

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya kesehatan dapat terwujud dengan adanya pelayanan yang baik pada rumah sakit. Di suatu negara manapun tentu terdapat pelayanan kesehatan berupa rumah sakit untuk menjamin kesehatan bagi setiap rakyatnya. Rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang berlaku, seperti standar pelayanan medis dan pelayanan perawatan pasien yang harus mematuhi pedoman klinis. Serta harus mempunyai standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit, baik dari aspek sarana, prasarana, dan sumber daya manusia. (PMK No. 3 Tahun 2021)

Dokter bukan hanya menjadi titik awal bagi individu yang membutuhkan akses ke layanan medis. Penting bagi para dokter untuk mencapai tingkat kinerja yang optimal sebagai tanggapan terhadap harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas tinggi. Dengan mencapai tingkat optimalitas dalam tugas mereka, diharapkan bahwa dokter dapat berperan secara efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi standar keseluruhan pelayanan kesehatan di tempat mereka bekerja, dan berpotensi meningkatkan kualitas hidup serta kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu pilar utama dalam sistem kesehatan yang efektif dan efisien (McCarthy et al., 2020). Pelayanan rumah sakit mencakup berbagai layanan seperti diagnosa, pengobatan, operasi, pelayanan gawat darurat, laboratorium, radiologi, rehabilitasi, apotek, dan kesehatan mental. Rekam medik (RM) adalah elemen kunci dalam pelayanan rumah sakit. RM mencatat semua informasi medis dan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Rekam medik ini memiliki

dampak signifikan pada operasional rumah sakit dan aspek hukum yang terkait (Timmermans, 2020).

Hansen & Baroody, (2020) menjelaskan bahwa perspektif hukum, rekam medik berfungsi sebagai bukti dokumenter dalam kasus-kasus hukum terkait malpraktik atau sengketa medis. Rekam medik yang lengkap dan akurat dapat melindungi rumah sakit dan tenaga medis dari tuntutan hukum. Selain itu, rumah sakit harus mematuhi berbagai regulasi yang mengatur penyimpanan, kerahasiaan, dan pengelolaan rekam medik. Kepatuhan terhadap regulasi ini penting untuk menghindari sanksi hukum. Pasien juga memiliki hak untuk mengakses rekam medik mereka, dan rumah sakit harus memastikan bahwa rekam medik disimpan dengan aman dan dapat diakses sesuai kebutuhan pasien.

Penyelenggaraan rekam medis dapat digunakan untuk menunjang tertib administrasi dan peningkatan mutu pelayanan. Adapun pencatatan terkait pemeriksaan sangat penting sesuai dengan profesi dokter di rumah sakit yang dikerjakan secara nyata, dengan pencatatan yang sesuai dengan pemeriksaan. Pentingnya dilakukan penilaian dalam kinerja dokter yaitu guna mengetahui beberapa kesukaran saat pelayanan, baik saat pemeriksaan dengan pasien atau beberapa faktor penting yang mempengaruhinya agar bisa diketahui dan diperbaiki guna meningkatkan pelayanan rumah sakit.

Rumah Sakit Hapsah Kab. Bone merupakan salah satu rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, rumah sakit ini menghadapi tantangan berupa tingginya angka klaim BPJS yang tertunda akibat ketidaklengkapan rekam medis. Penundaan klaim ini tidak hanya mempengaruhi arus kas rumah sakit, tetapi juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien. Rumah Sakit Hapsah didirikan pada tanggal 20 Mei 2014 dengan beralamatkan di jalan Urip Sumoharjo No 10 Kab. Bone Sulawesi

Selatan. Yang mendasari pembangunan rumah sakit hapsah di karenakan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat Kab. Bone tentang fasilitas pelayanan kesehatan. Seiring dengan kebutuhan kesehatan yang berkualitas, terpadu dengan sarana yang memadai.

Rekam medis yang lengkap adalah rekam medis yang telah diisi lengkap selambat-selambatnya dalam waktu 1x24 jam setelah selesai pelayanan rawat jalan atau setelah pasien rawat inap diputuskan untuk pulang dengan standar pengisian 100% terisi, yang meliputi identitas pasien, anamnesia, rencana asuhan, pelaksanaan asuhan, tindak lanjut, resume, dan informed consent yang harus ditanda tangani oleh dokter atau tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan kewenangannya dan ditulis nama teranganya serta diberi tanggal (Erlinda & Nasution, 2017).

Pengisian rekam medik di Rumah Sakit Hapsah dilakukan oleh dokter dan perawat dan juga harus kembali ke ruang Penanggung Jawab Rekam Medik (PJRM) 1x24 jam. Data kelengkapan berkas sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. 1 Data Kelengkapan Berkas Rekam Medik RS Hapsah Kab. Bone September- November 2024

No.	Bulan	Jumlah Berkas	Angka Kelengkapan		
			1x24 jam	2x24 jam	≥3 hari
1.	September 2024	338	242 (71%)	63 (18%)	33 (10%)
2.	Oktober 2024	360	259 (72%)	88 (24%)	13 (4%)
3.	November 2024	312	240 (77%)	56 (17%)	16 (5%)

Berdasarkan tabel diatas berkas rekam medik pada bulan September- November 2024 mencapai 269 berkas dengan angka kelengkapan pengisian berkas belum mencapai angka 100%. Dampak dari permasalahan pengisian

berkas rekam medik yang tidak lengkap akan mengganggu mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Hapsah Kab. Bone.

Selain dari pada itu berdasarkan pengalaman pribadi penulis dinas di Rumah Sakit Hapsah Kab. Bone, berkas rekam medis pasien yang sudah pulang juga sering terjadi keterlambatan. Hal tersebut disebabkan karena masih ada petugas kesehatan yang belum mengetahui bahwa rekam medik harus segera dilengkapi 1x24 jam setelah pasien dinyatakan pulang. Pengetahuan kelengkapan pengisian rekam medis sangat penting bagi petugas kesehatan baik itu dokter, perawat, dan petugas rekam medik. Keterlambatan pengisian rekam medik ini juga berdampak pada terpendingnya claim BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) bahkan bisa sampai terjadi pemutusan kerjasama.

Keterlambatan penyerahan berkas dari unit rawat inap ke instalasi rekam medik berdampak pada terhambatnya kerja petugas rekam medik dalam mengolah atau menganalisis lembar rekam medik rawat inap, yang mengakibatkan adanya keterlambatan laporan pasien yang akan melakukan kontrol ulang setelah dirawat menjadi terhambat, bahkan dibeberapa kasus ada yang sampai kehilangan berkas rekam medik. Tidak lengkapnya informasi kesehatan dalam berkas rawat inap akan mengakibatkan sulitnya identifikasi kondisi atau riwayat penyakit pasien terdahulu dan bersiko untuk terjadinya salah pengobatan.

Menurut Akinyemi et al., (2022) rekam medik yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sekaligus melindungi rumah sakit dan tenaga medis dari risiko hukum. Berkaitan dengan hal tersebut, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, seluruh fasilitas pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit diwajibkan untuk menyediakan sistem rekam medis yang memadai, aman, dan dapat diakses sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dan fasilitas kesehatan juga harus menyediakan tenaga medis

profesional yang kompeten dalam mengelola rekam medis sesuai dengan standar yang berlaku (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Kepatuhan terhadap regulasi adalah aspek lain yang dinilai dalam akreditasi, dan rekam medik berperan penting. Rumah sakit harus mematuhi berbagai aturan dan standar yang berlaku, dan rekam medik adalah salah satu cara untuk membuktikan bahwa semua tindakan dan prosedur telah dilakukan sesuai dengan peraturan. Dalam proses akreditasi, rekam medik menjadi salah satu elemen kunci yang menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki sistem yang baik, memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, dan mematuhi semua regulasi yang berlaku. Rumah sakit dengan rekam medik yang lengkap, akurat, dan terorganisir dengan baik lebih mungkin untuk mencapai akreditasi dan menunjukkan komitmennya terhadap standar tinggi dalam pelayanan kesehatan (Hart et al., 2020).

Fenomena masalah yang muncul di lokasi penelitian, sudah peneliti amati dari sekitar bulan September-November 2024 dan menunjukkan indikasi persoalan seperti tidak lengkapan berkas Rekam Medis 42,35%, berkas rekam medis kembali diolah ke ruang rekam medis belum 100% dalam waktu 1x24 jam sehingga menyebabkan keterlambatan berkas untuk pasien pulang dan kontrol ulang, pernah ada kasus kalau rekam medis hilang, serta masalah yang muncul karna rekam medik elektronik Hal ini mengindikasikan bahwa kesalahan tidak lengkapnya rekam medik ini dapat menyebabkan adanya sanksi hukum karena ketidak patuhan terhadap regulasi, memengaruhi akreditasi rumah sakit, dapat mengakibatkan pemutusan kerjasama dengan BPJS, dan memengaruhi komitmen oraganisasi dokter. Apabila tidak dilakukan riset mengenai hal tersebut maka hal seperti ini akan terus terjadi dan berakibat fatal bagi rumah sakit, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Studi Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dokter Dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Di Rs Hapsah Kab. Bone” yang akan memberikan sumbangan yang signifikan dalam literatur terkait.

Penelitian ini akan memberikan wawasan baru tentang dinamika yang mempengaruhi kinerja dokter dalam proses dokumentasi medis, serta dampaknya terhadap rumah sakit.

1.2 Kajian Masalah

Pengisian rekam medis merupakan bagian yang sangat krusial dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, termasuk di RS Hapsah Kabupaten Bone. Rekam medis tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi medis pasien, tetapi juga memiliki peran penting dalam proses diagnosa, pengobatan, evaluasi klinis, serta legalitas di dunia medis. Namun, seringkali ditemukan ketidaklengkapan/keterlambatan dalam pengisian rekam medis oleh dokter, yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan.

Salah satu permasalahan mendasar yang dihadapi RS Hapsah di Kabupaten Bone adalah kelengkapan berkas rekam medik yang harus Kembali ke ruang Penanggungjawab masih ada lebih dari 1x24 jam, sehingga bisa menyebabkan terhambatnya kerja petugas rekam medik dalam mengolah atau menganalisis lembar rekam medik rawat inap, yang mengakibatkan adanya keterlambatan laporan pasien yang akan melakukan kontrol ulang setelah dirawat menjadi terhambat, Tidak lengkapnya informasi kesehatan dalam berkas rawat inap akan mengakibatkan sulitnya identifikasi kondisi atau riwayat penyakit pasien terdahulu dan bersiko untuk terjadinya salah pengobatan, Keterlambatan pengisian rekam medik ini juga berdampak pada terpendingnya claim BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) bahkan bisa sampai terjadi pemutusan kerjasama.

Kinerja individu dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi. Dalam konteks kinerja karyawan, termasuk dokter di rumah sakit, faktor-faktor ini dapat dibagi menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor ini memengaruhi cara individu melakukan tugasnya, tingkat motivasi, dan hasil yang dicapai. Begitupun

dengan ketidaklengkapan pengisian rekam medis dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang terkait dengan internal (individu/dokter itu sendiri), maupun faktor eksternal yang memengaruhi dokter dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dokter dalam kelengkapan pengisian rekam medis di rumah sakit ini.

Motivasi merupakan dorongan internal yang mempengaruhi seberapa besar usaha yang diberikan individu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, dan komitmen terhadap pekerjaan. Pengisian rekam medis merupakan salah satu tugas administratif yang penting bagi dokter, tetapi sering kali menjadi hal yang kurang menarik dan dianggap membebani. Motivasi dokter untuk mengisi rekam medis secara lengkap dan akurat sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal, baik bagi pasien maupun untuk kepentingan administrasi dan hukum. Namun, ada berbagai masalah motivasi yang sering kali dihadapi oleh dokter dalam melaksanakan tugas ini terutama di RS Hapsah. Hal ini terlihat dengan fakta yang didapatkan pada fakta internal RS hapsah mengenai berkas rekam medis yang masih ada tidak terisi $\geq 1 \times 24$ jam.

Gaya kepemimpinan di rumah sakit, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan rekam medis, dapat berpengaruh besar terhadap kinerja dan motivasi tenaga medis, termasuk dokter, dalam melaksanakan tugas administratif seperti pengisian rekam medis. Pengisian rekam medis yang lengkap dan akurat sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan, namun berbagai masalah dapat timbul terkait dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan di rumah sakit.

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja individu dan kolektif dalam sebuah rumah sakit, termasuk

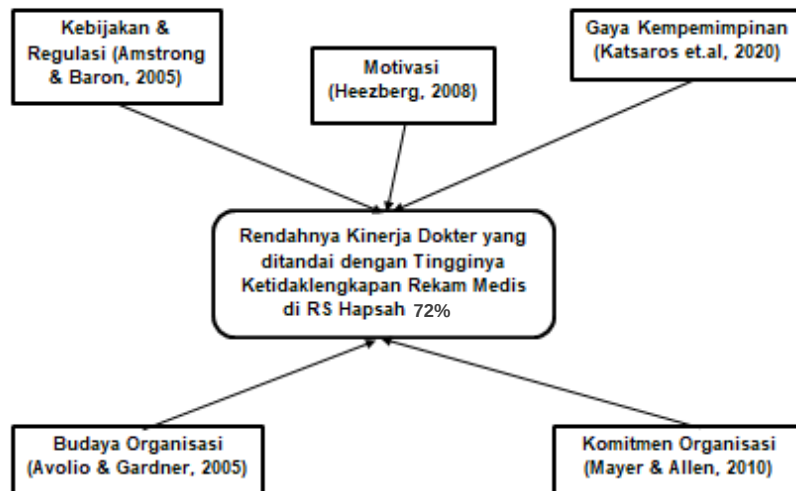
di RS Hapsah dalam hal pengisian rekam medis oleh dokter dan tenaga medis lainnya. Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, norma, kebiasaan, dan perilaku yang berkembang dalam organisasi, yang dapat mendukung atau menghambat kinerja. Dalam konteks pengisian rekam medis, budaya organisasi yang baik harus mendorong praktik dokumentasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu. Namun, dalam banyak rumah sakit, ada beberapa masalah budaya organisasi yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja dokter dalam pengisian rekam medis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Komitmen organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, termasuk dokter. Dalam konteks pengisian rekam medis, komitmen organisasi memainkan peran penting dalam memastikan bahwa seluruh anggota tim medis melaksanakan tugas administratif ini dengan penuh tanggung jawab, tepat waktu, dan dengan kualitas yang baik. Namun, dalam banyak situasi, terdapat masalah komitmen organisasi yang dapat mempengaruhi pengisian rekam medis.

Regulasi dan kebijakan yang terkait dengan pengisian rekam medis merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa rekam medis di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya diisi dengan benar, akurat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, sering kali terdapat beberapa masalah terkait regulasi dan kebijakan yang dapat menghambat pengisian rekam medis secara efektif. Masalah-masalah ini mencakup berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kepatuhan terhadap prosedur rekam medis, serta kualitas dan kelengkapan data medis yang tercatat.

Studi kasus diperlukan untuk menggali lebih dalam pengalaman subjektif dokter dan faktor-faktor yang mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas pengisian rekam medis. Hal ini akan membantu pihak manajemen rumah sakit dalam merumuskan kebijakan yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja pengisian rekam medis oleh dokter.

Gambar 1 Kajian Masalah Penelitian



Adapun kerangka kajian masalah dalam penelitian ini, dapat dilihat pada **Gambar 1. Kerangka Kajian Masalah**. Berdasarkan **Gambar 1** diatas, beberapa faktor yang memiliki pengaruh dalam kinerja dokter dalam pengisian rekam medis berbagai literatur yang ada, diantaranya dipengaruhi oleh motivasi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, komitmen organisasi, serta kebijakan dan regulasi.

Dengan kerangka pemikiran ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomedasi yang solutif bagi RS Hapsah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama pada pengisian rekam medis yang tepat waktu, lengkap dan aman, serta memberikan sumbangan yang signifikan dalam literatur terkait. Penelitian ini akan memberikan wawasan baru tentang dinamika yang mempengaruhi kinerja dokter dalam proses dokumentasi medis, serta dampaknya terhadap rumah sakit.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan diatas, maka dirumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana faktor motivasi, kebijakan dan regulasi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, serta komitmen organisasi terhadap kinerja dokter dalam pengisian rekam medis di RS Hapsah Kabupaten Bone?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memahami factor-faktor yang mempengaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medis di Rumah sakit Hapsah Kabupaten Bone melalui pendekatan kualitatif studi kasus.

1.4.2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengeksplorasi pandangan dokter mengenai faktor internal (motivasi) yang mempengaruhi kelengkapan pengisian rekam medis di RS Hapsah Kabupaten Bone
2. Mengeksplorasi pandangan dokter terkait kebijakann atau regulasi organisasi yang yang mempengaruhi kelengkapan pengisian rekam medis di RS Hapsah Kabupaten Bone
3. Mengeksplorasi pandangan dokter mengenai gaya pimpinan yang mempengaruhi kelengkapan pengisian rekam medis di RS Hapsah Kabupaten Bone
4. Mengeksplorasi pandangan dokter terkait budaya organisasi yang mempengaruhi kelengkapan pengisian rekam medis di RS Hapsah Kabupaten Bone
5. Mengeksplorasi pandangan dokter terkait komitmen organisasi yang mempengaruhi kelengkapan pengisian rekam medis di RS Hapsah Kabupaten Bone

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Ilmiah

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan memberikan kontribusi terhadap Pengembangan Teori Manajemen Kinerja dalam Sektor Kesehatan. Penelitian ini memberikan sumbangan bagi pengembangan teori manajemen kinerja dalam konteks rumah sakit, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan rekam medis. Dengan memahami lebih dalam tentang berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja dokter, penelitian ini memperkaya literatur teori motivasi dan teori organisasi di sektor kesehatan. Ini bisa menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam bidang ini.

1.5.2. Manfaat Institusi

Hasil penelitian ini digunakan sebagai sumber informasi pimpinan rumah sakit dalam rangka penentuan arah kebijakan standar pelayanan yang dilakukan Rumah Sakit Hapsah Kabupaten Bone.

1.5.2 Manfaat Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dokter dan memberikan wawasan baru tentang faktor-faktpr yang memperngaruhi kinerja dokter dalam pengisian rekam medik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

Kinerja merupakan salah satu aspek terpenting dalam dunia manajemen dan organisasi. Kinerja tidak hanya mengukur seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja secara umum merujuk pada hasil atau capaian yang dihasilkan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi dalam menjalankan tugas, pekerjaan, atau aktivitas tertentu. Kinerja adalah hasil yang diperoleh dari perilaku individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi, yang dipengaruhi oleh dua faktor utama:

1. Kemampuan (Ability): Kapasitas atau keterampilan yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas dengan efektif.
2. Motivasi (Motivation): Dorongan atau keinginan individu untuk berusaha dan bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Formula Kinerja menurut Robbins:

$$P = A \times M$$

- P (Performance/Kinerja): Hasil yang dicapai oleh individu.
- A (Ability/Kemampuan): Kemampuan atau keterampilan individu dalam melaksanakan tugas.
- M (Motivation/Motivasi): Dorongan atau semangat individu untuk melakukan tugas tersebut.

Artinya, kinerja yang optimal hanya akan tercapai jika seorang individu memiliki kemampuan yang memadai dan motivasi yang tinggi.

(Robbins, 2009)

Dalam dunia kerja, kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor utama, seperti kemampuan, motivasi, kesempatan atau dukungan. Kemampuan individu merujuk pada kemampuan dan keterampilan serta pengalaman yang dimiliki oleh individu untuk menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Tanpa kemampuan yang cukup, individu akan kesulitan untuk mencapai kinerja yang optimal. Sementara motivasi adalah faktor penting yang mendorong individu untuk bekerja lebih keras dan mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi bisa berasal dari dalam diri individu (intrinsik), seperti rasa puas dan prestasi, atau dari faktor eksternal (ekstrinsik), seperti penghargaan, bonus, atau pengakuan. Sutrisno menekankan bahwa motivasi yang tinggi akan mendorong individu untuk berusaha maksimal dan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Meskipun seseorang memiliki kemampuan dan motivasi yang tinggi, tanpa adanya kesempatan atau dukungan dari lingkungan (seperti fasilitas kerja, peralatan yang memadai, atau dukungan manajerial), kinerjanya tetap terbatas. Oleh karena itu, kesempatan atau dukungan untuk mengakses sumber daya yang dibutuhkan sangat penting untuk mendukung kinerja yang optimal (Sutrisno, Edy.,2020)

Sedangkan kinerja organisasi merupakan hasil dari interaksi antara individu dan kelompok dalam organisasi tersebut, serta pengaruh dari lingkungan eksternal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi mencakup:

1. Karakteristik Individu:

- Kemampuan dan keterampilan individu dalam melakukan pekerjaan.
- Sikap, motivasi, dan perilaku individu yang dapat mendukung atau menghambat pencapaian tujuan organisasi.

2. Proses Kelompok:

Kinerja kelompok sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Efektivitas kerja sama, komunikasi, dan koordinasi antar kelompok dalam organisasi mempengaruhi pencapaian tujuan.

3. Sumber Daya Organisasi

Sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, seperti teknologi, modal, dan sumber daya manusia, juga mempengaruhi kinerja organisasi. Organisasi yang dapat mengelola dan memanfaatkan sumber daya dengan baik akan memiliki kinerja yang lebih baik.

4. Kepemimpinan dan Pengelolaan:

Kepemimpinan yang efektif dan strategi pengelolaan yang baik akan mengarahkan organisasi untuk mencapai tujuan dengan lebih efisien dan efektif.

5. Budaya Organisasi:

Budaya organisasi yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan keberagaman akan meningkatkan kinerja organisasi. Organisasi yang memiliki budaya positif cenderung lebih produktif dan dapat beradaptasi dengan perubahan.

6. Lingkungan Eksternal:

Faktor eksternal seperti kondisi pasar, persaingan, teknologi, serta kebijakan pemerintah juga mempengaruhi kinerja organisasi. Organisasi yang mampu beradaptasi dengan perubahan eksternal memiliki peluang untuk meningkatkan kinerjanya.

Kinerja individu atau kelompok dalam organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Robbins dalam berbagai karya dan teori manajemennya menjelaskan bahwa kinerja bukan hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan individu, tetapi juga oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam dan luar organisasi (Internal dan Eksternal) (Robbins,P)

Berikut adalah faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja menurut Robbins:

2.2 Faktor internal

Faktor internal yang mempengaruhi kinerja merupakan variabel yang ada dalam diri individu atau dalam organisasi itu sendiri yang dapat mempengaruhi kinerja.

2.2.1 Motivasi

Setiap orang memerlukan motivasi agar bisa memberikan semangat dalam melakukan sesuatu pekerjaan guna mencapai target yang akan dicapai. Motivasi merupakan kekuatan individu untuk bergerak menggapai tujuan tertentu. Motivasi kerja dokter yang tinggi juga akan memberikan dampak dalam berbagai hal, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Motivasi berasal dari bahasa latin *Moverc* yang artinya tenaga penggerak, tenaga penggerak atau gaya yang menyebabkan suatu tindakan tertentu. Dalam bahasa Inggris, kata *movere* biasanya identik dengan motivasi, artinya menginspirasi, menciptakan motivasi atau menambah semangat.

Teori motivasi Herzberg, yang dikenal dengan Teori Dua Faktor (Two-Factor Theory), adalah salah satu teori motivasi yang terkenal dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg pada tahun 1959 dan berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja serta motivasi karyawan.

Herzberg membagi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja menjadi dua kategori utama:

1. Faktor-faktor Pemicu Kepuasan (Motivators):

Faktor-faktor ini berhubungan langsung dengan aspek pekerjaan yang dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi seseorang ketika mereka bekerja dengan baik. Faktor motivator ini dapat mengarah pada kepuasan intrinsik dan merasa puas dengan pekerjaan yang

dilakukan. Faktor-faktor ini berkaitan dengan konten pekerjaan itu **sendiri**, bukan hanya kondisi lingkungan kerja. Menurut Herzberg, faktor motivator ini berperan untuk mendorong karyawan mencapai prestasi yang lebih tinggi, merasa lebih terlibat dalam pekerjaan, dan merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Berikut adalah beberapa faktor motivator yang dijelaskan oleh Herzberg dalam teorinya:

a. Pencapaian (Achievement)

Salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan kerja adalah pencapaian atau hasil kerja yang berhasil. Karyawan merasa puas dan termotivasi ketika mereka dapat mencapai tujuan yang ditetapkan atau berhasil menyelesaikan tugas-tugas yang menantang dengan baik. Pencapaian ini memberikan rasa bangga dan merasa dihargai atas upaya yang telah dilakukan.

b. Penghargaan (Recognition)

Pengakuan atas prestasi sangat penting untuk meningkatkan motivasi. Ketika karyawan mendapatkan pengakuan atau penghargaan atas hasil kerjanya, baik secara formal maupun informal, mereka merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk terus meningkatkan kinerja. Pengakuan ini bisa datang dari atasan, rekan kerja, atau bahkan klien yang puas dengan hasil kerja yang diberikan.

c. Pekerjaan itu sendiri (Work itself)

Faktor ini mengacu pada intrinsik kepuasan yang datang dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang menantang, bermakna, atau yang memungkinkan individu untuk mengembangkan keterampilan dan potensi diri akan meningkatkan motivasi.

d. Tanggung jawab (Responsibility)

Karyawan yang diberi tanggung jawab lebih besar atas pekerjaan atau proyek tertentu cenderung merasa lebih terlibat dan termotivasi. Menambah tanggung jawab memberikan rasa kontrol terhadap pekerjaan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan terhadap pekerjaan.

- e. Peluang untuk berkembang (Advancement): Kesempatan untuk naik jabatan atau mengembangkan keterampilan juga menjadi faktor motivasi yang sangat penting.

- f. Pertumbuhan pribadi (Personal Growth)

Terkait dengan peluang untuk berkembang, faktor pertumbuhan pribadi atau pengembangan diri adalah hal yang sangat penting. Jika pekerjaan memberi kesempatan bagi karyawan untuk belajar hal-hal baru, mengembangkan keterampilan baru, atau mengeksplorasi ide-ide baru, maka karyawan akan lebih puas dan termotivasi. Ini juga berkaitan dengan perasaan bahwa pekerjaan mereka memberikan kesempatan untuk meningkatkan kapasitas diri dan meraih potensi penuh mereka.

2. Faktor-faktor Pemicu Ketidakpuasan (Hygiene Factors):

Faktor ini merujuk pada kondisi atau elemen-elemen eksternal yang tidak langsung meningkatkan kepuasan kerja, tetapi jika tidak ada atau tidak tercapai dengan baik, dapat menyebabkan ketidakpuasan. Faktor-faktor ini berkaitan dengan lingkungan kerja dan kondisi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan, serta kebutuhan dasar karyawan.

Faktor-faktor ini tidak langsung memotivasi, tetapi jika tidak ada atau tidak tercapai, bisa menyebabkan ketidakpuasan. Faktor ini berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja dan faktor eksternal, seperti gaji, kebijakan organisasi, hubungan antar karyawan, dan kondisi fisik tempat kerja. Menurut Herzberg, faktor hygiene ini tidak dapat meningkatkan

motivasi, tetapi sangat penting untuk mencegah ketidakpuasan. Jika faktor-faktor ini tidak terpenuhi dengan baik, maka karyawan akan merasa tidak puas dan mungkin kehilangan motivasi. Namun, meskipun faktor hygiene ini penting untuk menciptakan suasana kerja yang layak, mereka tidak cukup untuk mendorong karyawan untuk bekerja dengan semangat atau berprestasi tinggi.

Herzberg mengidentifikasi beberapa faktor hygiene yang dapat mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja, antara lain:

a. Kondisi Kerja (Working Conditions).

Kondisi fisik tempat kerja merupakan faktor hygiene yang sangat penting. Lingkungan kerja yang tidak nyaman atau tidak aman dapat menyebabkan stres dan ketidakpuasan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang bersih, rapi, aman, dan nyaman dapat mencegah ketidakpuasan, meskipun faktor ini sendiri tidak secara langsung memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik.

b. Gaji dan Kompensasi (Salary and Compensation)

Gaji atau kompensasi yang tidak adil atau tidak memadai bisa menyebabkan ketidakpuasan karyawan. Meskipun gaji yang layak atau sesuai dengan pekerjaan dapat mengurangi ketidakpuasan, itu tidak otomatis meningkatkan motivasi atau kepuasan kerja. Herzberg menjelaskan bahwa jika gaji atau kompensasi tidak mencukupi, maka karyawan akan merasa tidak dihargai, yang bisa menurunkan semangat kerja.

c. Keamanan Pekerjaan (Job Security)

Rasa ketidakpastian tentang pekerjaan atau ancaman PHK dapat menyebabkan ketidakpuasan. Karyawan yang merasa pekerjaannya tidak aman atau terancam akan merasa cemas dan tidak nyaman, yang bisa menurunkan kinerja dan kepuasan kerja mereka. Sebaliknya, jaminan keamanan kerja yang stabil dapat

mengurangi ketidakpuasan, tetapi tidak serta merta meningkatkan motivasi untuk berprestasi.

d. Kebijakan dan Administrasi Organisasi (Company Policies and Administration)

Kebijakan perusahaan, prosedur administratif, dan aturan yang ada dalam organisasi bisa memengaruhi kepuasan kerja. Kebijakan yang dianggap tidak adil atau tidak jelas dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan karyawan. Misalnya, kebijakan tentang promosi, jam kerja, atau prosedur pengambilan keputusan yang tidak transparan bisa mempengaruhi semangat dan kenyamanan karyawan.

e. Hubungan dengan Rekan Kerja (Interpersonal Relationships)

Hubungan yang buruk antara karyawan dan atasan, atau antar rekan kerja dalam tim, bisa menyebabkan ketidakpuasan yang signifikan. Konflik interpersonal atau kurangnya kerjasama dapat menciptakan lingkungan kerja yang toksik, yang menghambat produktivitas dan kinerja. Sebaliknya, hubungan yang harmonis dan penuh dukungan antar karyawan dan atasan dapat mencegah ketidakpuasan.

f. Kondisi Fisik dan Peralatan (Physical Working Conditions and Equipment)

Faktor ini meliputi ketersediaan peralatan yang memadai, fasilitas yang mendukung, serta perlengkapan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan. Jika peralatan atau fasilitas kerja tidak memadai atau sering rusak, hal itu dapat menghambat pekerjaan dan menyebabkan ketidakpuasan.

Herzberg berpendapat bahwa untuk mencapai kinerja tinggi dan kepuasan kerja yang berkelanjutan, organisasi harus memperhatikan kedua faktor ini secara bersamaan. Meskipun memastikan faktor hygiene

terpenuhi sangat penting untuk mencegah ketidakpuasan, hanya faktor motivator yang dapat secara langsung meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

Sedangkan teori motivasi McGregor yang dikenal dengan Teori X dan Teori Y, dikembangkan oleh Douglas McGregor pada tahun 1960-an. Teori X dan Y dari Douglas Mc Gregor menjelaskan tentang pandangan yang berbeda mengenai manusia dalam organisasi (Robbins, 1996; Handayani, 1995). Teori X merupakan pandangan tradisional, dimana melihat perilaku manusia dalam lingkungan pekerjaan yang telah membudaya. Pada dasarnya Teori X melihat manusia dalam organisasi dari sisi negatif, merupakan pengandaian bahwa karyawan tidak menyukai pekerjaan, lari dari tanggung jawab dan harus dipaksa agar menunjukkan prestasi.

Menurut teori X beranggapan bahwa :

- a. Pada umumnya manusia tidak suka bekerja, malas dan bila mungkin akan menghindari pekerjaan. Hal ini tertanam kuat dalam setiap diri individu.
- b. Karena tidak menyukai pekerjaan, malas, maka manusia itu harus dipaksa, diawasi, dikendalikan, dibina, bahkan diancam dengan sanksi atau hukuman agar dapat melaksanakan usaha, bergerak dalam mencapai tujuan.
- c. Pada umumnya manusia dalam organisasi ingin menghindarkan diri dari tanggung jawab, memiliki sedikit ambisi, sehingga mereka lebih senang dibina, diarahkan.
- d. Kebanyakan manusia menghendaki keamanan dalam segala hal.

Teori Y merupakan kebalikan dari teori X, merupakan cara pandang manusia yang lebih modern, melihat manusia dari sisi positif. Teori Y beranggapan bahwa :

- a. Manusia sebagai anggota organisasi pada dasarnya menyukai dan menikmati pekerjaan. Mereka tidak memiliki beban karena bekerja sama halnya seperti bermain, istirahat.
- b. Manusia dapat mengendalikan dirinya sehingga tidak perlu diawasi, dan mereka dapat memberikan pelayanan terhadap tujuan organisasi. Mereka akan menepati janji sehingga tidak perlu ada sanksi.
- c. Rata-rata manusia dapat belajar menerima dengan baik, bahkan mengusahakan tanggung jawab.
- d. Manusia dalam organisasi memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan inovatif, memiliki imajinasi yang tinggi, cakap dan kreatif dalam memecahkan masalah-masalah dalam organisasi.
- e. Dalam lingkungan kehidupan industri modern, potensi intelektual mereka pada umumnya hanya dimanfaatkan oleh organisasi sebagian saja.

Teori X dan Y dari Douglas Mc Gregor memberikan penjelasan bahwa pada dasarnya manusia memiliki dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif. Pada dasarnya kedua sisi itu ada dalam setiap individu, hanya ada salah satunya yang paling menonjol, apakah teori X atau teori Y. Dari hal tersebut di atas, kita bisa melihat bahwa teori Y lebih bersifat dinamis, karena menunjukkan kemungkinan pertumbuhan dan pengembangan pada diri individu. Ia menekankan perlunya penyesuaian yang selektif.

2.3 Faktor Eksternal

Faktor eksternal berasal dari luar individu dan dapat mempengaruhi bagaimana kinerja dilakukan. Beberapa faktor eksternal yang dibahas oleh Robbins antara lain:

2.3.1 Gaya Kepemimpinan (Lingkungan Kerja)

Kepemimpinan dalam organisasi tak lepas dari peran seorang pemimpin. Setiap pemimpin memiliki gaya masing-masing dalam

kepemimpinannya. Salah satu teori yang sangat berpengaruh dalam perkembangan studi kepemimpinan adalah teori gaya kepemimpinan menurut Kurt Lewin, seorang psikolog sosial asal Jerman pada tahun 1939 melakukan penelitian yang mendalam mengenai gaya kepemimpinan yang berpengaruh terhadap perilaku kelompok dan hasil kerja. Lewin dan tim penelitiannya melakukan eksperimen untuk mengidentifikasi gaya kepemimpinan yang paling efektif dalam pengaturan kelompok.

Lewin mengembangkan tiga gaya kepemimpinan utama. Setiap gaya ini memiliki karakteristik dan dampak yang berbeda terhadap kinerja dan kepuasan kelompok atau tim. Tiga Gaya Kepemimpinan tersebut adalah:

a. Gaya Kepemimpinan Otoriter (Autocratic Leadership)

Pemimpin dengan gaya ini mengendalikan hampir seluruh keputusan tanpa melibatkan anggota tim. Semua instruksi dan arahan diberikan oleh pemimpin, dan pengikut diharapkan untuk mengikuti tanpa banyak pertanyaan. Pemimpin yang otoriter berfokus pada pengendalian ketat, struktur yang jelas, dan pengawasan yang intensif.

b. Gaya kepemimpinan ini memiliki karakteristik:

- a) Pengambilan keputusan sepenuhnya ada di tangan pemimpin.
- b) Anggota tim tidak dilibatkan dalam diskusi atau pengambilan keputusan.
- c) Pemimpin bertindak sebagai otoritas utama dan memberikan instruksi yang jelas dan langsung, dan mungkin menggunakan hukuman atau ancaman sebagai cara untuk mendorong karyawan mencapai tujuan

- c. Gaya kepemimpinan ini memiliki kelebihan:
 - a) Efektif dalam situasi yang memerlukan keputusan cepat dan tindakan langsung.
 - b) Cocok untuk tim yang membutuhkan kejelasan tugas dan struktur yang ketat.
 - c) Bisa menghasilkan hasil yang cepat dalam keadaan darurat atau krisis.
- d. Gaya kepemimpinan ini memiliki kekurangan:
 - a) Bisa menurunkan motivasi intrinsik dan kepuasan kerja anggota tim.
 - b) Mengurangi partisipasi dan inisiatif dari anggota tim.
 - c) Bisa menciptakan ketergantungan pada pemimpin dan kurangnya pengembangan diri di kalangan pengikut.
- e. Gaya Kepemimpinan Demokratis (Democratic Leadership)
 Pemimpin dengan gaya kepemimpinan demokratis melibatkan anggota tim dalam proses pengambilan keputusan. Pemimpin lebih banyak bertindak sebagai fasilitator yang mendorong partisipasi aktif, diskusi, dan kolaborasi antara anggota tim. Keputusan biasanya dibuat berdasarkan konsensus, meskipun pemimpin tetap memiliki peran akhir dalam membuat keputusan penting.
- f. Gaya Kepemimpinan Laissez-Faire (Laissez-Faire Leadership)
 Pemimpin dengan gaya laissez-faire memberikan kebebasan penuh kepada anggota tim untuk mengambil keputusan dan mengelola pekerjaan mereka sendiri. Pemimpin hanya bertindak sebagai fasilitator atau pengawas ketika diperlukan, dan jarang memberikan instruksi atau arahan.

2.3.2 Budaya Organisasi

Budaya organisasi merujuk pada sekumpulan nilai, norma, keyakinan, dan praktik yang dianut bersama oleh anggota suatu organisasi. Budaya ini mencerminkan cara organisasi beroperasi, berinteraksi, serta bagaimana mereka menyikapi tantangan atau perubahan eksternal.

Menurut Robbins & Coulter (2012), budaya organisasi adalah sistem nilai dan keyakinan bersama yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan diteruskan ke anggota baru yang memasuki organisasi tersebut. Budaya organisasi bukan hanya mencakup sikap, nilai, dan perilaku yang dapat diamati, tetapi juga cara-cara tidak terlihat dalam organisasi, seperti pola komunikasi, kepercayaan, dan cara-cara penyelesaian masalah yang sudah menjadi kebiasaan. Ada beberapa karakteristik penting yang membentuk budaya organisasi, yaitu:

1. Inovasi dan Risiko (Innovation and Risk Taking)
 - a. Sejauh mana anggota organisasi diberikan kebebasan untuk mencoba hal baru, mengeksplorasi ide-ide baru, dan mengambil risiko.
 - b. Budaya organisasi yang mendukung inovasi akan mendorong eksperimen dan kreativitas.
2. Perhatian terhadap Detail (Attention to Detail):
 - a. Sejauh mana organisasi mengutamakan ketelitian dan kualitas dalam pekerjaan.
 - b. Di organisasi dengan budaya yang fokus pada detail, standar kerja sangat diperhatikan, dan kesalahan kecil sekalipun tidak dibiarkan.
3. Orientasi Hasil (Outcome Orientation):
 - a. Sejauh mana organisasi berfokus pada hasil atau pencapaian akhir, bukan hanya pada proses.

- b. Budaya yang menekankan orientasi hasil akan lebih menilai kinerja berdasarkan pencapaian dan hasil kerja daripada cara pencapaiannya.
- 4. Orientasi terhadap Orang (People Orientation):
 - a. Sejauh mana keputusan organisasi memperhatikan kesejahteraan, kepuasan, dan pengembangan karyawan.
 - b. Budaya ini akan lebih memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja, kebijakan kesejahteraan, dan pengembangan karier.
- 5. Kemampuan untuk Berkomunikasi (Team Orientation):
 - a. Sejauh mana organisasi mendorong kerja tim dan kolaborasi antar individu.
 - b. Organisasi dengan budaya kolaboratif akan lebih mendorong kerja sama antar departemen atau tim, serta mendukung sinergi antar anggota tim.
- 6. Fleksibilitas dan Adaptasi (Aggressiveness):
 - a. Sejauh mana organisasi menghargai persaingan, agresivitas, dan keberanian dalam menghadapi tantangan.
 - b. Budaya ini mengutamakan sikap yang agresif dalam menghadapi peluang dan tantangan pasar.
- 7. Stabilitas (Stability):
 - a. Sejauh mana organisasi menekankan kestabilan dan keteraturan dalam operasional.
 - b. Budaya organisasi dengan fokus pada stabilitas cenderung mempertahankan proses yang ada dan menghindari perubahan drastis.

Menurut Robbins & Coulter, budaya organisasi memiliki beberapa fungsi penting dalam suatu organisasi, antara lain:

1. Menjadi Panduan bagi Anggota Organisasi:
2. Meningkatkan Koordinasi dan Integrasi:

3. Menetapkan Identitas Organisasi:
4. Meningkatkan Kepuasan dan Keterlibatan Karyawan:
5. Menyediakan Stabilitas Sosial:

Budaya organisasi dapat menciptakan rasa kestabilan sosial dalam organisasi, di mana anggota merasa memiliki hubungan yang kuat satu sama lain. Ini membantu mengurangi ketegangan dalam organisasi dan menciptakan rasa saling percaya antar individu.

Robbins & Coulter juga mengklasifikasikan budaya organisasi ke dalam beberapa tipe atau kategori, yang mencerminkan fokus atau nilai utama yang ditekankan dalam organisasi tersebut:

1. Budaya Adhocracy, berfokus pada inovasi, risiko, dan keberanian.
2. Budaya Clan, berfokus pada keluarga, kerja sama, dan partisipasi.
3. Budaya Hierarchy, berfokus pada struktur, prosedur, dan keteraturan.
4. Budaya Market, berfokus pada hasil, kinerja, dan persaingan.

Budaya organisasi terbentuk melalui pengaruh pendiri atau pemimpin awal yang menanamkan nilai-nilai dan keyakinan dalam organisasi. Seiring berjalannya waktu, budaya ini diteruskan oleh anggota baru melalui orientasi atau sosialisasi. Budaya dapat berubah, tetapi perubahan budaya sering kali memerlukan waktu yang lama dan komitmen dari seluruh anggota organisasi, terutama pimpinan.

Proses perubahan budaya organisasi dapat terjadi melalui:

1. Kepemimpinan yang kuat untuk mengubah nilai-nilai atau kebiasaan yang sudah ada.
2. Tantangan eksternal yang memaksa organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi pasar atau industri.
3. Pengembangan internal, seperti program pelatihan atau kebijakan baru yang mengubah cara kerja dalam organisasi.

2.3.3 Kebijakan dan Regulasi

Beberapa ilmuwan menjelaskan berbagai macam mengenai kebijakan diantaranya Armstrong dan Baron dalam berbagai karya mereka tentang manajemen sumber daya manusia (SDM) dan kinerja organisasi, membahas berbagai aspek yang dapat mempengaruhi kinerja individu maupun organisasi, salah satunya adalah kebijakan dan regulasi. Dalam konteks ini, mereka menganggap bahwa kebijakan dan regulasi yang diterapkan dalam organisasi berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan, baik dari sisi efisiensi operasional maupun kepuasan karyawan.

1. Kebijakan SDM sebagai Bagian dari Sistem Pengelolaan Kinerja

Menurut Armstrong dan Baron, kebijakan SDM (Sumber Daya Manusia) mencakup berbagai prosedur dan pedoman yang ditetapkan oleh organisasi untuk memastikan bahwa praktik SDM sejalan dengan tujuan strategis organisasi. Kebijakan ini mencakup banyak aspek seperti rekrutmen, pelatihan, pengembangan karier, kompensasi, hingga penilaian kinerja. Kebijakan SDM yang baik akan memastikan bahwa semua tindakan yang diambil dalam organisasi mengarah pada pencapaian tujuan organisasi dan juga memberikan keadilan serta kepuasan bagi karyawan. Dalam konteks kinerja dan pengelolaan kinerja, kebijakan harus dirancang dengan mempertimbangkan beberapa hal penting:

- a. Penetapan Tujuan yang Jelas
- b. Kepastian dalam Evaluasi dan Penilaian
- c. Keterbukaan dalam Komunikasi

2. Regulasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Organisasi

Regulasi, di sisi lain, mencakup aturan yang ditetapkan oleh pemerintah atau badan lain yang berwenang, yang harus dipatuhi oleh organisasi. Regulasi dapat mencakup berbagai hal,

seperti peraturan ketenagakerjaan, pajak, kesehatan dan keselamatan kerja, hak-hak pekerja, serta standar industri tertentu. Armstrong dan Baron menekankan bahwa kebijakan dan regulasi harus diselaraskan untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil dan mendukung. Regulasi yang relevan akan memengaruhi kinerja organisasi dalam beberapa hal:

- a. Kepatuhan terhadap Regulasi Ketenagakerjaan
 - b. Peraturan Kesehatan dan Keselamatan
 - c. Regulasi yang Menjamin Keberagaman dan Inklusi
 - d. Penyesuaian dengan Standar Industri
3. Kesesuaian antara Kebijakan Internal dan Regulasi Eksternal
- Armstrong dan Baron juga menyatakan bahwa sangat penting untuk menjaga keselarasan antara kebijakan internal organisasi dengan regulasi eksternal yang berlaku. Kebijakan yang ada dalam organisasi harus disesuaikan dengan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah atau badan eksternal lainnya.
4. Evaluasi dan Penyesuaian Kebijakan dan Regulasi
- Selain itu, Armstrong dan Baron menekankan pentingnya organisasi untuk melakukan evaluasi kebijakan secara berkala, terutama setelah perubahan regulasi atau perubahan dalam kondisi pasar dan industri. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan masih relevan dan efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi dan karyawan.

2.3.4 Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan konsep yang penting dalam dunia manajemen sumber daya manusia. Tiga Komponen Komitmen Organisasi yang menjelaskan berbagai bentuk komitmen yang dimiliki individu terhadap organisasi. Komitmen ini mempengaruhi seberapa besar individu berusaha untuk tetap berada dalam organisasi dan

bagaimana mereka berinteraksi dengan lingkungan kerja. Teori ini berfokus pada bagaimana faktor psikologis dan sosial memengaruhi tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Meyer, J.P., & Allen, N.J., 2010)

Ada tiga jenis indikator “pola pikir” menggambarkan komitmen masing – masing individu terhadap organisasi menurut (Meyer, 2014), yaitu;

1. Affective Commitment

Pilihan para pekerja untuk terus berada di organisasi umumnya terkait perasaan emosional mereka terhadap organisasi tersebut. Hal ini terlihat dari bentuk rasa sayang dan keinginan kuat untuk tetap berada dalam organisasi, serta memiliki tekad untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama (Bakhshi, Kumar and Rani, 2009). Komitmen afektif merupakan proses sikap di mana individu mempertimbangkan keselarasan antara nilai dan tujuannya dengan nilai dan tujuan organisasi saat memikirkan keterkaitannya dengan organisasi. Tingkat keselarasan antara nilai individu dan organisasi secara langsung memengaruhi keinginan individu untuk tetap di organisasi. Oleh karena itu, individu dengan komitmen afektif yang tinggi cenderung akan mempertahankan loyalitasnya terhadap organisasi karena mereka memiliki keinginan dari dalam dirinya untuk tetap berada di dalam organisasi terkait (Meyer et al., 2002).

2. Continuance Commitment

Komitmen karyawan terhadap organisasi dapat muncul karena adanya biaya dalam jumlah signifikan yang akan ditanggung apabila mereka kehilangan pekerjaan. Komitmen berkelanjutan merupakan sikap di mana karyawan bersedia tetap bekerja di suatu organisasi karena telah berinvestasi secara pribadi dalam bentuk elemen-elemen yang tidak mudah dipindahkan, seperti hubungan yang erat

dengan rekan kerja, perkembangan karir atau keterampilan kerja unik yang mereka peroleh selama bekerja. Hal ini juga termasuk lamanya masa kerja di organisasi tertentu dan manfaat lain yang mereka peroleh (Adekola, 2012).

3. Normative Commitment

Komitmen normatif adalah bentuk komitmen yang didasari oleh tanggung jawab moral serta perasaan berupa “kewajiban” yang dirasakan oleh karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Meyer, Becker and Vandenberghe, 2004; Khan and Du, 2014). Sebagai contoh, suatu organisasi telah berinvestasi waktu serta biaya dalam pelatihan seorang individu, hal tersebut menimbulkan rasa tanggung jawab dari individu untuk memberikan usaha maksimal dalam pekerjaannya dan tetap setia pada organisasi sebagai "pembayaran" atas investasi yang telah organisasi diberikan.

Komitmen normatif timbul karena individu merasa bertanggung jawab untuk menjadi bagian dari suatu organisasi tertentu (Bhatti, 2011). Persepsi karyawan mengenai tanggung jawab mereka terhadap tempat kerja juga termasuk dalam konsep komitmen normatif. Jika suatu organisasi menunjukkan loyalitas kepada karyawan, hal ini akan sejalan dengan komitmen normatif yang dimiliki karyawan (Meyer, Becker and Vandenberghe, 2004; Khan and Du, 2014).

2.4 Matriks Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Variabel Dependen	Variabel Independen	Populasi & Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
1	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Dokter Dalam Pengisian Berkas Rekam Medis Di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam Tahun 2017	Putra (2018)	Kinerja dokter	Motivasi dokter	45 responden	Regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik variabel intrinsik motivasi (pencapaian kinerja, tanggung jawab, dan pengakuan orang lain) dan motivasi ekstrinsik (hubungan kerja dan kondisi kerja) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap	Persamaan dengan penelitian yang dilakukan adalah topik penelitian dan variabel penelitian yakni kinerja dokter dan motivasi dokter. Sementara perbedaannya adalah Variabel Tambahan: Penelitian yang dilakukan tidak hanya mempertimbangkan motivasi, tetapi juga faktor lain seperti kebijakan/regulasi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan komitmen organisasi. Penelitian Putra

Tabel 2. 2 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Variabel Dependen	Variabel Independen	Populasi & Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
							kinerja dokter dalam pengisian rekam medis di RSUD Deli Serdang, Lubuk Pakam. Motivasi intrinsik pencapaian kinerja mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja dokter dalam pengisian keluar rekam medis.	(2018) cenderung lebih fokus pada dua variabel saja.
2	Analisis Penyebab Pending Klaim Pasien Bpjs Kesehatan	Pranayuda (2023)	Pengajuan Klaim	Penyebab Pending klaim pasien	45 responden	Regresi Linear	Hasil penelitian ini adalah berkas	Keduanya berfokus pada kinerja dalam pengelolaan rekam medis. Perbedaannya, Penelitian

Tabel 2. 3 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Variabel Dependen	Variabel Independen	Populasi & Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
	Bpjs Kesehatan Dalam Pengajuan Klaim Di Rumah Sakit Umum Persahabatan						pengajuan klaim pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Persahabatan dengan empat (4) status klaim yaitu, terdapat status klaim layak, status klaim tidak sesuai atau pending, status paska klaim dan status klaim dispute. Penyebab terjadinya pending klaim di Rumah	Pranayuda berfokus pada penyebab pending klaim dalam pengajuan klaim BPJS, bukan langsung pada kinerja dokter dalam pengisian rekam medis.

Tabel 2. 4 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Variabel Dependen	Variabel Independen	Populasi & Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
							Sakit Umum Persahabatan dikarenakan 4 faktor yaitu: Berkas tidak lengkap, kurang tepatnya coding, kurangnya pemeriksaan penunjang dan kurangnya pemahaman terhadap Berita Acara Kesepakatan terkait koding.	
3	Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Motivasi Terhadap Kepatuhan Dokter	Husni (2018)	Kepatuhan dokter	Pengetahuan, sikap, motivasi	38 Responden	Chi Square	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh signifikan	Keduanya meneliti kinerja atau kepatuhan dokter dalam pengisian dokumen medis, dan mempertimbangkan motivasi sebagai

Tabel 2. 5 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Variabel Dependen	Variabel Independen	Populasi & Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
	dalam Penulisan Diagnosis pada Resume Medis di RS Zahirah 2018						terhadap kepatuhan penulisan diagnosis pada resume medis pasien (p value 0,091; R2 0,113). Namun, sikap dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan penulisan diagnosis pada resume medis pasien (p value 0,000 dan 0,000; R2 0,562 dan 0,574). Pengetahuan, sikap dan	faktor yang mempengaruhi. Perbedaannya, penelitian yang dilakukan Husni juga mempertimbangkan pengetahuan dan sikap sebagai variabel independen, sedangkan penelitian yang dilakukan menambahkan faktor-faktor lain seperti gaya kepemimpinan dan budaya organisasi.

Tabel 2. 6 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Variabel Dependen	Variabel Independen	Populasi & Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
							motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan (p value 0,000; R ² 0,679).	
4	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Dokter dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis dengan di Moderasi Karakteristik Individu (Studi di Rumah Sakit Islam Unisma Malang)	Lihawa (2018)	Kinerja Dokter	Motivasi Kerja	45 Responden	Regresi Linear	Hasil penelitian menunjukan Jenis kelamin, usia dan masa kerja tidak memoderasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja dokter dalam kelengkapan pengisian RM (p < 0,05).	Kedua penelitian fokus pada kinerja dokter dalam pengisian rekam medis dan meneliti motivasi sebagai variabel yang mempengaruhi. Namun, perbedaannya adalah Penelitian Lihawa menambahkan karakteristik individu sebagai faktor moderasi, yang tidak ada dalam penelitian yang dilakukan.

Tabel 2. 7 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Variabel Dependen	Variabel Independen	Populasi & Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
5	Pengaruh Pengetahuan Dan Motivasi Kerja Dokter Spesialis Terhadap Pengisian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Anthonyus (2019)	Pengisian Rekam medis	Pengetahuan dan Motivasi	50 responden	Regresi logistik berganda	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengetahuan dan motivasi kerja dokter spesialis terhadap pengisian rekam medis rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.	Kedua penelitian berfokus pada pengisian rekam medis dan mempertimbangkan motivasi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi. Perbedaannya yakni Penelitian Anthonyus juga menambahkan pengetahuan sebagai variabel independen, yang tidak dijadikan variabel utama dalam penelitian yang dilakukan.

2.5 Mapping Teori Penelitian

Mapping teori adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk menghubungkan dan menyusun teori-teori utama yang mendasari variabel-variabel dalam penelitian. Mapping teori ini ini juga membantu peneliti untuk memahami bagaimana setiap teori yang digunakan memberikan dasar bagi pemahaman terhadap fenomena yang diteliti.

Tabel 2. 8 Mapping Variabel Penelitian

MOTIVASI	KEBIJAKAN DAN REGULASI	GAYA KEPEMIMPINAN	BUDAYA ORGANISASI	KOMITMEN ORGANISASI	KINERJA
Herzberg (2008) 1. Faktor Motivator 2. Faktor Hygiene Mc. Gregor (1960) 3. Teori X & Y	Amstrong & Baron (2005) 1. Performance Management Policy 2. Regulasi a. Standar praktek medis b. Regulasi keamanan dan kesehatan kerja c. Regulasi tenaga medis	Kurt Lewin (1939) 1. Autocratic Leadership 2. Democratic Leadership 3. Laissez-Faire Leadership	Robbins & Coulter (2012) 1. Innovation and Risk Taking 2. Attention to detail 3. Outcome orientation 4. People orientation 5. Team orientation 6. Flexibility & Adaptation (Agresiveness) 7. Stability	Allen & Meyer (2010) 1. Affective Commitment 2. Continuance Commitment 3. Normative Commitment	Sondang, P. S (2018) 1. Faktor Individual 2. Faktor Organisasi 3. Faktor Lingkungan Eksternal 4. Faktor Sosial dan Budaya

Penelitian yang berjudul "Studi Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dokter dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis" mencakup beberapa variabel utama yang mempengaruhi kinerja dokter. Variabel-variabel ini termasuk motivasi, kebijakan dan regulasi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan komitmen organisasi. Setiap variabel tersebut memiliki landasan teori yang mendalam dan memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja dokter.

Faktor pertama yang dibahas adalah motivasi, yaitu dorongan yang berasal dari dalam diri dokter sendiri. Motivasi ini meliputi kepuasan pribadi, rasa tanggung jawab, dan keinginan untuk mencapai prestasi. Dokter yang

memiliki motivasi yang tinggi cenderung lebih teliti dan konsisten dalam mengisi rekam medis. Rasa tanggung jawab yang kuat terhadap pasien dan profesi mereka membuat dokter lebih berhati-hati dalam setiap aspek pekerjaan mereka, termasuk pengisian rekam medis.

Menurut Teori Dua Faktor Herzberg, faktor motivator adalah elemen-elemen dalam pekerjaan yang memotivasikaryawan untuk berprestasi dan merasa puas dengan pekerjaan mereka. Faktor-faktor ini berhubungan dengan pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, peluang untuk berkembang, dan pekerjaan itu sendiri yang memberikan kepuasan intrinsik. Untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, organisasi perlu fokus pada kedua jenis faktor ini: memastikan faktor hygiene terpenuhi untuk mencegah ketidakpuasan, serta menyediakan faktor motivator untuk mendorong karyawan agar lebih produktif dan terlibat dalam pekerjaan mereka.

McGregor (2000) juga menyoroti pentingnya pengaturan diri dan pengendalian diri dalam motivasi, yang menunjukkan bahwa kemampuan individu untuk mengatur dan mengendalikan dirinya sangat mempengaruhi motivasinya untuk bekerja dengan baik. Teori X dan Teori Y memberikan gambaran yang jelas mengenai dua pendekatan yang berbeda dalam memandang karyawan dan cara mereka dimotivasi. McGregor berpendapat bahwa meskipun Teori X mungkin lebih sesuai untuk pekerjaan tertentu yang sangat terstruktur, Teori Y cenderung lebih efektif dalam meningkatkan motivasi jangka panjang, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajer yang lebih terbuka dan mendukung, serta memberi karyawan kebebasan untuk berkembang, dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memotivasi.

Gaya kepemimpinan juga sangat mempengaruhi kinerja dokter. Kurt Lewin's Teori Gaya Kepemimpinan memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana berbagai gaya kepemimpinan memengaruhi kinerja tim dan

bagaimana pemimpin dapat memilih gaya yang paling sesuai dengan kebutuhan situasi dan karakteristik tim.

1. Gaya Otoriter efektif dalam situasi yang membutuhkan keputusan cepat dan jelas.
2. Gaya Demokratis lebih baik untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, inovatif, dan memotivasi.
3. Gaya Laissez-Faire cocok untuk tim yang sangat mandiri dan terampil, tetapi bisa menjadi kurang efektif jika anggota tim membutuhkan arahan yang lebih jelas.

Budaya organisasi juga memainkan peran penting dalam kinerja dokter. Budaya organisasi menurut Robbins & Coulter adalah landasan tak terlihat yang memandu cara individu berinteraksi dan bekerja dalam suatu organisasi. Budaya ini tidak hanya mencakup nilai dan norma, tetapi juga cara organisasi berfungsi dan bagaimana anggota beradaptasi dengan berbagai situasi. Budaya yang kuat dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja, sementara budaya yang lemah atau tidak jelas dapat menciptakan kebingungan dan ketidakpastian dalam organisasi.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Armstrong & Baron (2005) diketahui bahwa kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh organisasi juga memainkan peran penting dalam kinerja dokter. Kebijakan yang jelas dan regulasi yang ketat dapat memastikan bahwa dokter memahami dan mematuhi standar yang diperlukan dalam pengisian rekam medis. Kebijakan yang efektif dapat meningkatkan kinerja dengan memberikan panduan yang jelas dan mendorong kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

Salah satu regulasi yang digunakan dalam pengelolaan rekam medis adalah peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022 tentang Pengelolaan Rekam Medis. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 24 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Rekam Medis adalah peraturan yang mengatur tentang bagaimana pengelolaan rekam medis di fasilitas kesehatan

dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Permenkes ini bertujuan untuk memberikan pedoman yang jelas dalam mengelola rekam medis yang menyangkut proses pencatatan, penyimpanan, penggunaan, serta pengamanan data medis pasien dalam rangka menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas. Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Rekam Medis adalah peraturan penting yang mengatur tentang bagaimana rekam medis harus dikelola dalam fasilitas kesehatan di Indonesia. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pencatatan, penyimpanan, penggunaan, hingga pemusnahan rekam medis, serta penerapan rekam medis elektronik (EMR). Dengan adanya regulasi ini, diharapkan pengelolaan rekam medis dapat berlangsung dengan efisien, aman, dan terpercaya, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Komitmen organisasi adalah faktor lain yang mempengaruhi kinerja dokter. Meyer dan Allen (2010) berpendapat bahwa komitmen organisasi memiliki tiga dimensi utama yang saling berbeda namun berhubungan, yaitu:

1. Komitmen Afektif: Emosional dan keinginan intrinsik untuk tetap berada dalam organisasi.
2. Komitmen Berkelanjutan: Ketergantungan pada organisasi karena biaya atau kerugian yang terkait dengan meninggalkan organisasi.
3. Komitmen Normatif: Rasa kewajiban moral untuk tetap bekerja di organisasi.

Ketiga dimensi ini memberikan gambaran yang lebih komperhensif tentang bagaimana karyawan terikat pada organisasi dan bagaimana keterikatan tersebut mempengaruhi motivasi, kinerja, dan retensi dalam jangka panjang.

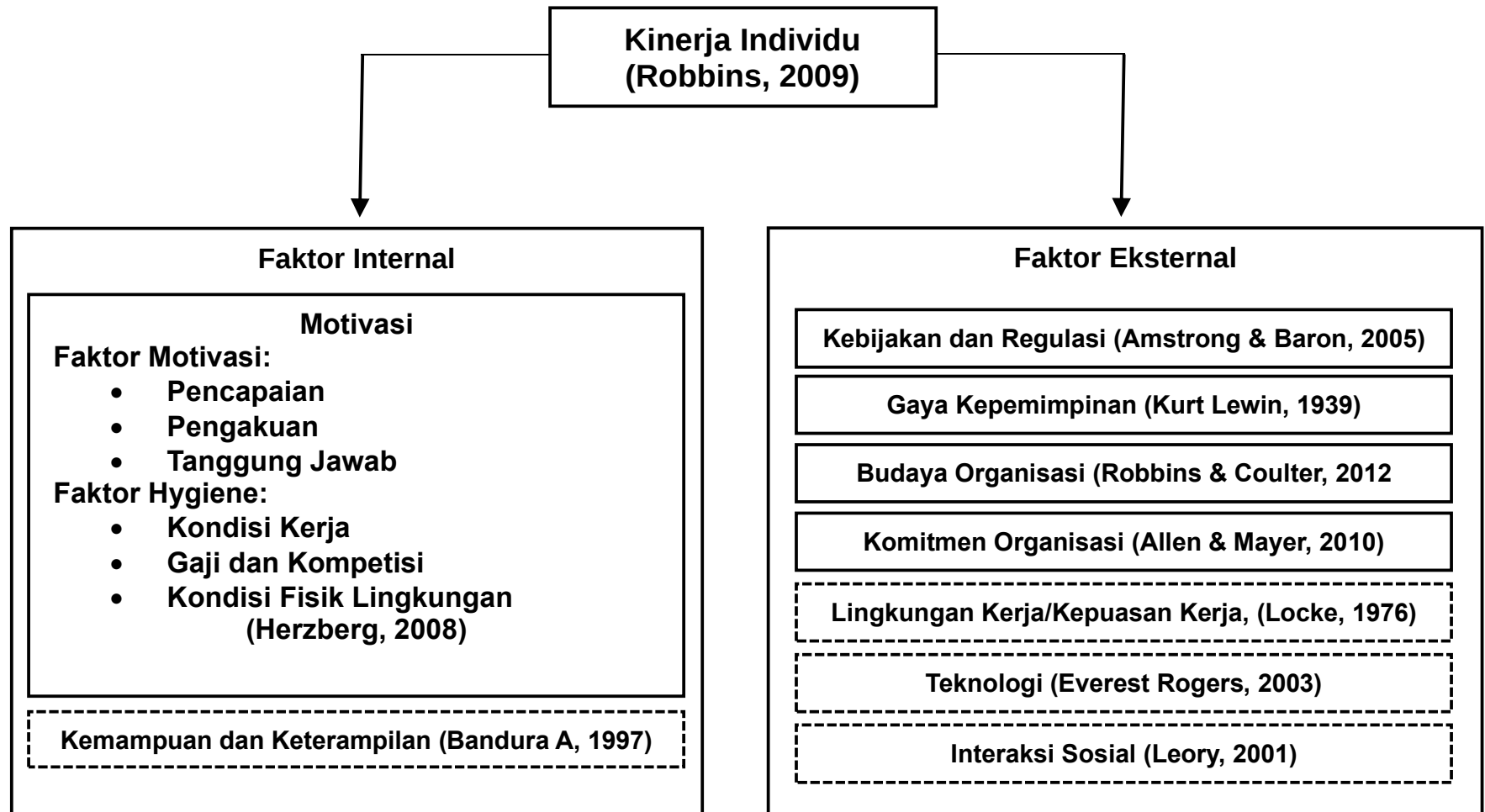
Organisasi yang ingin meningkatkan kinerja dan mengurangi perputaran karyawan (turnover) perlu memahami ketiga dimensi komitmen ini dan berusaha untuk membangun komitmen afektif yang tinggi, sembari tetap

memperhatikan faktor-faktor seperti keamanan pekerjaan dan budaya organisasi untuk mendukung komitmen normatif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kinerja dokter dalam kelengkapan pengisian rekam medis dipengaruhi oleh kombinasi dari motivasi individu, kebijakan dan regulasi yang ada, gaya kepemimpinan yang diterapkan, budaya organisasi yang mendukung, dan komitmen dokter terhadap organisasi. Setiap variabel ini saling berinteraksi dan memainkan peran penting dalam menentukan kinerja keseluruhan dokter dalam tugas mereka.

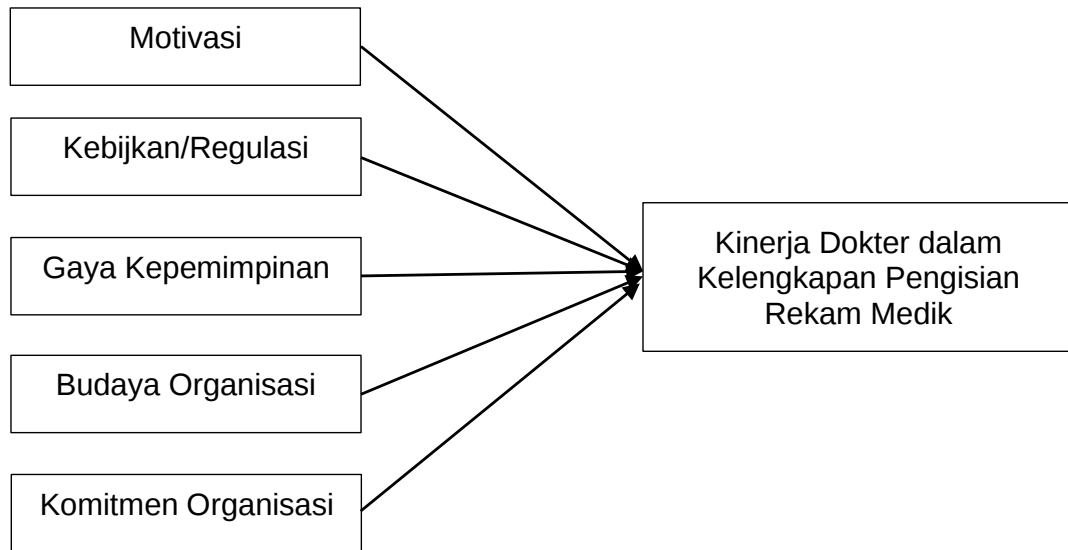
2.6 Kerangka Teori

Gambar 2. Kerangka Teori



2.7 Kerangka Konsep

Gambar 2. Kerangka Konsep



2.8. Definisi Konsep

Tabel 2. 9 Definisi Konsep

VARIABEL	DEFINISI TEORI	DEIFNISI KONSEP	ALAT DAN CARA UKUR
Motivasi	Motivasi merupakan kekuatan individu untuk bergerak menggapai tujuan tertentu (herzberg,2008)	Dorongan internal dan eksternal yang mempengaruhi dokter untuk melakukan pengisian rekam medis dengan tepat, lengkap, dan sesuai prosedur.	Wawancara Mendalam: untuk menggali pandangan, perasaan, dan pengalaman dokter terkait dengan motivasi mereka untuk mengisi rekam medis dengan lengkap
Kebijakan dan Regulasi	Merujuk pada aturan atau pedoman yang ditetapkan oleh rumah sakit atau lembaga terkait yang mempengaruhi bagaimana dokter harus mengisi rekam medis (Amstrong & Baron, 2005)	Pedoman tertulis atau aturan yang mengatur kewajiban dan prosedur pengisian rekam medis oleh dokter	Wawancara Mendalam dengan Manajer atau Kepala Rumah Sakit: Wawancara dengan pihak manajerial atau kepala departemen medis untuk menggali kebijakan dan regulasi yang mempengaruhi pengisian rekam medis.
Gaya Kepemimpinan	Merujuk pada cara atau pendekatan yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam memimpin dan mengelola kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan(Kurt Lewin, 1939)	Pendekatan yang digunakan oleh pemimpin rumah sakit atau kepala bagian medis untuk mengelola dan memotivasi dokter dalam tugas-tugas medis, termasuk pengisian rekam medis	Wawancara Mendalam dengan Pemimpin Rumah Sakit atau Kepala Departemen: Menggali cara pemimpin mengelola staf medis dan bagaimana mereka mengarahkan pengisian rekam medis

Tabel 2. 10 Definisi Konsep

VARIABEL	DEFINISI TEORI	DEIFNISI KONSEP	ALAT DAN CARA UKUR
Budaya Organisasi	Sekumpulan nilai, norma, keyakinan, dan praktik yang dianut bersama oleh anggota suatu organisasi. Budaya ini mencerminkan cara organisasi beroperasi, berinteraksi, serta bagaimana mereka menyikapi tantangan atau perubahan eksternal (Robbins & Coulter,2012)	Mencakup sikap terhadap kualitas pelayanan, kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam pengisian rekam medis.	Wawancara Mendalam dengan Dokter untuk menggali persepsi tentang nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di rumah sakit dan bagaimana budaya ini mempengaruhi perilaku dalam pengisian rekam medis.
Komitmen Organisasi	Berfokus pada bagaimana faktor psikologis dan sosial memengaruhi tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Meyer,J.P., & Allen, N.J., 2010)	Kesediaan, dedikasi, dan kesetiaan dokter serta tenaga medis lainnya terhadap tujuan, nilai, dan kebijakan rumah sakit yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan melalui kepatuhan terhadap prosedur dan standar operasional pengisian rekam medis.	Wawancara mendalam dilakukan dengan dokter untuk memahami sejauh mana dokter merasa didukung atau terhambat oleh kebijakan rumah sakit terkait pengisian rekam medis.

Tabel 2. 11 Definisi Konsep

VARIABEL	DEFINISI TEORI	DEIFNISI KONSEP	ALAT DAN CARA UKUR
Kinerja	Kinerja adalah hasil yang diperoleh dari perilaku individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi (Robbins, 2009)	Meliputi pemenuhan standar rekam medis yang ditetapkan rumah sakit, serta kecepatan dan ketepatan dalam mendokumentasikan informasi medis pasien.	Wawancara Mendalam dengan Dokter dan Manajer untuk menggali bagaimana mereka mengelola waktu dan prioritas mereka dalam pengisian rekam medis, serta hambatan yang mereka hadapi dalam melakukannya.

