



Profesionalisme Tenaga Rekam Medis Ditinjau dari Beban Kerja dan Efisiensi Waktu di Puskesmas Cempae

Hidayat Asikin¹, Andi Nur Arifah Apriani Azis², Suarni³, Hasyati⁴

^{1,2}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Stikes Yapika Makassar, Makassar, Indonesia

^{3,4}Program Studi Kebidanan, Stikes Yapika Makassar, Makassar, Indonesia

Email: ¹hidayat.asikin1987@gmail.com, ²nurarifahapriani@gmail.com,

³suarniarni193@gmail.com, ⁴hasyatisahamad89@gmail.com

Abstract

Professionalism of medical record officers plays a strategic role in supporting the quality of primary health care services. Increasing administrative workload and the implementation of electronic medical records require not only formal qualifications but also effective time management and service quality. This study aimed to analyze the relationship between education level, training program, service quality, workload, and time efficiency with the professionalism of medical record administrative officers at Puskesmas Cempae. This study is a secondary analysis of data collected in 2009 at the medical record administrative unit of Puskesmas Cempae and re-analyzed in 2024 to assess its relevance within the current primary health care policy context. A total of 19 officers were included using total sampling. Data were collected using a structured questionnaire that had passed validity and reliability testing. Data were analyzed using Fisher's Exact Test with a 95% confidence level ($\alpha = 0.05$). The findings showed that education level ($p = 0.003$), service quality ($p = 0.008$), and time efficiency ($p = 0.023$) were significantly associated with professionalism, while training programs did not show a statistically significant relationship ($p = 0.057$). Professionalism of medical record officers is influenced by formal education, quality of service delivery, and effective time management. Strengthening continuous education and operationally relevant training is essential to improve professionalism in primary healthcare administration.

Keywords: Professionalism, Medical Records, Service Quality, Workload, Time Efficiency.

Abstrak

Profesionalisme petugas administrasi rekam medis memiliki peran strategis dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan primer. Peningkatan beban kerja administratif serta implementasi rekam medis elektronik menuntut kompetensi teknis dan kemampuan manajemen waktu yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pendidikan, program pelatihan, kualitas pelayanan, beban kerja, dan efisiensi waktu dengan profesionalisme petugas administrasi rekam medis di Puskesmas Cempae. Penelitian ini merupakan analisis sekunder terhadap data yang dikumpulkan pada tahun 2009 dan dianalisis kembali pada tahun 2024 untuk menilai relevansinya dalam konteks kebijakan pelayanan kesehatan primer saat ini. Sampel penelitian

Penulis Korespondensi:

Hidayat Asikin | hidayat.asikin1987@gmail.com

sebanyak 19 responden dipilih menggunakan total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis dilakukan menggunakan *Fisher's Exact Test* pada tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil menunjukkan bahwa tingkat pendidikan ($p = 0,003$), kualitas pelayanan ($p = 0,008$), dan efisiensi waktu kerja ($p = 0,023$) memiliki hubungan yang signifikan dengan profesionalisme petugas, sedangkan program pelatihan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan ($p = 0,057$). Profesionalisme petugas rekam medis dipengaruhi oleh pendidikan formal, kualitas pelayanan, dan kemampuan pengelolaan waktu kerja.

Kata Kunci: Profesionalisme, Rekam Medis, Kualitas Pelayanan, Beban Kerja, Efisiensi Waktu.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan elemen sentral dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer. Profesionalisme tenaga kesehatan tidak hanya ditentukan oleh sikap dan perilaku kerja, tetapi juga oleh kapasitas individu dalam menjalankan tugas secara konsisten, akuntabel, dan sesuai standar operasional pelayanan (Robbins & Judge, 2022; WHO, 2024). Di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), petugas administrasi rekam medis memegang peranan strategis karena menjadi titik awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan. Kinerja dan profesionalisme petugas pada unit ini secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan serta efisiensi alur pelayanan (Situmorang & Pratama, 2025).

Secara global, penguatan pelayanan kesehatan primer menjadi strategi utama dalam mencapai Universal Health Coverage (UHC). Dalam *Primary Health Care on the Road to Universal Health Coverage 2023 Monitoring Report*, WHO (2023) menyatakan bahwa lebih dari 80% kebutuhan kesehatan masyarakat dapat ditangani di tingkat pelayanan primer apabila didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan sistem administrasi yang efektif. Namun, *Global Health Workforce Report 2023* juga menekankan bahwa beban kerja administratif yang tinggi dan ketidakseimbangan distribusi tenaga kesehatan menjadi tantangan serius dalam menjaga produktivitas dan kualitas pelayanan, terutama di negara berkembang (WHO, 2023b).

Di Indonesia, berdasarkan *Profil Kesehatan Indonesia 2023*, jumlah Puskesmas telah mencapai lebih dari 10.300 unit dengan jutaan kunjungan pasien setiap tahun. Tingginya angka kunjungan tersebut berdampak langsung pada peningkatan beban kerja tenaga administrasi dan rekam medis, khususnya dalam proses registrasi, penginputan data, pelaporan, serta pengelolaan dokumen kesehatan. Kondisi ini semakin kompleks dengan adanya mandat transformasi digital melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, yang mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik (RME) paling lambat pada 31 Desember 2023. Kebijakan ini meningkatkan kompleksitas kerja administratif karena menuntut peningkatan kompetensi teknis secara cepat, adaptasi terhadap sistem kerja digital, serta kemampuan manajemen waktu yang lebih efektif agar pelayanan tetap efisien dan akurat. Perubahan sistem kerja ini secara langsung berimplikasi pada tuntutan profesionalisme petugas rekam medis dalam konteks pelayanan kesehatan primer (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023; WHO, 2023a).

Beban kerja administratif yang tinggi diketahui berpengaruh terhadap kualitas kinerja tenaga kesehatan (Dyrbye et al., 2023) dalam *Mayo Clinic Proceedings* menunjukkan bahwa peningkatan tekanan administratif berkorelasi signifikan dengan risiko burnout dan penurunan kualitas pelayanan. Menurut (Shanafelt & Noseworthy,

2022) juga menyatakan bahwa beban kerja yang tidak proporsional dapat menurunkan profesionalisme melalui mekanisme kelelahan emosional dan berkurangnya konsistensi kinerja. Dalam konteks sistem berbasis elektronik dalam *International Journal of Medical Informatics* menemukan bahwa efisiensi waktu penggunaan sistem informasi kesehatan berhubungan langsung dengan peningkatan produktivitas dan kepatuhan dokumentasi (Boonstra et al., 2023). Literatur manajemen sumber daya manusia menyatakan bahwa profesionalisme dalam organisasi pelayanan publik dipengaruhi oleh kombinasi pendidikan formal, pelatihan berkelanjutan, pengalaman kerja, serta kemampuan pengelolaan waktu (Armstrong & Taylor, 2023; Noe et al., 2023). Pelatihan berbasis kebutuhan (*needs-based training*) secara signifikan meningkatkan performa kerja apabila disesuaikan dengan tuntutan operasional. Kemampuan perencanaan dan prioritas kerja memiliki hubungan positif dengan konsistensi perilaku profesional dalam organisasi pelayanan publik (Claessens et al., 2022; Salas et al., 2023).

Dalam konteks unit rekam medis, profesionalisme tidak hanya mencerminkan sikap kerja normatif, tetapi juga kompetensi teknis dalam menjaga ketepatan dokumentasi, kecepatan pelayanan, serta integritas data kesehatan. Namun demikian, tanpa pengelolaan beban kerja yang proporsional dan efisiensi waktu yang terukur, potensi peningkatan profesionalisme dapat terhambat oleh faktor struktural organisasi. Meskipun berbagai penelitian telah membahas determinan kinerja tenaga kesehatan, sebagian besar studi lebih berfokus pada tenaga medis dan keperawatan dengan penekanan pada aspek klinis. Penelitian mengenai profesionalisme tenaga administrasi rekam medis di tingkat Puskesmas masih relatif terbatas. Kesenjangan penelitian ini semakin nyata di tengah kewajiban transisi Rekam Medis Elektronik (RME), di mana literatur lebih banyak berfokus pada aspek teknis implementasi sistem digital, namun masih jarang yang menganalisis bagaimana digitalisasi tersebut memengaruhi profesionalisme individu petugas administrasi secara sistematis.

Pemilihan Puskesmas Perawatan Cempae sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik operasionalnya yang memiliki volume kunjungan pasien yang relatif tinggi, yaitu mencapai 13.664 kunjungan pada tahun 2023. Dengan volume kunjungan tersebut, unit rekam medis di Puskesmas ini didukung oleh jumlah tenaga rekam medis yang terbatas, sehingga menciptakan tantangan beban kerja dan pengelolaan waktu yang signifikan. Kondisi ini mencerminkan situasi umum yang dihadapi banyak Puskesmas di daerah dalam menghadapi tuntutan peningkatan mutu pelayanan dan transisi sistem digital secara simultan. Oleh karena itu, Puskesmas Perawatan Cempae merupakan setting yang relevan untuk menganalisis secara komprehensif integrasi faktor pendidikan, pelatihan, kualitas pelayanan, beban kerja, dan efisiensi waktu dalam menjelaskan profesionalisme petugas rekam medis pada konteks pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pendidikan, program pelatihan, kualitas pelayanan, beban kerja, dan efisiensi waktu dengan profesionalisme petugas administrasi rekam medis di Puskesmas Perawatan Cempae. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris bagi penguatan manajemen sumber daya manusia pelayanan kesehatan primer serta menjadi dasar perumusan strategi peningkatan profesionalisme tenaga rekam medis berbasis kebutuhan operasional.

METODE

Penelitian ini merupakan analisis sekunder terhadap data penelitian yang dikumpulkan pada tahun 2009 di unit administrasi (loket) dan rekam medis Puskesmas Perawatan Cempae, Kota Parepare. Analisis ulang dilakukan pada tahun 2024 untuk menilai kembali hubungan antarvariabel dalam konteks perkembangan kebijakan

pelayanan kesehatan primer dan implementasi Rekam Medis Elektronik. Data yang dianalisis merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penelitian lapangan dan dianalisis kembali secara sistematis untuk menilai hubungan antarvariabel dalam konteks manajemen pelayanan kesehatan primer. Populasi penelitian adalah seluruh petugas yang bertugas di unit loket dan rekam medis pada saat pengumpulan data dilakukan. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling karena jumlah populasi relatif kecil ($n < 30$). Seluruh petugas yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden diikutsertakan dalam penelitian, sehingga diperoleh 19 responden yang terdiri atas 4 petugas tetap dan 15 petugas rotasi. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi tingkat pendidikan, program pelatihan, kualitas pelayanan, dan efisiensi waktu kerja, sedangkan variabel dependen adalah profesionalisme petugas administrasi rekam medis. Seluruh variabel diukur menggunakan kuesioner terstruktur yang dikembangkan secara mandiri oleh peneliti dengan mengadopsi indikator profesionalisme dari teori perilaku organisasi Robbins & Judge (2022) serta prinsip manajemen administrasi kesehatan dari Armstrong & Taylor (2023). Kisi-kisi instrumen disusun berdasarkan dimensi profesionalisme yang meliputi tanggung jawab, kepatuhan terhadap SOP, konsistensi pelayanan, dan integritas kerja. Pengembangan instrumen ini disesuaikan dengan konteks operasional unit rekam medis di Puskesmas untuk menjamin relevansi pengukuran. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment serta uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan batas kelayakan $\alpha \geq 0,70$. Data yang terkumpul melalui proses editing, coding, entry, dan data cleaning untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi sebelum dianalisis. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden. Untuk analisis bivariat, mengingat jumlah sampel yang terbatas ($n = 19$), penelitian ini secara konsisten menggunakan *Fisher's Exact Test* untuk menguji hubungan antara variabel independen dan profesionalisme. Penggunaan uji ini dipilih karena ukuran sampel tidak memungkinkan terpenuhinya asumsi expected count pada uji *Chi-Square*. Nilai $p < 0,05$ ditetapkan sebagai batas signifikansi statistik. Penelitian ini merupakan analisis sekunder terhadap data yang dikumpulkan pada tahun 2009. Penelitian awal telah memperoleh izin dari Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Kota Parepare dengan nomor 070/136/BKBPM/VII/2009 serta Surat Keputusan Kepala Puskesmas Perawatan Cempae dengan nomor 046/PKM-CMP/VII/2009. Seluruh responden pada saat pengumpulan data telah memberikan persetujuan tertulis (*informed consent*). Pada analisis ulang tahun 2024, data yang digunakan telah dianonimkan dan tidak melibatkan intervensi langsung kepada subjek. Karena penelitian ini merupakan analisis sekunder terhadap data lama yang telah disetujui secara administratif dan tidak mengandung identitas personal, maka tidak dilakukan pengajuan ulang persetujuan etik (*ethical clearance*).

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di unit pelayanan administrasi rekam medis Puskesmas Perawatan Cempae dengan jumlah responden sebanyak 19 orang yang merupakan seluruh populasi petugas pada saat pengumpulan data. Berikut ini karakteristik responden penelitian:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	21-26 tahun	13	68,4
	27-32 tahun	3	15,8
	33-38 tahun	2	10,5
	39-44 tahun	1	5,3

Jenis Kelamin	Perempuan	15	78,9
	Laki-laki	4	21,1
Status Kepegawaian	Honorer	11	57,9
	Pegawai tetap	8	42,1
Tingkat Pendidikan	Diploma	12	63,1
	Sarjana	7	38,8

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 21-26 tahun (68,4%) dan didominasi oleh perempuan (78,9%). Berdasarkan status kepegawaian, terdapat 11 responden (57,9%) berstatus honorer, sedangkan 8 responden (42,1%) merupakan pegawai tetap, sebanyak 12 responden (63,2%) merupakan lulusan diploma dan 7 responden (36,8%) adalah lulusan Sarjana.

Tabel 2. Analisis Hubungan Antarvariabel

Variabel Independen	p-value	Keterangan
Tingkat Pendidikan	0,003	Signifikan
Program Pelatihan	0,057	Tidak signifikan
Kualitas Pelayanan	0,008	Signifikan
Efisiensi Waktu Kerja	0,023	Signifikan

Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test* pada tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$), diperoleh bahwa tingkat pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan profesionalisme petugas administrasi rekam medis ($p = 0,003$). Program pelatihan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan profesionalisme petugas ($p = 0,057$). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan profesionalisme petugas ($p = 0,008$). Demikian pula, efisiensi waktu kerja menunjukkan hubungan yang signifikan dengan profesionalisme ($p = 0,023$).

PEMBAHASAN

Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Profesionalisme

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan profesionalisme petugas administrasi rekam medis ($p = 0,003$). Meskipun seluruh responden memiliki pendidikan minimal Diploma, variasi jenjang antara Diploma dan Sarjana tetap memungkinkan dilakukan analisis bivariat karena terdapat dua kategori yang berbeda. Pendidikan formal berperan penting dalam membentuk kompetensi teknis dan non-teknis yang diperlukan dalam menangani tugas administratif secara akurat dan konsisten. Dalam konteks Puskesmas Cempae, perbedaan jenjang antara Diploma dan Sarjana mencerminkan perbedaan kapasitas dalam analisis data dan pemecahan masalah kompleks. Tenaga dengan pendidikan Sarjana cenderung memiliki kecenderungan lebih kuat dalam membangun praktik profesional yang sistematis dibandingkan jenjang di bawahnya. Selain itu, tingkat pendidikan yang lebih tinggi berkaitan dengan kecepatan adaptasi terhadap inovasi digital, seperti implementasi Rekam Medis Elektronik (RME), yang kini menjadi kewajiban fasilitas kesehatan primer. Pendidikan yang lebih tinggi tidak hanya meningkatkan pengetahuan dasar, tetapi juga memperkuat kemampuan berpikir kritis, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah yang diperlukan dalam konteks dinamis pelayanan kesehatan primer (Mannix et al., 2021).

Penelitian oleh (Dagnan et al., 2022) dalam BMC Health Services Research menemukan bahwa tenaga kesehatan dengan pendidikan yang lebih tinggi menunjukkan kecenderungan lebih kuat dalam membangun praktik profesional yang sistematis dan

responsif terhadap tantangan kerja. Bahkan dalam konteks administrasi kesehatan primer, studi oleh (Al-Khaldi et al., 2023) menyatakan bahwa pendidikan formal yang lebih tinggi dengan ketepatan dokumentasi, pemahaman standar SOP, serta penerapan etika profesional yang lebih konsisten di sistem layanan kesehatan primer. Sejalan dengan penelitian lain bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi juga berkaitan dengan kemampuan adaptasi terhadap inovasi digital, seperti implementasi sistem rekam medis elektronik, yang merupakan kebutuhan krusial di pelayanan primer modern (Rodriguez et al., 2023), sehingga pendidikan formal tidak hanya berperan sebagai kualifikasi minimum, tetapi juga membangun dasar kognitif dan etis yang kuat untuk profesionalisme petugas kesehatan non-klinis.

Hubungan Program Pelatihan dan Profesionalisme

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan profesionalisme petugas administrasi rekam medis ($p = 0,057$). Meskipun pelatihan sering diharapkan dapat meningkatkan kompetensi kerja, kajian empiris terbaru menunjukkan bahwa capaian pelatihan bergantung pada konteks desain, relevansi materi, serta mekanisme pendukung di tempat kerja. Dalam penelitian (van der Velde et al., 2021) efektivitas pelatihan tidak hanya ditentukan oleh jumlah jam pelatihan atau frekuensi keikutsertaan, tetapi oleh sejauh mana materi pelatihan selaras dengan kebutuhan tugas aktual dan terdapat mekanisme penerapan nyata di lingkungan kerja. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang bersifat umum tidak cukup untuk mendorong perubahan perilaku profesional bila tidak disertai tindak lanjut serta praktik di tempat kerja. Lebih lanjut, dalam kaji sistematis oleh (Salas & Kozlowski, 2022) menunjukkan bahwa program pelatihan yang efektif memiliki ciri-ciri berikut: (1) berlandaskan needs assessment sebelum pelatihan, (2) penggunaan simulasi atau pembelajaran experiential, dan (3) evaluasi pascapelatihan yang terintegrasi dengan umpan balik dua arah. Pendekatan semacam ini membantu tenaga kerja menerjemahkan teori pelatihan ke praktik profesional yang konkret. Dalam konteks pelayanan kesehatan pelatihan yang tidak didukung oleh kebijakan institusional dan dukungan unit kerja cenderung tidak berdampak signifikan pada kinerja profesional tenaga administrasi. Hasil ini konsisten dengan gagasan bahwa pelatihan yang berdiri sendiri tanpa supervisi, pembinaan, dan evaluasi berkelanjutan kurang efektif dalam meningkatkan profesionalisme (Loerbroks et al., 2024).

Kegagalan pelatihan dalam mengubah perilaku profesional di Puskesmas Cempae dapat dianalisis dari perspektif Epidemiologi Manajerial, di mana beban kerja yang tinggi berperan sebagai faktor paparan (*exposure*) yang memengaruhi efektivitas intervensi organisasi. Dengan volume kunjungan pasien mencapai 13.664 per tahun, petugas menghadapi tekanan operasional yang konstan sehingga terjadi *competing priorities* antara tuntutan kecepatan pelayanan dan penerapan standar ideal yang diperoleh dari pelatihan. Dalam situasi *overload*, kapasitas kognitif dan waktu implementasi menjadi terbatas, sehingga transfer pelatihan ke praktik kerja tidak berlangsung optimal. Kondisi ini mencerminkan adanya hambatan sistemik, di mana pelatihan yang bersifat umum dan tidak berbasis *needs assessment* yang spesifik tidak akan efektif tanpa dukungan kebijakan institusional dan penguatan supervisi di unit kerja (Salas & Kozlowski, 2022; Ward et al., 2023).

Dari perspektif kesehatan masyarakat, ketidakefektifan pelatihan ini memiliki implikasi yang lebih luas terhadap kualitas sistem informasi kesehatan. Profesionalisme petugas rekam medis berperan langsung dalam menjaga akurasi pencatatan, ketepatan coding diagnosis, dan kelengkapan data pelayanan. Apabila pelatihan tidak mampu meningkatkan konsistensi perilaku profesional akibat tekanan beban kerja, maka risiko

missing data, miscoding, dan keterlambatan pelaporan akan meningkat. Hal ini berpotensi melemahkan validitas data surveilans penyakit, sistem kewaspadaan dini (*early warning system*), serta perencanaan program kesehatan berbasis data. Dengan demikian, penguatan desain pelatihan perlu diselaraskan dengan manajemen beban kerja dan restrukturisasi alur operasional agar mampu menghasilkan perubahan perilaku yang berkelanjutan serta mendukung akurasi data kesehatan masyarakat secara sistemik.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Profesionalisme

Kualitas pelayanan menunjukkan hubungan signifikan dengan profesionalisme petugas administrasi rekam medis ($p = 0,008$). Kualitas pelayanan bukan hanya tentang pengetahuan teknis, tetapi juga mencerminkan kemampuan petugas untuk merespon kebutuhan pasien secara tepat, cepat, dan konsisten. Menurut (Wong et al., 2022) pelayanan berkualitas tinggi melibatkan kemampuan tenaga administrasi dalam mengelola proses alur kerja yang efisien sekaligus menjaga integritas data dan kepuasan pasien. Profesionalisme petugas administrasi memberikan kontribusi langsung terhadap persepsi kualitas layanan. Hal ini mencakup ketepatan dokumentasi medis, kecepatan pelayanan, serta kemampuan komunikasi interpersonal dengan pasien dan pemangku kepentingan (Lee et al., 2023). Penelitian oleh (Kim et al., 2024) menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang terkoordinasi dengan baik dan dikombinasikan dengan perilaku profesional staf administratif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas keseluruhan layanan primer.

Selain itu, kualitas pelayanan yang tinggi menjadi landasan dalam membangun kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan primer, yang pada gilirannya memperkuat persepsi profesionalisme petugas (Murray et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan kualitas pelayanan berjalan beriringan dalam konteks pelayanan kesehatan primer.

Hubungan Efisiensi Waktu dengan Profesionalisme

Efisiensi waktu kerja juga signifikan dengan profesionalisme ($p = 0,023$). Efisiensi waktu dapat diartikan sebagai kemampuan petugas untuk mengatur jadwal, menyelesaikan tugas administratif secara efisien, serta memprioritaskan pekerjaan tanpa mengorbankan kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Sikka et al., 2021) yang menyatakan bahwa pengelolaan waktu yang baik menjadi indikator penting dalam penilaian profesionalisme petugas administrasi. Penelitian oleh (Xu et al., 2023) menunjukkan bahwa sistem kerja yang terstruktur, termasuk mekanisme pengaturan alur kerja dan distribusi tugas yang efisien, dapat meningkatkan efektivitas waktu kerja sehingga mendorong perilaku profesional yang lebih konsisten. Studi lain oleh (Park & Lee, 2022) juga menunjukkan bahwa manajemen waktu yang baik dapat mengurangi error administratif dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Efisiensi waktu kerja tidak hanya meningkatkan produktivitas operasional, tetapi juga memengaruhi pengalaman pasien dalam berinteraksi dengan sistem administrasi kesehatan primer. Petugas yang mampu menyelesaikan tugas secara cepat, akurat, dan konsisten memberikan kesan profesionalisme yang tinggi kepada pengguna layanan (Singh et al., 2023).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, kualitas pelayanan, dan efisiensi waktu kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan profesionalisme petugas administrasi rekam medis di Puskesmas Perawatan Cempae, sedangkan program pelatihan tidak menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik. Hal ini

menunjukkan bahwa profesionalisme tidak hanya dipengaruhi oleh kualifikasi formal, tetapi juga oleh kualitas pelaksanaan pelayanan dan kemampuan individu dalam mengelola waktu serta beban kerja secara efektif. Tidak signifikannya hubungan pelatihan menunjukkan bahwa perlunya evaluasi terhadap relevansi materi dan metode pelatihan agar lebih sesuai dengan kebutuhan operasional unit kerja. Oleh karena itu, penguatan profesionalisme perlu diarahkan pada pengembangan pendidikan berkelanjutan, pelatihan berbasis kebutuhan, serta peningkatan manajemen waktu dan alur kerja pelayanan. Mengingat desain penelitian bersifat cross-sectional dengan jumlah sampel terbatas, penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan desain analitik yang lebih kuat diperlukan untuk meningkatkan validitas dan generalisasi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Khaldi, R., Almutairi, K., & Alrashidi, S. (2023). Education level and administrative performance in public health institutions. *Journal of Health Management*, 25(2), 167–180. <https://doi.org/10.1177/09720634231156789>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Boonstra, A., Versluis, A., & Vos, J. F. J. (2023). Implementing electronic health records in hospitals: A systematic literature review. *International Journal of Medical Informatics*, 170, 104967. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104967>
- Claessens, B. J. C., van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2022). A review of the time management literature. *Journal of Health Organization and Management*, 36(4), 453–469.
- Dagnan, D., Masson, J., & Cavendish, W. (2022). Professional competence and workforce development in primary health services: Implications for service quality. *BMC Health Services Research*, 22, 1147. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08457-9>
- Dyrbye, L. N., Shanafelt, T. D., & Sinsky, C. A. (2023). Burnout among health care professionals: A call to explore and address this underrecognized threat to safe, high-quality care. *Mayo Clinic Proceedings*, 98(2), 246–259. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2022.09.003>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kim, Y., Lee, H., & Park, J. (2024). Organizational support and administrative performance in primary healthcare settings. *BMC Health Services Research*, 24, 233. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10521-4>
- Lee, S., Kim, H., & Park, M. (2023). Administrative service quality and patient perceptions in primary healthcare facilities. *International Journal for Quality in Health Care*, 35(2), mzad021. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzad021>
- Loerbroks, A., Glaser, J., & Bosch, P. (2024). Organizational determinants of training effectiveness in primary healthcare administrative staff. *BMC Health Services Research*, 24, 666. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10666-8>

- Mannix, J., Wilkes, L., & Daly, J. (2021). Professionalism and higher education preparation in healthcare workforce development. *Nurse Education in Practice*, 52, 103010. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103010>
- Murray, E., Hargreaves, S., & Wallace, P. (2023). Strengthening professional practice and quality improvement in global primary healthcare. *Global Public Health*, 18(4), 735–748. <https://doi.org/10.1080/17441692.2022.2053341>
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2023). *Fundamentals of Human Resource Management* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Park, J., & Lee, K. (2022). Time management, workload, and professional behavior in healthcare organizations. *Journal of Health Organization and Management*, 36(5), 617–632. <https://doi.org/10.1108/JHOM-09-2021-0332>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Rodriguez, M., Wilson, R., & Campbell, S. (2023). Digital transformation and administrative adaptation in primary care systems. *Health Informatics Journal*, 29(1), 14604582231123456. <https://doi.org/10.1177/14604582231123456>
- Salas, E., & Kozlowski, S. W. J. (2022). The science and practice of learning systems: Linking training design, delivery, and transfer. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9, 1–27. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012021-050801>
- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2023). The science of training and development in organizations: What matters in practice. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-050345>
- Shanafelt, T. D., & Noseworthy, J. H. (2022). Executive leadership and physician well-being: Nine organizational strategies to promote engagement and reduce burnout. *Mayo Clinic Proceedings*, 97(1), 6–10.
- Sikka, R., Morath, J. M., & Leape, L. (2021). The Quadruple Aim: Care, health, cost, and meaning in work. *Journal of Healthcare Management*, 66(2), 85–89. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-20-00230>
- Singh, A., Patel, V., & Kumar, R. (2023). Workforce efficiency and service quality outcomes in community health facilities. *BMC Health Services Research*, 23, 987. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09987-3>
- Situmorang, R., & Pratama, A. (2025). Profesionalisme tenaga administrasi kesehatan dan persepsi mutu layanan pada fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 13(1), 45–56.
- van der Velde, M. E. G., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Feij, J. A. (2021). Training transfer: A systematic review and directions for future research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 94(3), 425–461. <https://doi.org/10.1111/joop.12340>
- Ward, M., Szostek, J., & Hines, S. (2023). Training effectiveness and organizational support in healthcare professionals: A multilevel analysis. *Human Resource Management Journal*, 33(4), 778–795. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12407>

- WHO. (2023a). *Global strategy on digital health 2020-2025*. World Health Organization.
- WHO. (2023b). *Primary health care on the road to universal health coverage: 2023 monitoring report*. World Health Organization.
- WHO. (2024). *Global health workforce report 2023*. World Health Organization.
- Wong, C. A., Cummings, G. G., & Ducharme, L. (2022). The relationship between leadership, professional practice, and quality of care. *Health Services Research*, 57(2), 395–405. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13901>
- Xu, J., Powell-Jackson, T., & Mills, A. (2023). Improving efficiency in primary healthcare delivery systems: Evidence from health workforce reform. *Health Policy and Planning*, 38(3), 312–324. <https://doi.org/10.1093/heapol/czad012>