Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 25, No 1 (2025): Februari, 122-128
DOI: 10.33087/jiubj.v25i1.5492

Pengaruh Beban Kerja dalam Memediasi Pengaruh Penggunaan Rekam Medis dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Dokter Gigi di Area Tangerang Selatan dan Tangerang Kota

Antonius Ferdianto*, Desy Purnama, Rudy C. Tarumingkeng
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Krida Wacana
*Correspondence: antonius.012022026@cavitas.ukrida.ac.id

Abstrak. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dalam memediasi pengaruh penggunaan rekam medis dan lingkungan kerja terhadap kinerja dokter gigi di area Tangerang Selatan dan Tangerang Kota. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptf kuantitatif dengan model jalur sebagai analisanya. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 93 dokter gigi. Hasil dan analisis ini menunjukan bahwa semua indikator yang dipergunakan pada penelitian ini valid dan reliabel. Selanjutnya, Penggunaan rekam medis berpengaruh terhadap kinerja dokter gigi. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja dokter gigi. Rekam medis tidak berpengaruh terhadap beban kerja. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap beban kerja. Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja dokter gigi. Beban kerja memediasi pengaruh penggunaan rekam medis terhadap kinerja dokter gigi. Beban kerja tidak memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dokter gigi.

Kata kunci: beban kerja, lingkungan kerja, kinerja, rekam medis.

Abstract. *The research aims to determine the influence of workload in mediating the influence of the use of medical records and the work environment on the performance of dentists in the South Tangerang and Tangerang City areas. The research method used is quantitative descriptive with a path model as the analysis. The number of respondents studied was 93 dentists. These results and analysis show that all indicators used in this research are valid and reliable. Furthermore, the use of medical records affects the performance of dentists. The work environment does not affect the dentist's performance. Medical records have no effect on workload. The work environment influences workload. Workload does not affect the performance of dentists. Workload mediates the effect of the use of medical records on dentist performance. Workload does not mediate the influence of the work environment on dentist performance.*

Keywords: *workload, work environment, performance, medical records*

PENDAHULUAN

Implementasi perubahan layanan kesehatan yang lebih terstruktur di Indonesia dalam penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tahun 2024 diperkirakan akan menghadapi tantangan. Meskipun langkah-langkah ini penting bagi dokter gigi di Indonesia, pemahaman mengenai implementasinya mungkin masih kurang memadai. Layanan kesehatan gigi dan mulut harus ditempatkan pada layanan primer dalam sistem JKN karena memerlukan upaya berjenjang yang efektif dan efisien. Menurut Rahmiati & Temesveri (2020), kualitas pelayanan gigi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya membuat pelanggan cenderung merekomendasikan layanan tersebut jika memenuhi atau melebihi harapan mereka.

Populasi yang besar, sebanyak 278.856.363 jiwa berdasarkan sensus penduduk tahun 2023, Indonesia membutuhkan perhatian khusus dan manajemen yang efektif dalam pelayanan kesehatan. Kesehatan gigi dan mulut, sebagai bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan, juga membutuhkan perhatian khusus. Berdasarkan Survei Kesehatan Dasar 2007 dari Kementerian Kesehatan, 23,43% penduduk mengalami masalah gigi dan mulut, tetapi hanya 32,73% dari mereka yang mendapatkan perawatan dari tenaga kesehatan gigi. Masalah umum seperti karies sangat prevalen, dengan 75% penduduk memiliki nilai DMF-T sebesar 4,85 dan prevalensi karies aktif nasional sebesar 43,4%. Prevalensi karies berkisar antara 74,4 hingga 93,4%.

Pemanfaatan layanan dokter gigi spesialis tertinggi terlihat di DI Yogyakarta (16,4%), sementara DKI Jakarta (76,3%) dan Banten (61,5%) memiliki proporsi responden tertinggi yang mengunjungi dokter gigi. Kalimantan Barat memiliki tingkat pemanfaatan layanan gigi terendah (19,5%), tetapi tertinggi dalam penggunaan layanan perawat gigi (51,2%). Tiga penyakit gigi dan mulut yang

termasuk dalam 10 penyakit teratas adalah infeksi gusi dan jaringan periodontal, infeksi gigi dan jaringan periapikal, serta penyakit jaringan keras gigi. Saat ini, ada 1600 dokter gigi yang bekerja di berbagai fasilitas seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan praktik swasta di Tangerang Selatan dan Kota Tangerang.

Kinerja dokter gigi dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik meliputi kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen, sedangkan faktor ekstrinsik mencakup otoritas, kerangka kerja, kelompok, keadaan, dan konflik. Untuk mencapai kinerja yang baik, penting memperhatikan faktor-faktor ini. Rekam medis merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan gigi, mulai dari kunjungan pasien hingga pengelolaan dokumen selama penyimpanan dan distribusi. Rekam medis menjadi bukti tertulis atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan gigi, sehingga penting dalam kegiatan administrasi.

Tingginya proporsi rekam medis yang tidak lengkap menunjukkan bahwa dokter gigi mungkin kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini terkait dengan kinerja yang dipengaruhi oleh motivasi, yang menurut Wexley & Yuki (1992) serta Mas'ud (2004), sangat penting dalam menentukan kinerja individu. Faktor fisik seperti kondisi lingkungan kerja yang tidak memadai dan faktor non fisik seperti hubungan antar pegawai juga mempengaruhi kinerja. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan dan produktivitas tenaga medis.

Beban kerja juga memainkan peran penting dalam kinerja staf kesehatan gigi. Kelelahan akibat beban kerja yang tidak seimbang dapat menurunkan produktivitas dan kualitas pelayanan serta dapat menjadikan individu menjadi stress. Oleh karena itu, perhitungan beban kerja yang tepat diperlukan untuk memastikan bahwa tenaga medis memiliki kapasitas yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan, guna mendukung terlaksananya rekam medis yang baik dan efektif. Rekam Medis, menurut Homan (2002), merupakan tempat penyimpanan data dan informasi pasien tentang layanan kesehatan yang diterimanya. Siapa, apa, kapan, di mana, dan bagaimana pasien dirawat semuanya tercatat dalam rekam medis. Rekam medis untuk pasien, layanan kesehatan, dan penyedia layanan, yang semuanya diukur dengan instrumen skala Likert dan diberikan kepada dokter gigi, termasuk dalam definisi operasional.

Sutrisno (2017) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan yang didalamnya terdapat beberapa indikator yaitu: (1) lingkungan kerja fisik yang berhubungan dengan karyawan; (2) lingkungan kerja fisik yang berhubungan dengan lingkungan umum; (3) lingkungan kerja temporal dan (4) lingkungan kerja. Selanjutnya, beban kerja merupakan tanggung jawab sebagaimana yang dikemukakan Munandar & Sunyoto (2018) adalah tugas yang diberikan kepada pekerja atau karyawan untuk diselesaikan dalam waktu tertentu dengan menggunakan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pekerja.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang juga dikenal sebagai strategi penelitian positivis, untuk menyelidiki sampel atau populasi tertentu, mengumpulkan data dengan bantuan instrumen, dan menganalisis data kuantitatif dan statistik. Penelitian ini dapat tergolong penelitian eksplorasi kuantitatif atau penelitian konfirmasi. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data numerik. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh penggunaan rekam medis dan lingkungan kerja terhadap kinerja melalui beban kerja dokter gigi di wilayah Tangerang Selatan dan Kota Tangerang.

Dokter gigi yang bekerja di area Tangerang Selatan dan Kota Tangerang akan menjadi populasi dalam penelitian ini. Populasi ini mencakup dokter gigi yang aktif bekerja dan berpraktik di Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Bersama, serta tempat pelayanan dokter gigi lainnya di wilayah tersebut. Dalam studi ini, sebanyak 93 orang dokter gigi spesialis yang saat ini aktif bekerja dan berlatih akan menjadi sampel di wilayah Tangerang Selatan dan Kota Tangerang. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah: (1) dokter gigi yang masih aktif melayani pasien; (2) dokter gigi yang bekerja di wilayah Tangerang selatan dan kota Tangerang; (3) setiap responden hanya diperbolehkan mengisi satu kuesioner.

Penelitian ini berfokus pada metode kuantitatif. Pemeriksaan kuantitatif, menurut Azwar (2014), adalah eksplorasi yang menyoroti pengumpulan informasi matematis dengan menggunakan teknik-teknik yang terukur.

Sehingga, teknik analisis data yang cocok dalam penelitian ini yaitu penelitian model jalur (path), dengan bantuan pengolahan data yaitu menggunakan program komputer SPSS, yaitu: Outer model, validitas dan reliabilitas, Outer model merupakanHubungan antara indikator dan faktor tidak aktif dapat diamati menggunakan model eksternal. Dengan kata lain, model eksternal berguna untuk menjelaskan bagaimana setiap indikator dan variabel latennya saling terkait. Keandalan estimasi untuk variabel laten dievaluasi menggunakan model internal. Derajat legitimasi suatu instrumen estimasi dalam mengestimasi apa yang seharusnya diestimasi disebut validitas. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas gabungan, yaitu dengan melihat hubungan antara skor indikator dengan skor variabel dengan melihat nilai external loading. Nilai external loading antara 0,5 sampai dengan 0,6 masih cukup reliabel menurut Ghozali & Latan (2014). Reliabilitas adalah sejauh mana suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Inner model digunakan untuk melihat seberapa kuat hubungan kausalitas antar variabel laten. Untuk melihat nilai ini perlu melalui proses pengolahan SPSS, prameter uji T-Statistic. R square melihat presentase seberapa kuat variabel bebas dan terikat pada model penelitian.

HASIL

Berdasarkan perhitungan penelitian ini peneliti mengambil 93 responden. Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi menjadi lima diantaranya adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa tugas dan wilayah tempat bertugas. Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa subyek penelitan secara keseluruhan berjumlah 93 orang, terdiri dari 60 wanita (64,5%) dan 33 pria (35,5%). Berdasarkan data tersebut diketahui dalam penelitian ini lebih banyak subyek berjenis kelamin wanita dibandingkan dengan subyek berjenis kelamin pria.

Tabel 1
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total	Persentase (%)
Pria	33	35,5%
Wanita	60	64,5%
Total	93	100,0%

Sumber: data olahan

Tabel 2
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Usia	Total	Persentase (%)
14-28 Tahun	19	20,4%
29-43 Tahun	55	59,1%
44-59 Tahun	13	14,0%
>59 tahun	6	6,5%
Total	93	100,0%

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 2, subyek penelitian lebih banyak berusia 29-43 tahun sebesar 59,1%, sedangkan subyek penelitian paling sedikit berusia lansia atau diatas 59 tahun 6.5%. Tabel 3, subyek penelitian lebih banyak dokter gigi umum dengan presentasi 69,8%. Tabel 4 , subyek penelitian lebih banyak dengan masa tugas selama 10-20 tahun sebesar 42,2% Sedangkan subyek penelitian paling sedikit pada masa tugas diatas 30 tahun sebesar 3.7%. sedangkan Tabel 5, subyek penelitian menjawab paling banyak 31,2% di area Tangerang Selatan.

Tabel 3
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Total	Persentase (%)
Dokter Gigi Umum	65	69,8%
Dokter Gigi spesialis	18	19,4%
S2 / S3	10	10,8%
Total	93	100,0%

Sumber: data olahan

Tabel 4
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Masa Tugas	Total	Persentase (%)
1-10 Tahun	37	39,8%
10-20 Tahun	41	44,1%
20-30 Tahun	8	8,3%
Lebih dari 30 Tahun	3	3,7%
Pensin	4	4,1%
Total	93	100 ,0%

Sumber: data olahan

Tabel 5
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tugas

Lokasi Tugas	Total	Persentase (%)
Tangerang Selatan	29	31,2 %
Tangerang Kota	27	29 %
Tangerang Selatan dan Tengerang Kota	13	14 %
Lain-Lain	24	25,8 %
Total	93	100 %

Sumber: data olahan

Kevalidan instrumen masing-masing variabel didapatkan rekam medis sebanyak 6 item dinyatakan valid, lingkungan kerja sebanyak 11 item dan 2 tidak valid, beban kerja sebanyak 9 item dinyatakan valid, dan kinerja sebanyak 9 item semuanya valid. Relibilitas *cronbach alpha* semua variabel berada diatas 0,6. Selanjutnya hasil pengujian determinasi didapatkan nilai Adjust R Square sebesar 28,5% sedangkan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi menyumbang sisanya sebesar 71,5%.

Tabel 6
Uji Validitas Rekam Medis

Item	Variabel	Korelasi (r hitung)	R tabel df=90 (5%)	Keterangan
1	Rekam Medis	0,742	0,207	Valid
2		0,791	0,207	Valid
3		0,785	0,207	Valid
4		0,400	0,207	Valid
5		0,537	0,207	Valid
6		0,633	0,207	Valid
7	Lingkungan Kerja	0,081	0,207	Tidak Valid
8		0,542	0,207	Valid
9		0,722	0,207	Valid
10		0,563	0,207	Valid
11		0,680	0,207	Valid
12		0,446	0,207	Valid
13		0,80	0,207	Tidak Valid
14		0,766	0,207	Valid
15		0,727	0,207	Valid
16		0,621	0,207	Valid
17		0,272	0,207	Valid
18	Beban Kerja	0,669	0,207	Valid
19		0,749	0,207	Valid
20		0,793	0,207	Valid
21		0,714	0,207	Valid
22		0,656	0,207	Valid
23		0,662	0,207	Valid
24		0,750	0,207	Valid
25		0,555	0,207	Valid
26		0,695	0,207	Valid
27	Kinerja	0,681	0,207	Valid
28		0,720	0,207	Valid
29		0,681	0,207	Valid
30		0,795	0,207	Valid
31		0,815	0,207	Valid
32		0,830	0,207	Valid
33		0,868	0,207	Valid
34		0,744	0,207	Valid
35		0,825	0,207	Valid

Sumber: data olahan

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	r_{alpha}	r_{kritis}	Kriteria
1	Rekam Medis	0,646	0,600	Reliabel
2	Lingkungan Kerja	0,746	0,600	Reliabel
3	Beban Kerja	0,863	0,600	Reliabel
4	Kinerja Dokter Gigi	0,916	0,600	Reliabel

Sumber: data olahan

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555a	.308	.285	4.40631

Sumber: data olahan

Tabel 9
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	770.683	3	256.894	13.231	<,001b
	Residual	1727.984	89	19.416		
	Total	2498.667	92			

Sumber: data olahan

Hasil uji-sig p value untuk pengaruh variabel rekam medis terhadap kinerja dokter gigi ditunjukkan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Nilai kepentingan lebih kecil dari 0,05 (alfa = 0,05); ini menyiratkan bahwa rekam medis memengaruhi kinerja dokter gigi spesialis. Responden meyakini bahwa rekam medis dapat membantu dalam menentukan riwayat kesehatan pasien, membantu dalam pengembangan rencana perawatan, dan menjaga kepentingan hukum dalam kasus ganti rugi seperti kecelakaan pribadi atau malapraktik. Oleh karena pemanfaatan rekam medis dapat membantu dokter gigi dalam melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melihat apakah pemanfaatan rekam medis memiliki pengaruh yang besar terhadap seberapa baik dokter gigi dalam melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sikumbang (2020) yang menjelaskan bahwa motivasi ekstrinsik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap seberapa baik dokter memanfaatkan rekam medis.

Hasil uji-sig p value pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja dokter gigi ditunjukkan dengan tingkat signifikansi 0,27. Nilai kepentingan lebih besar dari 0,05 (alfa = 0,05); hal ini menunjukkan bahwa kinerja dokter gigi tidak terpengaruh oleh lingkungan kerja. Responden merasa lingkungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dokter gigi. Hal ini dapat dilihat dari fenomena langsung yang terdapat di tempat kerja masing-masing responden. Dokter gigi lebih fokus dalam menangani tindakan medis seperti penulisan rekam medis, penanganan tindakan medis ke pasien dibandingkan lingkungan disekitarnya. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Ratri & Palupiningdyah (2024) yang menemukan bahwa kinerja karyawan akan lebih lebih baik apabila memiliki lingkungan kerja yang baik.

Hasil uji-sig pengaruh faktor rekam medis terhadap beban kerja memperoleh nilai t hitung sebesar 1,209 > dari t tabel 1,991 dan nilai kepentingan sebesar 0,23. Nilai kepentingan tersebut lebih besar dari 0,05 (alfa = 0,05), hal ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak dipengaruhi oleh rekam medis. Uji-sig pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap beban kerja menghasilkan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,001 dan taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05 (alfa = 0,05). Hal ini berarti bahwa tempat kerja mempengaruhi beban kerja. Sesuai dengan penelitian Andriani (2022) dalam penelitiannya, tempat kerja secara keseluruhan dan sampai batas tertentu mempengaruhi kinerja staf klinis. Meskipun stres kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap staf medis dan beban kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja mereka secara bersamaan. Untuk terus-menerus menjaga tempat kerja yang ideal, tanggung jawab harus dipikirkan agar sesuai dengan kemampuan dan dapat menciptakan eksekusi yang hebat. Responden setuju apabila lingkungan pekerjaan tidak nyaman, tidak sesuai

dengan yang diharapkan akan menimbulkan masalah lain yang berpengaruh pada stress kerja. Lingkungan kerja yang dimaksud bisa dilihat dari lingkungan sekitarnya seperti kondisi ruangan, suhu ruangan, tata letak ruangan maupun hubungan antara personal, antara dokter terhadap perawat, admin, dll. Dibutuhkan lingkungan yang nyaman dan tepat untuk menekan terjadinya efek stres dalam melakukan tindakan diruang kerja atau praktek

Hasil uji sig pengaruh variabel beban kerja terhadap kinerja dokter gigi yang tersaji diperoleh nilai t hitung sebesar nilai signifikansi sebesar 0,341. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 (alpha=0,05), artinya beban kerja tidak berpengaruh positif terhadap kinerja dokter gigi. Beban kerja merupakan bagian penting yang harus diperhatikan untuk mencapai efisiensi yang baik dalam suatu lingkup pekerjaan. Karyawan atau tenaga medis seharusnya diberi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan masing-masing. Namun dari hasil penelitian yang telah dilakukan, sebagian responden memperlihatkan faktor kesulitan dalam melakukan pekerjaanlah yang berdampak pada kinerja dokter gigi. Hal ini dapat memperlihatkan efek stress hanya sebagian besar akan mempengaruhi kinerja dokter gigi.

Hasil uji-sig pengaruh variabel rekam medis terhadap kinerja dokter gigi yang diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 (alpha=0,05), artinya beban kerja memediasi pengaruh penggunaan rekam medis terhadap kinerja dokter gigi. Hasil pengujian yang telah dilakukan, menghasilkan hasil yang hampir sama dengan penelitian Sormin & Oktamianti (2022) yang menemukan bahwa penggunaan rekam medis elektronik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap beban kerja dan tingkat stres tenaga kesehatan, khususnya dokter dan perawat. Hasil penelitian, sebagian besar responden menerangkan penggunaan rekam medis dan kinerja dokter gigi akan menjadi beban kerja atau efek stress dalam praktek tindakan medis. Responden lebih fokus pada tindakan sehingga dapat disimpulkan rekam medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dokter gigi yang dimediasi oleh beban kerja

Hasil uji sig pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja dokter gigi yang diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,178. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 (alpha=0,05), artinya beban kerja tidak memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dokter gigi. hanya sebagian kecil yang sesuai dengan eksplorasi yang diarahkan Kotler & Keller (2012) yang berpendapat bahwa tempat kerja yang ideal akan memengaruhi kualitas administrasi. Dalam penelitian ini, responden berpendapat lingkungan kerja lebih berdampak terhadap stress kerja atau beban kerja dibandingkan kinerja dokter gigi. Oleh karena itu dapat disimpulkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja dokter gigi yang di mediasi oleh baban kerja.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan rekam medis terhadap kinerja dokter gigi. Namun lingkungan kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja dokter gigi di Area Tangerang Selatan dan Tangerang Kota. Penggunaan rekam medis tidak berpengaruh terhadap beban kerja, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap beban kerja dokter gigi di Area Tangerang Selatan dan Tangerang Kota. Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja dokter gigi di Area Tangerang Selatan dan Tangerang Kota, sehingga dapat disimpulkan beban kerja mampu memediasi pengaruh penggunaan rekam medis terhadap kinerja dokter gigi. Namun beban kerja tidak mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dokter gigi di Area Tangerang Selatan dan Tangerang Kota.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, Dewi., 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Pada UPDT Puskesmas Tarik, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 2809

Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ghozali, Imam., & Hengky Latan. 2014. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS3.0*, edisi kedua. Universitas Diponegoro, Semarang.

Homan, 2002, *Tentang Penyimpanan Rekam Medis*

Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane., 2012. *Marketing Management*, 14th Edition. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

Mas'ud, F. 2004, *Survai Diagnosis Organisasional*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ratri dan Palupiningdyah, 2014. Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawab Rumah Sakit Islam Banjarnegara, *Management Analysis Journal*, 1(3)

Rahmiati & Temesveri, Nauri., 2020. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan.* 13(1), 13-21.

Sikumbang, Yanti., 2020. Fakor-faktor yang Berhubungan Terhadap Kinerja Dokter dalam Penulisan Rekam Medis di Ruang Inap Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan, *Excellent Midwifery Journal*, 3(2)

Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta

Sormin, Kristee Grace and Oktamianti, Puput, 2022, Kinerja Pelayanan Poliklinik Obstetri dan Ginekologi dengan Metode Performance Prism di RSIA Sammarie Basra, *Jurnal ARSI (Administrasi Rumah Sakit Indonesia)*, 8(1)

Wexley, Kenneth N., & Yuki, Gary A., 1992. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta: Rineka Cipta,.