti berupaya agar menghasilkan SDM yang mempunyai keahlian untuk menggapai tujuan organisasi (Sanjaya, 2020). Sumber daya manusia memiliki peran penting didalam perusahaan untuk mendukung perkembangannya. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, maka instansi harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu (Minar dkk, 2020).

Jam kerja adalah waktu penting untuk pekerjaan guna meningkatkan kinerja karyawan (Chen dkk, 2019). Pekerjaan tingkat rendah berharap dibayar untuk mengulur waktu, namun aturan berbagai kegiatan membutuhkan waktu untuk bekerja dengan atasan cara ini merupakan sumber tekanan dan menyerahkan kinerja yang lebih baik. Jam kerja panjang menyebabkan karyawan tidak memiliki waktu untuk berkumpul dengan keluarga sebab waktu kerja yang lama membuat kurang tenang (Jian Nan dkk, 2022). Menurut Okafor dkk, (2019) ada beberapa peraturan terkait batasan jam kerja maksimal, pembagian jam istirahat, dan penghargaan pelimpahan dalam ketentuan tersebut.

Jam kerja dokter mengacu pada durasi waktu yang dihabiskan oleh seorang dokter dalam menjalankan tugas klinis dan administratif di rumah sakit. Jam kerja dokter umumnya diatur oleh regulasi pemerintah atau kebijakan rumah sakit untuk memastikan keseimbangan antara beban kerja dan kesehatan tenaga medis. Di

Indonesia, Permenkes No. 34 Tahun 2014 mengatur tentang jam kerja tenaga kesehatan termasuk profesi dokter yang harus mempertimbangkan keselamatan kerja dan kualitas pelayanan (Zhang dkk, 2022).

Kinerja dokter sangat dipengaruhi oleh durasi jam kerja. Jam kerja yang terlalu panjang dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang pada akhirnya berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Dalam kondisi kelelahan seorang dokter memiliki kecenderungan penurunan konsentrasi dan kurang optimal dalam menjalankan tugas-tugas medis, termasuk pengambilan keputusan klinis yang tepat serta pengisian rekam medis yang akurat dan tepat waktu.

Jam kerja yang panjang sering kali berujung pada penurunan tingkat kepatuhan dokter dalam memenuhi tugas-tugas administratif, salah satunya adalah pengisian rekam medis. Dokter yang bekerja dalam durasi waktu yang berlebihan dapat merasa terburu-buru untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif yang berpotensi menyebabkan kelalaian atau ketidaklengkapan dalam pengisian berkas rekam medis. Hal ini berdampak pada keterlambatan dan ketidakakuratan informasi yang seharusnya tersedia di rekam medis pasien (Journal, 2023).

Jam kerja yang panjang berisiko menyebabkan kelelahan (*fatigue*) dan stres berlebih (*burnout*) pada dokter. Kelelahan tidak hanya memengaruhi kinerja klinis tetapi juga menurunkan motivasi dan kepatuhan dalam tugas administratif. Dokter yang mengalami stres berlebih (*burnout*) lebih mungkin untuk menunda atau mengabaikan pengisian rekam medis, yang dapat menyebabkan risiko hukum bagi rumah sakit serta membahayakan keselamatan pasien akibat informasi medis yang tidak lengkap.

Untuk mengatasi dampak negatif jam kerja terhadap kinerja dan kepatuhan rumah sakit perlu melakukan penerapan manajemen jam kerja yang efektif. Beberapa strategi yang bisa diterapkan meliputi pengaturan shift kerja yang adil, pemberian waktu istirahat yang memadai, serta penggunaan teknologi digital untuk mempermudah pengisian rekam medis. Selain itu, kebijakan yang mengatur batasan jam kerja dokter harus ditegakkan untuk menjaga kesehatan fisik dan mental tenaga medis sehingga kualitas pelayanan serta kepatuhan terhadap pengisian rekam medis tetap terjaga. Dengan mengelola jam kerja secara optimal, diharapkan dokter dapat bekerja dengan performa yang lebih baik dan tetap patuh dalam memenuhi kewajiban administratif termasuk dalam pengisian rekam medis, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada keseluruhan kualitas layanan rumah sakit.

#### **Pengaruh Usia terhadap Kinerja dan Kepatuhan**

Pembagian insentif adalah suatu hal pokok yang wajib diamati oleh manajemen perusahaan. Insentif dapat menarik pegawai untuk bekerja optimal dalam arti menjadi lebih produktif sehingga target perusahaan dapat tercapai. Menurut (Lesmana dkk, 2021), menyatakan jika insentif merupakan penghargaan bonus yang dibagikan kepada karyawan terpilih serta berkinerja baik. Insentif ini merupakan teknik yang dipakai oleh para advokat keadilan dalam memberikan kompensasi. Pemberian insentif yang sesuai dan sistem kerja yang bagus untuk mendukung sistem kerja organisasi bisa bergerak selaras dengan keperluan organisasi (Rizkha dkk, 2020).

Kinerja karyawan merupakan kegiatan yang dilaksanakan karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan di tempat kerja (Febres dkk, 2020). Setiap organisasi selalu mengharapkan prestasi dari karyawan karena mempunyai karyawan yang unggul bisa menjamin hasil yang memuaskan untuk organisasi masing-masing. Truong dkk, (2020) mengatakan kinerja merupakan pengaruh kerja secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan pegawai saat melakukan aktifitas selaras dengan tanggung jawabnya.

Usia merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja seorang dokter. Seiring bertambahnya usia, terjadi perubahan fisiologis dan psikologis yang dapat memengaruhi kemampuan bekerja. Dokter yang lebih muda cenderung memiliki energi dan stamina yang lebih tinggi sehingga mampu menangani beban kerja yang lebih berat dalam durasi waktu yang lebih lama. Sebaliknya, dokter yang lebih tua mungkin memiliki pengalaman yang lebih mendalam, tetapi stamina fisik mereka cenderung menurun, yang dapat memengaruhi kinerja dalam tugas-tugas tertentu, terutama yang membutuhkan intensitas tinggi (Liu dkk, 2021).

Dalam konteks pengisian rekam medis, usia juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepatuhan. Dokter yang berusia lebih muda seringkali lebih terbiasa dengan teknologi dan mungkin lebih cepat dan lebih patuh dalam melakukan pengisian rekam medis menggunakan sistem elektronik. Di sisi lain, dokter yang lebih berusia lebih tua mungkin mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru yang dapat mengurangi kecepatan dan ketepatan mereka dalam melakukan pengisian rekam medis. Walaupun demikian, pengalaman dokter yang berusia lebih tua dapat meningkatkan ketelitian dan keakuratan pengisian data.

Dokter muda cenderung lebih patuh dalam mengikuti kebijakan dan prosedur administrasi karena mereka baru saja menyelesaikan pendidikan formal dan cenderung lebih mengikuti peraturan yang baru diterapkan di institusi kesehatan. Sebaliknya, dokter yang lebih tua, meskipun memiliki pengalaman yang luas mungkin memiliki kebiasaan kerja yang sudah terbentuk dan cenderung tidak terlalu ketat dalam mengikuti aturan administratif yang baru, terutama yang dianggap sebagai beban administratif tambahan.

Teknologi informasi, khususnya dalam hal Rekam Medis Elektronik (RME) telah menjadi bagian integral dari layanan kesehatan era modern. Dokter yang lebih muda umumnya lebih terbiasa dengan

penggunaan teknologi sehingga mereka lebih efisien dan patuh dalam menggunakan sistem RME. Sementara itu, dokter yang berusia lebih tua mungkin memerlukan pelatihan tambahan untuk beradaptasi dengan sistem digital. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam pengisian rekam medis secara elektronik (Mulugeta dkk, 2019).

Dokter yang memiliki usia lebih tua sering kali memiliki lebih banyak pengalaman klinis yang dapat membantu mereka dalam membuat keputusan medis yang lebih cepat dan tepat. Namun, pengalaman ini tidak selalu diikuti dengan kepatuhan yang lebih baik terhadap tugas administratif seperti pengisian rekam medis. Di sisi lain, dokter yang memiliki usia lebih muda yang lebih patuh terhadap prosedur administrasi mungkin belum memiliki pengalaman yang cukup dalam menghadapi situasi klinis yang kompleks (Ratnasari dkk, 2019).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun dokter yang berusia muda cenderung lebih patuh dalam pengisian rekam medis, dokter yang berusia lebih tua menunjukkan tingkat akurasi yang lebih tinggi, meskipun mereka lebih lambat dalam menyelesaikan tugas tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa ada keseimbangan antara efisiensi dan keakuratan yang dipengaruhi oleh usia (Ririn Tri Ratnasari dkk, 2020).

Untuk meningkatkan kepatuhan dokter dari berbagai kelompok usia, diperlukan pendekatan yang berbeda. Bagi dokter yang berusia lebih tua, pelatihan teknologi serta adaptasi sistem yang lebih ramah pengguna dapat membantu mengatasi kesulitan dalam pengisian rekam medis. Sementara itu, dokter yang berusia lebih muda dapat didorong untuk lebih mengutamakan ketelitian dalam pengisian rekam medis mengingat kecenderungan mereka untuk menyelesaikan tugas administratif dengan cepat namun kurang akurat.

Dengan memahami pengaruh usia terhadap kinerja dan kepatuhan dalam pengisian rekam medis, rumah sakit dapat mengembangkan strategi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Setiap kelompok usia memiliki keunggulan dan tantangan tersendiri, yang memerlukan pendekatan manajemen yang tepat.

### **Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepatuhan dalam Pengisian Rekam Medis**

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Fang dkk, 2019). Rekam Medis merupakan berkas yang berisi tentang biodata pasien, hasil dari pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis dan pelayanan lainnya yang dilakukan kepada pasien. Rekam Medis memiliki fungsi untuk memelihara dan menyediakan informasi bagi semua pihak yang terlibat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Miao dkk, 2020). Proses kegiatan penyelenggaraan Rekam Medis dimulai saat diterimanya pasien di Puskesmas, dilanjutkan dengan kegiatan pencatatan data medis pasien oleh dokter atau tenaga kesehatan lain yang memberikan pelayanan secara langsung

Rekam medis berfungsi untuk memelihara dan menyediakan informasi bagi seluruh pihak yang terlibat dalam menyampaikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Rekam medis harus berisi informasi yang memadai mengenai pasien, menurut data penegakan diagnosis serta pengobatan cedera atau luka. Kualitas rekam medis dapat dilihat dari setiap kelengkapan isi setiap item-item pada lembaran dokumen rekam medis. Selain itu, kualitas rekam medis juga dapat dilihat dari kelengkapan, kesesuaian, kebenaran isinya, serta dapat dilihat juga dari terlindungi atau tidaknya kerahasiaan informasi yang terkandung di dalam rekam medis. Rekam medis disebut lengkap apabila catatan medis tersebut telah mencakup seluruh informasi tentang pasien sesuai dengan formulir yang disediakan, isinya harus lengkap dan benar, khususnya resume medis dan resume keperawatan termasuk seluruh hasil pemeriksaan penunjang

Motivasi kerja merujuk pada dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi semangat, komitmen, dan produktivitas seorang individu dalam menjalankan tugasnya (Suarayasa, 2022). Dalam konteks profesi dokter, motivasi kerja dapat berasal dari berbagai sumber termasuk kepuasan kerja, pengakuan profesional, insentif finansial, dan tujuan pribadi. Dokter yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih antusias dalam menjalankan tugasnya lebih bertanggung jawab terhadap kewajiban administratif termasuk pengisian rekam medis.

Terdapat hubungan yang kuat antara motivasi kerja dan kinerja dokter. Dokter yang termotivasi biasanya menunjukkan kinerja yang lebih baik yang tercermin dalam kualitas pelayanan kepada pasien dan kepatuhan terhadap prosedur administratif. Sebaliknya, dokter yang kurang termotivasi cenderung menunjukkan performa yang menurun, yang dapat mengakibatkan keterlambatan atau kelalaian dalam pengisian rekam medis. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi kerja dan memperbaiki hasil klinis (Barrios dkk, 2020).

Kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerja. Dokter yang termotivasi untuk menjalankan tugas administratif cenderung lebih disiplin dan teliti dalam mengisi rekam medis. Mereka melihat pengisian rekam medis bukan hanya sebagai kewajiban, tetapi juga sebagai bagian penting dari pelayanan pasien. Di sisi lain, dokter yang kurang motivasi sering kali menganggap pengisian rekam medis sebagai beban tambahan, yang dapat mengarah pada pengabaian atau ketidakakuratan dalam data yang dicatat.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja dokter meliputi lingkungan kerja, dukungan manajemen, insentif finansial yang diberikan, dan kesempatan untuk pengembangan profesional atau karir.

Lingkungan kerja yang mendukung, seperti tim yang solid dan akses ke sumber daya yang memadai dapat meningkatkan motivasi dokter. Selain itu, insentif finansial seperti bonus atau penghargaan dapat mendorong dokter untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban administratif mereka.

Penelitian yang dilakukan di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara motivasi kerja dan kepatuhan dalam pengisian rekam medis. Dokter yang merasa dihargai dan diakui atas usaha mereka lebih cenderung untuk mematuhi prosedur dan mengisi rekam medis secara akurat. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan motivasi kerja dapat berdampak langsung pada kualitas pengisian rekam medis.

Untuk meningkatkan motivasi kerja dokter, rumah sakit dapat menerapkan berbagai strategi, termasuk memberikan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, mengadakan program penghargaan, serta menciptakan budaya kerja yang positif. Komunikasi yang baik antara manajemen dan staf juga penting untuk memastikan bahwa dokter merasa didengar dan dihargai. Dengan meningkatkan motivasi kerja, diharapkan kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis dapat meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Motivasi kerja merupakan elemen kunci dalam memastikan kepatuhan dokter terhadap pengisian rekam medis. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dan mengimplementasikan strategi yang tepat, rumah sakit dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dokter, sehingga mendukung tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien. Keterlibatan dokter dalam proses administratif, termasuk pengisian rekam medis, tidak hanya bermanfaat bagi pengelolaan data kesehatan, tetapi juga untuk keseluruhan pengalaman pasien dalam menerima layanan medis.

### **Teori Motivasi Kerja**

Ketentuan pengisian Rekam Medis diatur dalam SPO pelayanan Rekam Medis tentang pengelolaan Rekam Medis (Manzoor dkk, 2019). Ketidaklengkapan isi berkas rekam medis sejak proses pendaftaran, pemberian pelayanan kesehatan, sampai dengan pasien pulang sangat tergantung pada tindakan petugas kesehatan terkait untuk mengisi dengan benar dan lengkap berkas rekam medis sesuai dengan tanggung jawabnya. Wujud pengetahuan petugas kesehatan yaitu dokter, paramedik dan tenaga kesehatan lain yang berkaitan dengan pengisian rekam medis pasien rumah sakit dituangkan kedalam tiga aspek, yaitu berupa apa yang diketahui dalam bentuk pengetahuan, apa yang dipikirkan dalam bentuk sikap, dan apa yang dilakukan dalam bentuk tindakan. Tindakan petugas kesehatan akan positif dan bersifat lebih langgeng apabila dilandasi dengan pengetahuan dan sikap yang mendukung. Oleh karena itu dalam pengisian lembar Rekam Medis petugas harus lebih hati-hati, cermat dan teliti sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan atau penggandaan dokumen rekam medis. Rekam Medis dapat dikatakan bermutu atau berkualitas apabila memenuhi kriteria, sebagai berikut: kelengkapan isi, keakuratan isi, ketepatan waktu pengisian, dan pemenuhan aspek hukum (Mahsyar dkk, 2020).

Teori motivasi kerja merupakan rangkaian konsep dan prinsip yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi motivasi individu dalam lingkungan kerja. Teori-teori ini membantu memahami bagaimana dan mengapa individu termotivasi untuk mencapai tujuan, melaksanakan tugas, dan bertanggung jawab terhadap kewajiban mereka. Dalam konteks kesehatan terutama bagi dokter, pemahaman tentang teori motivasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan kepatuhan dalam pengisian rekam medis (Aljumah dkk, 2020).

Salah satu teori motivasi yang paling dikenal adalah Teori Hierarki Kebutuhan Maslow. Menurut Maslow, kebutuhan manusia terbagi menjadi lima tingkatan mulai dari kebutuhan fisiologis hingga kebutuhan aktualisasi diri. Dalam konteks kerja, profesi dokter yang telah memenuhi kebutuhan dasar seperti gaji yang memadai dan lingkungan kerja yang aman cenderung mencari kebutuhan yang lebih tinggi, seperti pengakuan profesional dan kepuasan dalam pekerjaan. Ketika kebutuhan tersebut terpenuhi, motivasi dokter untuk bekerja dengan baik dan patuh terhadap tugas administratif termasuk pengisian rekam medis, akan meningkat (Setyawan dkk, 2019).

Teori Dua Faktor yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg menjelaskan bahwa ada dua kategori faktor yang mempengaruhi motivasi kerja: faktor motivator dan faktor higiene. Faktor motivator, seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab, dapat meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi. Di sisi lain, faktor higiene, seperti gaji dan kondisi kerja, dapat mencegah ketidakpuasan tetapi tidak secara langsung meningkatkan motivasi. Dalam konteks dokter, memahami kedua faktor ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi dan mendukung kepatuhan dalam pengisian rekam medis (Abekah dkk, 2020).

Teori Harapan Vroom berfokus pada bagaimana harapan individu terhadap hasil dari tindakan tertentu memengaruhi motivasi mereka. Vroom menyatakan bahwa motivasi seseorang untuk berperilaku dalam cara tertentu bergantung pada harapan mereka bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang baik dan, pada akhirnya, mencapai hasil diinginkan. Dalam konteks dokter, jika mereka yakin bahwa pengisian rekam medis secara akurat akan mengarah pada pengakuan dan penghargaan, mereka lebih mungkin untuk patuh dalam melaksanakan tugas (Górska-Warsewicz, 2022).

Teori Keadilan yang dikemukakan oleh John Stacey Adams menyatakan bahwa individu termotivasi untuk bekerja berdasarkan persepsi mereka terhadap keadilan dalam imbalan yang diterima dibandingkan dengan usaha yang dikeluarkan. Dalam konteks kesehatan, jika dokter merasa bahwa mereka mendapatkan imbalan yang adil atas usaha mereka dalam mengisi rekam medis termasuk pengakuan atas kepatuhan dan kinerja yang baik, motivasi mereka untuk melaksanakan tugas tersebut akan meningkat. Sebaliknya, ketidakadilan dalam imbalan dapat mengurangi motivasi dan menyebabkan penurunan kepatuhan (Valls Martínez dkk, 2019)

Pemahaman tentang berbagai teori motivasi kerja dapat membantu rumah sakit dan manajemen dalam merancang program dan kebijakan yang mendukung motivasi dokter, misalnya memberikan penghargaan, pengakuan, dan kesempatan untuk pengembangan profesional dapat meningkatkan motivasi kerja dokter. Dengan demikian kepatuhan dalam pengisian rekam medis dapat ditingkatkan, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan kesehatan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan mengenai pengaruh jam kerja, usia, dan motivasi kerja terhadap kepatuhan dokter dalam pengisian berkas rekam medis di Rumah Sakit menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki peranan yang sangat penting atau signifikan dalam menentukan tingkat kepatuhan dokter dalam pengisian rekam medis. Jam kerja yang optimal disertai dengan motivasi kerja yang tinggi dan memperhatikan usia dokter dapat meningkatkan kinerja dan akurasi dari pengisian rekam medis. Motivasi kerja dalam khususnya, menjadi faktor kunci yang mendorong profesi dokter untuk menjalankan tanggung jawab administratif dengan lebih baik, sementara jam kerja yang terlalu panjang atau kurangnya dukungan dapat menurunkan tingkat kepatuhan dokter. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung, memberikan penghargaan yang sesuai, serta memperhatikan kebutuhan dan karakteristik dokter agar tercapai tingkat kepatuhan yang maksimal dalam pengisian rekam medis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abekah-Nkrumah, Gordon, Yaa Antwi, Maame, Braimah, Stephen Mahama, & Ofori, Charles Gyamfi. (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 251–268. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
- Aljumah, Ahmad, Nuseir, Mohammed T., & Islam, Aminul. (2020). Impacts of service quality, satisfaction and trust on the loyalty of foreign patients in Malaysian medical tourism. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(2), 451–467.
- Almasdi Syahza, Penelitian, Buku Metodologi, Revisi, Edisi, & Riau, Universitas. (2021). Accelerating Rural Economic Development Through the development of Plantation Commodity Commodities in the Coastal Region of Riau Province View project Community development View project Almasdi Syahza. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/354697863>
- Amahoru, Rifkawati, M, Azrida, & Hadriyanti Hamang, Sitti. (2021). Manajemen Asuhan Kebidanan Antenatal Care pada Ny. A dengan Hiperemesis Gravidarum Tingkat II. *Window of Midwifery Journal*, 2(2), 107–117. <https://doi.org/10.33096/wom.vi.391>
- Annisa, Aulia, Surjoputro, Antono, & Widjanarko, Bagoes. (2024). Dampak Dukungan Sosial Dan Keluarga Terhadap Kepatuhan Pengobatan Hipertensi Pada Pasien Hipertensi : Literature Review. *Jurnal Ners*, 8(1), 254–261.
- Aulawi, Anton, & Asmawi, Muhamad. (2020). Effectiveness of E-Court in Improving Service Quality at Serang Religious Courts. *410(Imcete 2019)*, 212–215. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200303.050>
- Barrios-Ipenza, Fernando, Calvo-Mora, Arturo, Velicia-Martín, Félix, Criado-García, Fernando, & Leal-Millán, Antonio. (2020). Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>
- Chen, Jian Nan, Ren, Xin, Xu, Hua, Zhang, Chu, & Xia, Lei. (2022). Effects of Grain Size and Moisture Content on the Strength of Geogrid-Reinforced Sand in Direct Shear Mode. *International Journal of Geomechanics*, 22(4). [https://doi.org/10.1061/\(asce\)gm.1943-5622.0002309](https://doi.org/10.1061/(asce)gm.1943-5622.0002309)
- Chen, Qinyu, Beal, Eliza W., Okunrintemi, Victor, Cerier, Emily, Paredes, Anghela, Sun, Steven, Olsen, Griffin, & Pawlik, Timothy M. (2019). The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes. *Journal of Patient Experience*, 6(3), 201–209. <https://doi.org/10.1177/2374373518795414>
- Damayanti, Diana, Rimadiaz, Santi, Haque, Marissa Grace, Sunarsi, Denok, Kosasih, & Kesumadewi, Raden

- Roro Vemmi. (2021). Peran Work Overload, Work Environment, Work Family Conflict & Work Stress Terhadap Job Performance (Studi Pada Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Jakarta). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(3), 192–206. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5044930>
- Fadlian, Aryo, Irawan, R. Bagus, & Faridah, Hana. (2021). Pelayanan Hukum pada Pengadilan Negeri Karawang di Era Covid 19. *Jurnal Abdimas Mahakam*, 5(2), 148–153. <https://doi.org/10.24903/jam.v5i2.1479>
- Fang, Jinming, Liu, Ling, & Fang, Pengqian. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo-per. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Frisca Dewi Yunadi, Rochany Septiyaningsih, Rully Andhika. (2019). Hubungan Anemia Dengan Kejadian Perdarahan Pasca Persalinan. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 12(2), 47–52. <https://doi.org/10.36746/jka.v12i2.39>
- Górska-Warsewicz, Hanna. (2022). Consumer or Patient Determinants of Hospital Brand Equity—A Systematic Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159026>
- Harisa, Akbar, Syahrul, Syahrul, Yodang, Yodang, Abady, Restu, & Bas, Abdul Gani. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Tidur Pasien Lanjut Usia dengan Penyakit Kronis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.62916>
- Journal, Finance. (2023). *Accounting & Finance Journal*. 1, 46–52.
- Khoiriyah, Amanatul. (2021). Inovasi Sleep Hygiene Terhadap Kualitas Tidur Pada Pasien Diabetes Militus Type II Karya Tulis Ilmiah.
- Kosasih, Kosasih, & Paramarta, Vip. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
- Kualitas, Mempengaruhi, Pada, Tidur, & Pasca, Pasien. (2021). Studi literatur faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tidur pada pasien pasca stroke.
- Lesmana, Rosa, Sunardi, Nardi, Hastono, Hastono, & Widodo, Arif Siaha. (2021). Perceived Quality Membentuk Customer Loyalty via Brand Equity pada Pengguna Smartphone Merek Xiaomi di Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 157. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v4i2.9422>
- Lestari, Endah. (2021). Hubungan Status Gizi Dan Anemia Dengan Kejadian Bayi Berat Badan Lahir Rendah Di Rumah Sakit Dustira Cimahi Tahun 2018. *Jurnal Health Sains*, 2(2), 161–171. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i2.105>
- Lestasi, Titik, Fatimah, Siti, Fatma, & Koeswandari, Retno. (2020). Efektivitas Mendengarkan Musik Klasik Terhadap Tingkat Insomnia Di Bangsal Rawat Inap RSUD Wates.
- Liu, Sha, Li, Genqiang, Liu, Nan, & Hongwei, Wu. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Mahsyar, Syariful, & Surapati, Untung. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), 204–211. Retrieved from <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Manzoor, Faiza, Wei, Longbao, Hussain, Abid, Asif, Muhammad, & Shah, Syed Irshad Ali. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mayestika, Pebyola, & Hasmira, Mira Hasti. (2021). Artikel Penelitian. *Jurnal Perspektif*, 4(4), 519. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v4i4.466>
- Miao, Rui, Zhang, Hui, Wu, Qi, Zhang, Jie, & Jiang, Zhibin. (2020). Using structural equation modeling to analyze patient value, satisfaction, and loyalty: a case study of healthcare in China. *International Journal of Production Research*, 58(2), 577–596. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1598595>
- Minar Paskah Lianti Manik, Rizka Humardewayanti Asdie, & Ika Puspitasari. (2020). Evaluation of empirical antibiotic usage and cost analysis of patients with nosocomial pneumonia in ICU of RSUP Dr. Sardjito, Yogyakarta. *Indonesian Journal of Pharmacology and Therapy*, 1(2), 79–88. <https://doi.org/10.22146/ijpther.573>
- Mulugeta, Henok, Wagnew, Fasil, Dessie, Getenet, Biresaw, Henok, & Habtewold, Tesfa Dejenie. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
- Nawaro Terengganu, Rani, M, Azrida, & Thamrin, Halida. (2021). Manajemen Asuhan Kebidanan Antenatal

- pada Ny. A dengan Hiperemesis Gravidarum. *Window of Midwifery Journal*, 2(2), 77–87. <https://doi.org/10.33096/wom.vi.291>
- Nurhaeni, Ani, Aimatun Nisa, Nadia, & Marisa, Dewi Erna. (2022). Literature Review Hubungan Merokok Dengan Kejadian Hipertensi. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 9(2), 46–51. <https://doi.org/10.54867/jkm.v9i2.110>
- Okafor, Lauren, & Chen, Antonia F. (2019). Patient satisfaction and total hip arthroplasty: a review. *Arthroplasty*, 10(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s42836-019-0007-3>
- Permana, Atna. (2020). Gambaran Kadar Hemoglobin(Hb) Dan Leukosit Pada Penderita Tb Paru Dengan Lamanya Terapi OAT (Obat Anti Tuberculosis) Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka. *Anakes : Jurnal Ilmiah Analisis Kesehatan*, 6(2), 136–143. <https://doi.org/10.37012/anakes.v6i2.364>
- Rahmanti, Ainnur, & Pamungkas, Krido Aromanis Setia. (2022). Jurnal jufdik. *Jurnal Fisioterapi Dan Ilmu Kesehatan Sisthana*, 4(2), 36–43.
- Ratnasari, Eka Mei, & Zubaidah, Enny. (2019). Pengaruh Penggunaan Buku Cerita Bergambar Terhadap Kemampuan Berbicara Anak. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 9(3), 267–275. <https://doi.org/10.24246/j.js.2019.v9.i3.p267-275>
- Ratnasari, Ririn Tri, Gunawan, Sri, bin Abu Talib, Jasmi, Herianingrum, Sri, Widiastuti, Tika, & Septiarini, Dina Fitriasia. (2020). The Moderating Effects of Gender between Patient Intimacy, Trust, and Loyalty. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(10), 1–16.
- Rezeki, Fitri, Badrianto, Yuan, Turmudhi, Anis, & Kosasih, Kosasih. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keterlibatan Karyawan di UD Sukinem. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 13(1), 68–73. <https://doi.org/10.52643/jam.v13i1.2968>
- Rizkha, Noviza, Nasution, A., Girsang, Ermi, Ginting, Rafael, & Silaen, Mangatas. (2020). The Effect of Marketing Mix on Patient Satisfaction in Prima Vision Medan Special Hospital in 2019. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(8), 241.
- Rum, Muhammad, Muchtar, Faisal, & Arif, Syafri K. (2019). Penatalaksanaan Syok Sepsis pada Pasien Community Acquired Pneumonia Pasca Stroke Iskemik dengan Disfungsi Organ. *Jurnal Anestesia Dan Critical Care*, 37(3), 107–119.
- Sanjaya, Murshal. (2020). YUME : Journal of Management Digitalisasi Pengadilan dalam Penyelesaian Perkara. *YUME: Journal If Management*, 3(2), 68–79. <https://doi.org/10.37531/yum.v11.12>
- Sari, Desty Gusti, Asdie, Rizka Humardewayanti, & Retnowulan, Heni. (2021). Perbandingan Nilai Red Cell Distribution Width terhadap Mortalitas pada Pasien Hospital-Acquired Pneumonia Lansia dan Dewasa. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 8(2), 56. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v8i2.389>
- Setyawan, Febri Endra Budi, Supriyanto, Stefanus, Tunjungsari, Feny, Hanifaty, Wa Ode Nurlaily, & Lestari, Retno. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science*, 8(1), 51–57. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Suarayasa, Ketut. (2022). Relationship Between Quality of Service with Patient Loyalty at General Polyclinic of Kamonji Public Health Center. 3(August), 86–91.
- Tanaem, Gito Hardani, Dary, Mariana, & Istiarti, Emi. (2019). Family Centered Care Pada Perawatan Anak Di Rsd Soe Timor Tengah Selatan. *Jurnal Riset Kesehatan*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.31983/jrk.v8i1.3918>
- Tripalupi, Ramadhani Irma. (2019). Equity Crowdfunding Syari'ah Dan Potensinya Sebagai Instrumen Keuangan Syari'ah Di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan*, 13(2), 229–246. Retrieved from <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/adliya/article/view/6440/pdf>
- Truong, Dao, Xiaoming Liu, Rose, & Yu, Jing (Jasper). (2020). Mixed methods research in tourism and hospitality journals. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(4), 1563–1579. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2019-0286>
- Usman, Lisdiyanti. (2020). Pelaksanaan Atraumatic Care Di Rumah Sakit. *Jambura Health and Sport Journal*, 2(1), 7–11. <https://doi.org/10.37311/jhsj.v2i1.4559>
- Valls Martínez, María Del Carmen, & Ramírez-Orellana, Alicia. (2019). Patient satisfaction in the Spanish national health service: Partial least squares structural equation modeling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(24). <https://doi.org/10.3390/ijerph16244886>
- Zhang, Lin, Xu, Meng, Chen, Huangxin, Li, Yuexinyi, & Chen, Shuiguang. (2022). Globalization, Green Economy and Environmental Challenges: State of the Art Review for Practical Implications. *Frontiers in Environmental Science*, 10(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.870271>



