

## **Pengaruh Faktor Demografis pada Produktivitas Kerja Petugas Pendaftaran Rumah Sakit di Bantul Yogyakarta**

### ***The Influence of Demographic Factors on The Work Productivity of Hospital Registration Officers In Bantul Yogyakarta***

---

**<sup>1\*</sup>Kartika Setyaningsih Sunardi, <sup>2</sup>R. Haryo Nugroho P, <sup>3</sup>Ilfi Rufaidah Zusnafisa**

---

<sup>1</sup>Program Studi Diploma Tiga Administrasi Rumah Sakit, Poltekkes Permata Indonesia Yogyakarta

<sup>2,3</sup>Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Permata Indonesia Yogyakarta

e-mail: <sup>1\*</sup>[Kartikasetyaningsih@gmail.com](mailto:Kartikasetyaningsih@gmail.com), <sup>2</sup>[haryo@permataindonesia.ac.id](mailto:haryo@permataindonesia.ac.id), <sup>3</sup>[ilfinafisa@gmail.com](mailto:ilfinafisa@gmail.com)

#### **Abstrak**

Produktivitas kerja petugas pendaftaran di rumah sakit merupakan komponen penting dalam memastikan kelancaran proses pelayanan pasien. Sebagai garda terdepan dalam proses administrasi, tingkat produktivitas petugas pendaftaran dapat mencerminkan efisiensi dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh faktor demografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama kerja terhadap produktivitas kerja petugas pendaftaran rumah sakit. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional. Desain penelitian ini adalah desain penelitian cross-sectional. Pengumpulan datanya dilakukan di dua rumah sakit tipe D di Kabupaten Jetis, Bantul, DIY, yaitu RSUD Nur Hidayah dan RSUD Rachma Husada. Jumlah responden sebanyak 27 orang diambil dengan menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji multivariat, yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian, usia, pendidikan terakhir, dan lama kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja ( $p < 0,05$ ), sedangkan gender tidak memiliki efek yang signifikan ( $p > 0,05$ ). Secara bersamaan, semua faktor demografis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja ( $p = 0,007$ ). Nilai koefisien penentuan ( $R^2$ ) sebesar 0,459 menunjukkan bahwa variasi produktivitas kerja sebesar 45,9% dapat dijelaskan oleh faktor demografis. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu usia, pendidikan terakhir, dan lama kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja petugas pendaftaran, sedangkan jenis kelamin tidak berpengaruh. Berdasarkan temuan ini, disarankan bagi manajemen rumah sakit untuk mempertimbangkan profil demografis tersebut dalam menyusun kebijakan rekrutmen, penempatan staf, serta pengembangan program pelatihan berkelanjutan guna mengoptimalkan kinerja pelayanan administrasi rumah sakit.

**Kata kunci:** Faktor demografis, petugas pendaftaran, produktivitas kerja, rumah sakit

#### **Abstract**

The work productivity of registration officers in hospitals is an important component in ensuring a smooth patient service process. As the front line of the administrative process, the level of productivity of registration officers can reflect the overall efficiency and quality of hospital services. This study aims to determine whether there is an influence of demographic factors such as gender, age, last education, and length of work on the work productivity of hospital registration officers. This research is a type of quantitative research with an observational analytical approach. The design of this study is a cross-sectional research design. The data collection was carried out at two type D hospitals in Jetis Regency, Bantul, DIY, namely Nur Hidayah Hospital and Rachma Husada Hospital. The number of respondents was 27 people taken using the total sampling technique. Data were collected using questionnaires and analyzed by multivariate test, i.e. multiple linear regression. The results showed that part, age, last education, and length of work had a significant effect on work productivity ( $p < 0.05$ ), while gender had no significant effect ( $p > 0.05$ ). Simultaneously, all demographic factors had a significant influence on work productivity ( $p = 0.007$ ). The value of the determination coefficient ( $R^2$ ) of 0.459 indicates that the variation in work productivity of 45.9% can be explained by demographic factors. The conclusion of this study is that age, last education, and length of work have a significant effect on the work productivity of registration officers, while gender has no effect. These findings confirm the importance of considering demographic factors in the management of hospital human resources.

**Keywords:** Demographic factors, registration officers, work productivity, hospital

## **Pendahuluan**

Produktivitas kerja tenaga kesehatan memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan di rumah sakit. Khususnya, petugas pendaftaran berfungsi sebagai pintu gerbang utama dalam alur pelayanan, sehingga kinerja mereka secara langsung memengaruhi kualitas keseluruhan pelayanan yang diterima pasien. Di luar aspek operasional rumah sakit, produktivitas ini juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dan pencapaian hasil klinis yang lebih baik. Selain itu, peningkatan produktivitas dapat dicapai melalui pelatihan berkelanjutan, optimalisasi sistem kerja, dan dukungan teknologi, yang pada akhirnya memperkuat sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan<sup>1</sup>.

Terciptanya administrasi yang tertib, cepat, dan tepat sangat penting untuk operasional rumah sakit. Dalam hal ini, peran lingkungan kerja sangat krusial dalam menggerakkan kegiatan organisasi dan meningkatkan produktivitas petugas kesehatan di rumah sakit. Peningkatan produktivitas ini pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan bermutu dan membuat pasien merasa puas. Kualitas pelayanan yang tinggi hanya dapat dicapai melalui sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berkinerja tinggi, karena mereka memegang peran dominan dalam menjalankan operasional dan memastikan tercapainya tujuan rumah sakit<sup>2</sup>.

Berbagai penelitian telah mengidentifikasi sejumlah faktor yang berperan dalam menentukan tingkat produktivitas kerja ini, termasuk karakteristik demografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Ada variasi produktivitas kerja yang mungkin dipengaruhi oleh faktor demografis misalnya, perbedaan usia dan lama kerja dapat mempengaruhi tingkat kelelahan dan motivasi, sedangkan tingkat pendidikan dapat berkorelasi dengan kompetensi dan efikasi diri dalam bekerja<sup>3,4</sup>. Selain itu, peran gender dalam menentukan produktivitas juga menjadi topik yang perlu diteliti lebih lanjut.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa petugas kesehatan dengan pengalaman kerja yang lebih lama tingkat produktivitas kerjanya cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang baru bekerja<sup>5</sup>. Selain itu, jenjang pendidikan terakhir juga berperan dalam meningkatkan kompetensi dan keterampilan tenaga kesehatan, yang berdampak pada kinerjanya<sup>4</sup>. Contoh lain misalnya, sebuah penelitian di RS Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menemukan bahwa faktor-faktor seperti usia dan lama kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan produktivitas kerja perawat di rumah sakit tersebut<sup>6</sup>. Demikian pula, penelitian di RS Pringsewu Dumai yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh secara signifikan pada produktivitas kerja perawat, sedangkan usia dan waktu kerja tidak menunjukkan efek yang signifikan<sup>7</sup>. Namun, masih ada inkonsistensi dalam hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh faktor demografis terhadap produktivitas kerja tenaga kesehatan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi produktivitas kerja di berbagai kondisi dan lingkungan rumah sakit.

Meskipun sudah banyak penelitian yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kesehatan, masih ada keterbatasan dalam memahami peran spesifik dari variabel demografis tersebut. Beberapa penelitian sebelumnya lebih berfokus pada faktor-faktor seperti motivasi, beban kerja, dan lingkungan kerja, tetapi kurang menyoroti bagaimana karakteristik demografis secara langsung memengaruhi produktivitas. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan informasi tersebut dengan berfokus pada analisis pengaruh jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lamanya kerja terhadap produktivitas kerja tenaga kesehatan di rumah sakit terutama petugas pendaftaran. Kami memfokuskan analisis pada tenaga kesehatan, khususnya petugas pendaftaran, yang memiliki peran penting. Karena petugas

pendaftaran merupakan garda terdepan dalam proses administrasi yang dapat mencerminkan efisiensi dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan<sup>8</sup>.

Pemilihan Rumah Sakit Tipe D di wilayah Kecamatan Jetis, Bantul, sebagai lokasi penelitian didasari oleh peran vital fasilitas kesehatan tersebut dalam memberikan akses layanan primer bagi masyarakat sekitar. Sebagai garda terdepan, petugas pendaftaran di rumah sakit tipe D menghadapi tantangan operasional yang unik, di mana keterbatasan jumlah tenaga seringkali menuntut produktivitas yang lebih tinggi untuk menjaga efisiensi alur pelayanan pasien. Namun, seringkali manajemen sumber daya manusia di tingkat operasional belum sepenuhnya mengintegrasikan profil demografis petugas seperti tingkat pendidikan dan pengalaman kerja dalam penempatan posisi atau pemberian pelatihan yang terstruktur. Terdapat kesenjangan pemahaman mengenai apakah karakteristik individu (usia, pendidikan, dan pengalaman) telah selaras dengan beban kerja dan efektivitas pelayanan yang diberikan.

Mengingat krusialnya peran administratif dalam menentukan citra kualitas rumah sakit secara keseluruhan, penelitian ini mendesak untuk dilakukan guna mengidentifikasi determinan demografis mana yang paling berpengaruh, sehingga manajemen dapat merancang strategi pengembangan SDM yang berbasis bukti (*evidence-based*) dan tepat sasaran. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen rumah sakit dalam merancang program pelatihan, pengembangan karir, dan kebijakan kesejahteraan yang lebih efektif, terarah, dan tepat sasaran. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat dalam meningkatkan produktivitas kerja petugas pendaftaran di rumah sakit.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional. Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian *cross-sectional* dimana dinamika korelasi antara faktor risiko dan efek, dengan cara pendekatan, pengamatan atau pengumpulan data secara bersama-sama (*point time approach*). Dengan kata lain, setiap subjek hanya diamati satu kali dan semua pengukuran variabel serta karakteristik subjek dilakukan pada saat pemeriksaan yang sama<sup>9</sup>.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah dan Rumah Sakit Rachma Husada. Alasan pengambilan kedua rumah sakit tersebut adalah karena keduanya merupakan rumah sakit tipe D dan sama-sama berlokasi di wilayah Kecamatan Jetis, Kabupaten Bantul, DIY. Sasaran populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah yang berjumlah 19 petugas dan Rumah Sakit Rachma Husada yang berjumlah 8 orang dengan total sebanyak 27 orang responden. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan total sampling.

Kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hanna Rianita Putri dalam Zusnafisa dkk berjudul "Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja, dan Gender terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bagian Produksi CV.Karunia Abadi Wonosobo". Hasil uji validitas yang diperoleh dengan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel berada di atas 0,388; sehingga sebanyak 17 item pertanyaan dinyatakan valid. Untuk hasil uji reliabilitasnya menunjukkan angka Alpha Cronbach 0,890; sehingga kuesioner dinyatakan dapat diandalkan atau reliabel. Pengukuran masing-masing indikator variabel dalam kuesioner penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala likert<sup>10</sup>.

Penelitian yang menggunakan skala likert umumnya digunakan untuk penelitian yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terkait fenomena sosial, sesuai dengan metode yang digunakan<sup>11</sup>. Skala yang diterapkan menawarkan preferensi dari sangat positif hingga sangat negatif terhadap objek yang dinilai. Rincian skornya adalah: 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Netral), 4 (Setuju), dan 5 (Sangat Setuju) untuk pertanyaan yang *favourable*, sedangkan untuk pertanyaan yang *unfavourable* adalah nilai skor yang berlawanan<sup>10</sup>. Penelitian ini menguji total lima variabel, yang terdiri dari empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang diteliti adalah faktor demografis: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama kerja. Sementara itu, produktivitas kerja ditetapkan sebagai variabel dependen. Untuk mengolah dan menganalisis data, penelitian ini akan melakukan analisis univariat dan analisis multivariat. Khususnya, uji regresi linier ganda akan digunakan dalam analisis multivariat untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel.

## Hasil

### 1. Karakteristik Demografi Responden

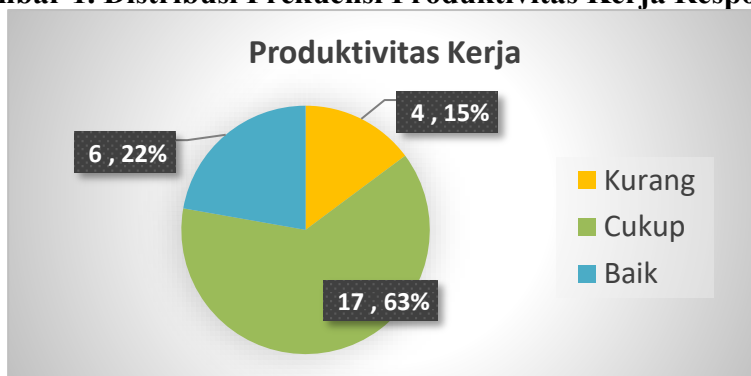
**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Responden**

Karakteristik Responden		Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	8	29.6
	Perempuan	19	70.4
Usia	17-25 tahun	5	18.5
	26-35 tahun	16	59.3
	36-45 tahun	6	22.2
Pendidikan terakhir	D1	7	25.9
	D3	15	55.6
	S1	5	18.5
Lama kerja	< 5 tahun	10	37.0
	5-10 tahun	11	40.7
	> 10 tahun	6	22.2
TOTAL		27	100

Berdasarkan hasil analisis uji univariat yang dilakukan untuk karakteristik demografis, dapat dilihat pada Tabel 1. Mayoritas responden memiliki jenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 70,4%. Sebagian besar responden berada di rentang usia 26-35 tahun dengan persentase 59,3%. Frekuensi responden dengan pendidikan terakhir paling banyak yaitu pada jenjang diploma (D3) sebanyak 15 responden atau sebesar 55,6%. Lama kerja paling banyak yaitu 40,7% dengan rentang antara 5-10 tahun bekerja, sedangkan yang paling sedikit adalah 22,2%, yaitu lebih dari sepuluh tahun bekerja.

## 2. Produktivitas Kerja

**Gambar 1. Distribusi Frekuensi Produktivitas Kerja Responden**



Gambar 1. menampilkan gambaran sebaran frekuensi produktivitas kerja yang dilakukan pada 27 responden, petugas pendaftaran di dua rumah sakit. Mayoritas responden memiliki produktivitas kerja dalam kategori cukup yaitu sebanyak 17 orang atau 63%. Produktivitas kerja responden paling sedikit berada pada kategori berkinerja buruk (kurang), yaitu sebanyak 4 orang atau 15%.

## 3. Uji Normalitas

**Tabel 2. Uji Normalitas Data**  
**Asymp. sig. (2-tailed)**  
 0,200

Hasil uji normalitas data pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2. Distribusi data dikatakan terdistribusi secara normal karena nilai asymp sig (2 tailed) > 0,05, yaitu 0,200.

## 4. Uji Multikolinearitas Data

**Tabel 3. Uji Multikolinearitas Data**

No.	Variabel Independen	<i>Collinearity Tolerance</i>	<i>Statistics VIF</i>
1.	Jenis Kelamin	0,921	1,086
2.	Usia	0,670	1,492
3.	Pendidikan Terakhir	0,349	2,867
4.	Lama Kerja	0,488	2,051

Hasil uji multikolinearitas data dapat dilihat pada Tabel 3. Karena nilai toleransi semua variabel terikat > 0,10 dan nilai VIF < 10, data tidak terjadi multikoloni.

## 5. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas Data**

No.	Variabel Independen	<i>Significancy</i>
1.	Jenis Kelamin	0,830
2.	Usia	0,808
3.	Pendidikan Terakhir	0,995
4.	Lama Kerja	0,535

Hasil uji heteroskedastisitas data dapat dilihat pada Tabel 4. Berdasarkan nilai signifikansi, data tersebut dikatakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas karena semua variabel terikat pada nilai signifikansi  $> 0,05$

## 6. Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Uji Pengaruh Faktor Demografis terhadap Produktivitas Kerja (Parsial)**

No.	Variabel Independen	Signifikansi	Kriteria
1.	Jenis Kelamin	0,602	Tidak berpengaruh pada produktivitas kerja
2.	Usia	0,002	Mempengaruhi produktivitas kerja
3.	Pendidikan Terakhir	0,008	Mempengaruhi produktivitas kerja
4.	Lama Kerja	0,004	Mempengaruhi produktivitas kerja

Jika hasil uji untuk nilai signifikansi  $< 0,05$ ; maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen secara parsial. Berdasarkan Tabel 5. Nilai signifikansi  $< 0,05$  adalah variabel usia, pendidikan terakhir dan lama kerja dengan nilai 0,002; 0,008; dan 0,004. Variabel gender sebagian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja dengan nilai sig  $> 0,05$  yaitu 0,602.

**Tabel 6. Uji Pengaruh Faktor Demografis terhadap Produktivitas Kerja (Simultan)**

Nilai F	Signifikansi
4,658	0,007

Jika nilai F hitung  $> F$  tabel, dapat dikatakan bahwa variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat secara bersamaan atau bersamaan. Dapat dilihat pada tabel 6. diketahui bahwa nilai F dari tabel adalah 3,05; sedangkan nilai F yang dihitung sebesar 4,658 berarti bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen. Begitu juga dengan nilai signifikansi, dikatakan memiliki efek jika  $< 0,05$ . Berdasarkan Tabel 6. Nilai signifikansi 0,007 berarti bahwa variabel bebas memiliki efek pada variabel terikat secara simultan atau bersamaan.

**Tabel 7. Nilai Koefisien Korelasi**

R Square
0,459

Berdasarkan Tabel 7. Nilai koefisien korelasi 0,459 berarti variabel jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, serta lama kerja memiliki pengaruh sebesar 45,9% terhadap produktivitas petugas pendaftaran rumah sakit di Jetis, Bantul, Yogyakarta, sedangkan sisanya sebesar 54,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

Hasil analisis uji univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (70,4%), berada dalam rentang usia terbanyak yaitu 26–35 tahun (59,3%). Responden paling banyak memiliki latar belakang pendidikan D3 (55,6%), dan mayoritas memiliki masa kerja antara 5–10 tahun (40,7%). Sementara itu, mayoritas distribusi produktivitas kerja berada dalam kategori "cukup" (63%), menunjukkan bahwa sebagian besar pendaftar telah menjalankan tugasnya secara memadai, tetapi masih memiliki ruang untuk perbaikan. Dari hasil yang didapatkan dari uji regresi linier berganda, ditemukan bahwa usia, pendidikan terakhir, dan lama kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap produktivitas kerja dengan nilai signifikansi berturut-turut yaitu sebesar 0,002; 0,008; dan 0,004. Sebaliknya, jenis kelamin tidak memiliki efek yang signifikan ( $p = 0,602$ ).

Produktivitas kerja pada dasarnya adalah sikap mental yang proaktif yang mendorong individu untuk terus mencari peningkatan dalam pekerjaan mereka, didasari keyakinan bahwa kinerja hari esok harus lebih baik dari hari ini. Secara praktis, produktivitas kerja ini merujuk pada kemampuan karyawan dalam menghasilkan *output* baik barang maupun jasa, dibandingkan dengan *input* yang digunakan. Seorang karyawan dinilai produktif jika ia mampu mencapai hasil yang diharapkan secara maksimal dalam waktu yang singkat atau tepat. Pada akhirnya, produktivitas kerja menciptakan suatu kondisi di mana karyawan bekerja secara optimal sehingga hasil produksi yang dicapai sesuai dengan tujuan dan perencanaan perusahaan<sup>2</sup>.

Hasil temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pendidikan terakhir serta pengalaman kerja memiliki efek yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja perawat di RSUD Malahayati Medan<sup>16</sup>. Pendidikan merupakan faktor krusial dalam pengembangan sumber daya manusia. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan produktivitas kerja, yang pada gilirannya memungkinkan pencapaian hasil atau *output* yang lebih tinggi. Sebaliknya, ditemukan adanya korelasi: semakin rendah tingkat pendidikan yang dimiliki tenaga kerja, maka semakin rendah pula tingkat produktivitas yang dapat dicapai. Pendidikan yang lebih tinggi membekali individu dengan kemampuan berpikir kritis serta penguasaan sistem administrasi yang lebih kompleks dan sistematis<sup>14</sup>. Studi terkini di rumah sakit Indonesia juga mengonfirmasi hal ini, di mana pendidikan D3/D4 secara signifikan meningkatkan efisiensi administrasi pendaftaran pasien<sup>15</sup>.

Penelitian yang dilakukan di RSUD Ibnu Sina Bukittinggi juga mendukung temuan tersebut, dimana usia dan lama kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor usia dan pengalaman kerja memiliki peran yang penting dalam meningkatkan produktivitas kerja tenaga kesehatan. Petugas yang berada pada usia produktif cenderung memiliki keseimbangan antara energi fisik dan kestabilan emosional dalam menghadapi pasien<sup>18</sup>. Seiring bertambahnya usia, ada penurunan kapasitas fisiologis dan psikologis yang dapat meningkatkan kerentanan terhadap stres dan kelelahan. Hal yang sama berlaku untuk masa jabatan, dimana pengalaman kerja yang lama dapat menjadi pedang bermata dua, memberikan kedewasaan profesional tetapi juga dapat meningkatkan risiko kelelahan kerja yang kronis. Hal ini tentunya erat kaitannya dengan produktivitas karyawan<sup>19</sup>. Penelitian pasca-pandemi menambahkan bahwa usia 26–35 tahun optimal untuk petugas pendaftaran, dengan pengalaman 5–10 tahun meningkatkan akurasi data pasien hingga 25%<sup>20</sup>.

Pengalaman kerja atau lama bekerja juga memberikan kontribusi signifikan dalam menciptakan alur kerja yang lebih cekatan dan responsif sehingga pada penelitian ini terbukti secara statistik meningkatkan produktivitas kerja. Temuan ini sejalan dengan teori sebelumnya tentang manajemen sumber daya manusia, bahwa pengalaman kerja dan lingkungan kerja yang

aman dan sehat adalah faktor kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan<sup>19</sup>. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo juga menyoroti pentingnya pelatihan untuk meningkatkan produktivitas kerja tenaga rekam medis di bagian pendaftaran rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa selain faktor demografis, pelatihan dan pengembangan keterampilan juga berperan dalam meningkatkan produktivitas kerja<sup>22</sup>. Analisis meta-analisis global terbaru juga menegaskan bahwa di negara berkembang, demografis seperti pendidikan dan lama kerja berkontribusi 15–20% terhadap variasi produktivitas staf administrasi rumah sakit<sup>23</sup>.

Selain itu, penelitian yang dilakukan di Desa Tampak Siring, Gianyar, menunjukkan bahwa lama kerja, usia, dan tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas kerja dan pendapatan pengrajin batok kelapa ukiran<sup>24</sup>. Meskipun konteks pekerjaan yang dilakukan respondennya berbeda, temuan tersebut sejalan dengan penelitian ini sehingga tetap memperkuat pentingnya faktor demografis dalam menentukan produktivitas kerja. Namun, tidak semua penelitian menemukan pengaruh faktor demografis yang signifikan terhadap produktivitas kerja. Penelitian sebelumnya yang tidak sejalan dengan penelitian ini dilakukan di PR Jaya Makmur di Kabupaten Malang. Penelitian tersebut menemukan bahwa tingkat pendidikan dan usia memiliki efek positif terhadap produktivitas kerja tenaga kerja perempuan, tetapi tingkat upah memiliki pengaruh yang lebih dominan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti kompensasi juga perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja<sup>25</sup>.

Secara umum, hasil penelitian ini memberikan kontribusi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan kebijakan pengembangan sumber daya manusia, khususnya dalam aspek perencanaan karir dan pelatihan pendaftaran. Dengan memahami karakteristik demografis yang mempengaruhi produktivitas, rumah sakit dapat membuat program pembinaan yang lebih tepat sasaran dan menyesuaikan kebijakan manajemen SDM untuk menciptakan tenaga kerja yang optimal dan berdaya saing tinggi. Harapannya langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi secara operasional, tetapi juga memperkuat daya saing rumah sakit dalam menghadapi tantangan pelayanan kesehatan yang semakin kompleks.

## **Kesimpulan**

1. Faktor demografis seperti usia, tingkat pendidikan terakhir, dan lama kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja petugas pendaftaran rumah sakit, baik secara parsial maupun ketika dipertimbangkan secara simultan atau bersama-sama ( $p = 0,007$ )
2. Variabel jenis kelamin ditemukan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja petugas pendaftaran ( $p > 0,05$ )
3. Variasi produktivitas kerja petugas pendaftaran dapat dijelaskan oleh faktor-faktor demografis tersebut sebesar 45,9% (berdasarkan nilai  $R^2 = 0,459$ ), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian

## **Saran**

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan utama bagi manajemen rumah sakit dalam merencanakan pengelolaan SDM, khususnya dalam merancang pengembangan karier, program pelatihan, dan strategi peningkatan kinerja bagi staf administrasi
2. Untuk penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan menambah responden penelitian sehingga dapat meningkatkan keterwakilan atau representasi dari sebuah populasi penelitian

## Daftar Pustaka

1. Hartati, Linda Prasetyaning Widayanti, Susanti Tungka, Pandith Aribowo, Pipin Sumantrie, Rus Yandi, et al. 2025. *Manajemen Rumah Sakit*. In: 1st ed. Padang, Sumatera Barat: Gita Lentera. p. 93–5.
2. Hastuti RA, Bodroastuti T, Widiastuti T. 2021. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Multi Terminal Indonesia. *Jurnal Ilmiah Aset*. 2021 Sep 29;23(2):167–78.
3. Novri Jozef Rengkung C, Harold Ralph Kairupan B. 2023. Analisis Hubungan Antara Umur, Beban Kerja dan Motivasi Kerja dengan Stres Kerja Perawat di RSUD Manembo-nembo Bitung. *Jurnal Keperawatan*. 11(2):131–41.
4. Khasbulloh H. 2024. Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Dengan Efikasi Diri, Tingkat Pendidikan Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Maneksi*. Sep;13(3).
5. Ikrima Daulay, Haslinah Ahmad, Owildan Wisudawan B, Anto J. Hadi, Masnilam Hasibuan, Nayodi Permayasa. 2024. Determinan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Akreditasi Puskesmas Sosopan Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*. May 8;7(5):1322–33.
6. Langi MM, Mariana Larira D, Gannika L. 2025. Hubungan Self Efficacy Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Irina C Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Mapalus Nursing Science Journal: Jurnal Ilmiah Keperawatan Mapalus*. 3(1):84–92.
7. Azhari D. 2024. Faktor yang berhubungan dengan Stress Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pringsewu Tahun 2024. *Jurnal Ventilator*. 2024 Dec 2;2(4):125–51. Available from: <https://jurnal.stikeskesdam4dip.ac.id/index.php/Ventilator/article/view/1539>
8. Labrague LJ, De Los Santos JAA, Falguera CC. 2022. The Influence of Nurse Demographic Variables on Job Satisfaction and Turnover Intention: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Nursing Sciences*. 2022;28(5):e13072
9. Alshammari F, Alboliteeh M, Almuqati S, et al. 2023. Demographic Factors Influencing Healthcare Workers' Productivity in Saudi Arabian Hospitals: A Focus on Administrative Staff. *BMC Health Services Research*. 2023;23(1):456
10. Sari DK, Pratiwi R, Nugroho A. 2024. Faktor Demografis dan Produktivitas Petugas Kesehatan Pasca-COVID-19 di Rumah Sakit Indonesia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2024;12(1):45-56
11. Wang Y, Li J, Zhang X, et al. 2022. Impact of Demographic Characteristics on Frontline Healthcare Workers' Performance During The COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Public Health*. 2022;10:987654
12. Astuti S, Rosyidah, Rulyandari R. 2024. Patient Satisfaction with the Services of Outpatient Registration Officers at Hospital. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*. 2024 Jan 1;7(1):144–53.
13. Notoatmodjo S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
14. Rufaidah Zusnafisa I, Haryo Nugroho P R, Sunardi KS. 2024. Hubungan Persepsi Pendidikan dengan Produktivitas Kerja Perekam Medis di Rumah Sakit Wilayah Jetis Bantul. *Jurnal Permata Indonesia*. 2024 Nov;16(2):83-90.
15. Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 4th ed. Bandung: Alfabeta.
16. Sembiring ATB, Sinurat EJ, Nadapdap KMN. 2024. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Usia, Kompensasi, Motivasi, dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Kerja Bagian Keperawatan pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*.

2024;10(1):51–68.

17. Putri NA, Sari DP, Hidayat R. 2023. Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap produktivitas petugas pendaftaran di rumah sakit tipe C Jawa Barat. *Repository Stikes Panti Waluya*. Malang: Stikes Panti Waluya.
18. Yulianti P, Bila A, Putri Oktaviane D. 2023. Pengaruh Usia dan Masa Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *Journal of Public Administration Studies*. 2023 Sep 17;2(3):313–9.
19. Rudyarti E. 2020. Analisis Hubungan Stres Kerja, Umur, Masa Kerja dan Iklim Kerja dengan Perasaan Kelelahan Kerja pada Perawat. *Prosiding Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat UPN Veteran Jakarta*.
20. Nugroho A, Wulandari S, Pratama Y. 2024. Faktor Demografis Dan Burnout Pada Petugas Administrasi Rumah Sakit Pasca-COVID-19. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*. 2024;7(1):34-42
21. Widiastuti T, Irzanita, Novianti L. 2022. Analisis Faktor Determinan Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang. *Journal of Safety and Health*. 2022 Nov;2(2).
22. Fitriyaningsih U, Rosita A, Nurjayanti D. 2018. Produktivitas Tenaga Kerja Rekam Medis di Bagian Pendaftaran RawatInap di RSUD Muhammadiyah Ponorogo. *Global Health Science*. 2018 Sep;3(3).
23. Khan MA, Shahzad MF, Khan SA. 2023. *Demographic Determinants of Healthcare Administrative Staff Productivity: A Meta-Analysis from Developing Countries*. PLoS One. 2023;18(4):e0284567
24. Lestari KSDDK, Sudiana IK. 2019. Pengaruh Lama Kerja, Umur dan Tingkat Pendidikan terhadap Produktivitas dan Pendapatan. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*. 2019;8(7).
25. Nugraha AP. 2017. Pengaruh Hubungan Tingkat Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Upah terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Wanita PR. Jaya Makmur Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. 2017;05(01).