

TESIS

**PENGARUH *BIG FIVE PERSONALITY* TERHADAP KINERJA DOKTER
MELALUI KOMITMEN DOKTER**

**(Penyusunan Rekomendasi Perbaikan di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin)**



KRISTINA DEWI

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

TESIS

**PENGARUH *BIG FIVE PERSONALITY* TERHADAP KINERJA DOKTER
MELALUI KOMITMEN DOKTER**

**(Penyusunan Rekomendasi Perbaikan di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin)**



OLEH:

**KRISTINA DEWI
NIM 102014453008**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

**PENGARUH *BIG FIVE PERSONALITY*
TERHADAP KINERJA DOKTER MELALUI KOMITMEN DOKTER**

**(Penyusunan Rekomendasi Perbaikan di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin)**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**KRISTINA DEWI
NIM 102014453008**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
pada tanggal 4 Juli 2022**

Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

 Dekan,

Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
NIP 196609271997022001 

Tim Penguji:

Ketua : Dr. Thinni Nurul Rochmah., Dra.Ec., M.Kes.
Anggota : 1. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS
2. Widodo J. Pudjirahardjo, dr., M.S., M.PH., Dr.PH.
3. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes.
4. Dwi Miyarsi, drg., M.Kes.
5. Edwin Higgi, S.KM., M.Kes.

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**KRISTINA DEWI
NIM 102014453008**

**Menyetujui,
Surabaya, 14 Juli 2022**

Pembimbing Ketua



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

Pembimbing



Widodo J.P., dr., M.S., M.PH., Dr.PH.

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

v

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kristina Dewi
NIM : 102014453008
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Administrasi Rumah Sakit
Angkatan : 2020
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

**PENGARUH *BIG FIVE PERSONALITY* TERHADAP KINERJA DOKTER
MELALUI KOMITMEN DOKTER
(Penyusunan Rekomendasi Perbaikan di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin)**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 4 Juli 2022



(Kristina Dewi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul **“Pengaruh *Big Five Personality* Terhadap Kinerja Dokter Melalui Komitmen Dokter (Penyusunan Rekomendasi Perbaikan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin)”** ini dapat terselesaikan.

Tesis ini membahas tentang studi *Big Five Personality*, komitmen, dan kinerja dokter yang bertugas di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin, sehingga menghasilkan isu strategis yang dibahas melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dengan melibatkan manajemen dan dokter. Hasil FGD selanjutnya ditelaah dan menghasilkan rekomendasi perbaikan kinerja dokter di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Bapak Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., MARS selaku Pembimbing Ketua yang dengan penuh kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran hingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada Bapak Widodo J. Pudjirahardjo, dr, M.S, M.PH., Dr.PH selaku Pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, ilmu, motivasi dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Saya sangat beruntung dipertemukan dengan pembimbing-pembimbing yang luar biasa.

Dengan terselesaikannya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak. selaku Rektor Universitas Airlangga.
2. Dr. Santi Martini, dr., M.S. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan Ketua Minat Studi Administrasi Rumah Sakit Bapak Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., MARS.
4. Ketua Penguji Ibu Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes. beserta tim penguji Ibu Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes., Ibu drg Dwi Miyarsi, M.Kes., Bapak Edwin Higgi, S.KM., M.Kes. dan pembimbing atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini.
5. Karumkit Bhayangkara Tk III Banjarmasin AKBP dr. Bambang Prasetya, SpB dan segenap civitas hospitalia RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan seluas-luasnya dan memfasilitasi kegiatan penelitian ini sampai selesai.
6. Responden penelitian yaitu para dokter spesialis yang bertugas di Instalasi rawat jalan yang telah berkenan menjadi responden dan memberikan saran bagi perbaikan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.
7. Seluruh dosen AKK yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan memotivasi agar selalu belajar untuk lebih meningkatkan wawasannya.

8. Ibu Mayang Sari R.D., S.Psi., M.Psi yang telah membantu dan memberikan saran demi perbaikan laporan akhir tesis ini.
9. Ibuku tercinta yang selalu berdoa dan mendukungku dalam menyelesaikan penelitian tesis ini. Almarhum abah, mama dan papa tercinta kupersembahkan keberhasilan ini untuk njenengan semua.
10. Suamiku, kedua buah hatiku Aurel dan Ariel tercinta yang telah memberikan motivasi dan doa yang tak pernah putus sepanjang masa studiku. *I'm nothing without y'all*.
11. Teman-teman seangkatan MARS yang sama-sama berjuang meraih mimpi terindah kita untuk lulus tepat waktu.
12. Pihak administrasi AKK Mbak Ade Mirasari, Mas Kukuh, Mas Husni yang selalu membantu, menyampaikan informasi dan memfasilitasi selama kuliah S2 AKK.
13. Pihak sekretariat AKK yang selalu memfasilitasi dalam bimbingan.
14. Berbagai pihak yang telah membantu selama proses perkuliahan di S2 AKK.

Penulisan hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Demikian semoga tesis ini bisa member manfaat bagi diri kami sendiri dan pihak lain yang menggunakan.

Surabaya, 4 Juli 2022

Penulis

SUMMARY

The Influence Of Big Five Personality On Doctor Performance Through Doctor's Commitment (Preparation of Improvement Recommendations in Outpatient Clinic Bhayangkara Tk III Hospital Banjarmasin)

Outpatient Clinic of Bhayangkara Tk III Hospital Banjarmasin have some related issues the operational performance of the medical staff, namely the accuracy of practice according to the schedule and the completeness of outpatient medical records that do not meet the minimum service standards. Human resources have a central role in organizational life considering that they are the ones who actually carry out the daily activities of the organization. A number of Factors that affect performance are individual factors, with one of the characteristics being personality. Another factor that affects performance is the commitment of the Bhayangkara Tk III Hospital in Banjarmasin, which is a class C hospital, one of the National Police health facilities that has become a BLU work unit in the South Kalimantan Police area which provides health services to the general public. This study aims to develop recommendations for improving the performance of doctors based on the analysis of the influence of the Big five personality on the doctors performance through the commitment of doctors at the Outpatient Clinic of Bhayangkara Tk III Hospital Banjarmasin.

The type of research conducted is quantitative analytical research with a cross sectional study design using survey method which was carried out in March-April 2022. The research sample was 23 specialist doctors at the Outpatient Clinic of Bhayangkara Hospital Tk III Banjarmasin and 344 outpatient medical record files. Sampling of doctors using the total sampling method, while the sampling of medical records using the simple random sampling method.

The results showed that 73.9% of doctors had a conscientiousness personality type, 73.9% of doctors had low commitment. Doctor's performance is in the bad category 56.5%. Big five personality has no significant effect on doctor's performance with a p-value of 0.327, Big five personality has no effect on doctor's commitment with a p-value of 0.345, doctor's commitment has a significant effect on doctor's performance with a p-value of 0.040. Big five personality has no effect on doctor's performance through intervening the doctor's commitment is not proven because the p value 0.345. Anova, Manova and linear regression tests were used in the analysis.

The next stage is the determination of strategic issues that are discussed in the Focus Group Discussion (FGD) which is carried out in two stages. The first FGD was conducted with specialist doctors and the second FGD was conducted with the management of Bhayangkara Tk III Hospital Banjarmasin to produce recommendations for improvement.

Recommendations for improving the performance of part time doctors in the accuracy of the practice schedule, the accuracy of going home according to the schedule, the completeness of filling out medical records in outpatient medical

records are recruiting permanent doctors and nurses, making a doctor's commitment integrity pact, revamping the rearrangement of limited practice rooms, socializing policies on the doctors performance in filling out medical record documents, punctuality of practice, carrying out periodic monitoring and providing feedback on the performance of doctors, optimizing the Medical Committee and Medical Record committee, holding team work building activities, assessments related to rewards and punishments to doctors, assessing the use of Electronic Medical Records (RME) and making ICD guidelines in each SMF/specialist, namely mapping of ICD diagnoses according to actions so that claims can be more in line with actions in Functional Medical Staff.

Researchers suggest for the management of Bhayangkara Tk III Hospital Banjarmasin to revise the MoU with partner doctors, where the MoU must state clear duties and responsibilities related to the performance of doctors in providing services, including reward and punishment arrangements, adapted to current conditions, in order to initiate meetings of specialist doctors at the Medical Committee, in order to create a more comfortable working climate and atmosphere in hospitals in order to increase the commitment and passion of specialist doctors, to consider recruiting permanent doctors who can provide services in hospitals. in order to optimize the performance of the Medical Record Committee to build a good medical record system, held an MoU with the Faculty of Medicine to fulfill specialist doctors and for further research, operational research can be carried out regarding the use of Electronic Medical Records at Bhayangkara Tk III Hospital Banjarmasin.

RINGKASAN

Pengaruh *Big Five Personality* Terhadap Kinerja Dokter Melalui Komitmen Dokter (Penyusunan Rekomendasi Perbaikan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin)

Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin memiliki beberapa masalah terkait kinerja operasional staf medisnya, yaitu ketepatan praktek sesuai jadwal dan kelengkapan rekam medis rawat jalan yang tidak sesuai standar pelayanan minimal (SPM). Sumber daya manusia memiliki peran sentral dalam kehidupan organisasi mengingat merekalah yang secara riil menjalankan aktivitas sehari-hari organisasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, dengan salah satu karakteristiknya ialah kepribadian. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin merupakan rumah sakit kelas C, salah satu sarana kesehatan Polri yang telah menjadi satuan kerja BLU di wilayah Polda Kalsel yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi perbaikan kinerja dokter berdasarkan pengaruh *Big five personality* terhadap kinerja dokter melalui komitmen dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin.

Jenis penelitian adalah penelitian analitik kuantitatif. Rancang bangun penelitian adalah *cross sectional study* menggunakan metode *survey*, dilaksanakan pada bulan Maret-April 2022. Sampel penelitian adalah dokter spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin sebanyak 23 orang dan berkas rekam medis rawat jalan sebanyak 344 berkas rekam medis. Pengambilan sampel dokter dengan menggunakan metode *total sampling*, sedangkan pengambilan sampel rekam medis menggunakan metode *simple random sampling*. Analisis menggunakan uji Anova, Manova dan regresi linier.

Hasil penelitian menunjukkan 73,9% dokter memiliki tipe kepribadian dominan *conscientiousness*, 73,9% dokter memiliki komitmen yang rendah. Kinerja dokter termasuk kategori buruk 56,5%. *Big five personality* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja dokter dengan *p-value* 0,327, *Big five personality* tidak mempunyai pengaruh terhadap komitmen dokter dengan *p-value* 0,345, komitmen dokter mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja dokter dengan *p-value* 0,040. *Big five personality* tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja dokter melalui intervening komitmen dokter tidak terbukti karena *p value* 0,345.

Tahap selanjutnya menentukan isu strategis dan dibahas dalam *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilakukan dalam dua tahap, tahap pertama FGD dilakukan bersama dokter spesialis, FGD kedua dilakukan bersama manajemen RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan.

Rekomendasi untuk mengatasi kinerja dokter mitra dalam ketepatan pulang sesuai jadwal dan kelengkapan pengisian rekam medis rawat jalan adalah merekrut dokter dan perawat tetap, pembuatan pakta integritas komitmen dokter, pembenahan pengaturan ulang ruangan praktek yang terbatas, sosialisasi kebijakan tentang kinerja dokter dalam pengisian dokumen rekam medis, ketepatan waktu praktek, melaksanakan monitoring berkala dan memberikan *feedback* kinerja dokter, optimalisasi Komite Medis dan panitia Rekam Medis, mengadakan kegiatan *team work building*, pengkajian terkait *reward* dan *punishment* kepada dokter, studi banding tentang Rekam Medis Elektronik, pengkajian penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) dan membuat panduan ICD di setiap SMF/ spesialis yaitu *mapping* diagnosis ICD yang sesuai dengan tindakan sehingga klaim bisa lebih sesuai dengan tindakan per SMF.

Saran peneliti untuk manajemen RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin agar merevisi MoU dengan dokter mitra, MoU tersebut harus menyatakan tugas dan tanggung jawab yang jelas terkait kinerja dokter dalam memberikan pelayanan, termasuk pengaturan *reward* dan *punishment*, agar menginisiasi pertemuan-pertemuan dokter spesialis pada wadah Komite Medis, agar menciptakan iklim kerja dan suasana yang lebih nyaman di rumah sakit agar meningkatkan komitmen dan gairah kerja para dokter spesialis, agar melakukan evaluasi desain rekam medis rawat jalan agar lebih mudah dalam pengisiannya, agar mengoptimalkan kinerja Panitia Rekam Medis untuk membangun sistem rekam medis yang baik, mengadakan MoU dengan Fakultas Kedokteran untuk pemenuhan tenaga dokter spesialis dan untuk peneliti selanjutnya dapat dilakukan riset operasional terkait penggunaan Rekam Medis Elektronik di RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.

ABSTRACT

**The Influence Of Big Five Personality On Doctor Performance
Through Doctor's Commitment
(Preparation of Improvement Recommendations in Outpatient Clinics
Bhayangkara Tk III Hospital Banjarmasin)**

This study aims to develop recommendations for improving the performance of doctors based on the analysis of the influence of the Big five personality on the performance of doctors through the doctors commitment at the Outpatient Clinic of Bhayangkara Tk III Hospital Banjarmasin.

This type of research is quantitative analytic research with a cross sectional study design. The samples were 23 specialist doctors and 344 outpatient medical record files. Sampling of doctors by total sampling, medical record sampling by simple random sampling. Analysis using Anova, Manova and linier regression.

The results showed that 73.9% of doctors had a conscientiousness personality type, 73.9% of doctors had low commitment. Doctor's performance is in the bad category 56.5%. Big five personality has no significant effect on doctor's performance with a p-value of 0.327, Big five personality has no effect on doctor's commitment with a p-value of 0.345, doctor's commitment has a significant effect on doctor's performance with a p-value of 0.040. Big five personality has no effect on doctor's performance through intervening the doctor's commitment is not proven because the p value 0.345 and 0,327.

Research recommendations for part time doctors are recruiting permanent doctors and nurses, making a doctor's commitment integrity pact, improving room arrangements, socializing doctor's performance policies, monitoring and feedback on doctor's performance, optimizing the Medical Committee and Medical Record committee, team work building, reward and punishment of doctors, assessment Electronic Medical Records and making ICD guides in each Functional Medical Staff and Specialist.

Keyword: big five personality, commitment, doctor's performance, outpatient medical record

ABSTRAK

Pengaruh *Big Five Personality* Terhadap Kinerja Dokter Melalui Komitmen Dokter (Penyusunan Rekomendasi Perbaikan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin)

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi perbaikan kinerja dokter berdasarkan pengaruh *Big five personality* terhadap kinerja dokter melalui komitmen dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin.

Jenis penelitian adalah penelitian analitik kuantitatif dengan rancang bangun *cross sectional study*. Sampel adalah dokter spesialis sebanyak 23 orang dan berkas rekam medis rawat jalan sebanyak 344 berkas. Pengambilan sampel dokter dengan *total sampling*, pengambilan sampel rekam medis dengan *simple random sampling*. Analisis menggunakan uji Anova, Manova dan regresi linier.

Hasil penelitian menunjukkan 73,9% dokter memiliki tipe kepribadian dominan *conscientiousness*, 73,9% dokter memiliki komitmen yang rendah. Kinerja dokter termasuk kategori buruk 56,5%. *Big five personality* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja dokter dengan *p-value* 0,327, *Big five personality* tidak mempunyai pengaruh terhadap komitmen dokter dengan *p-value* 0,345, komitmen dokter mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja dokter dengan *p-value* 0,040. *Big five personality* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja dokter melalui intervening komitmen dokter tidak terbukti karena *p value* 0,345.

Rekomendasi untuk mengatasi kinerja dokter mitra adalah merekrut dokter dan perawat tetap, pembuatan pakta integritas komitmen dokter, pembenahan pengaturan ruangan, sosialisasi kebijakan kinerja dokter, monitoring dan *feedback* kinerja dokter, optimalisasi Komite Medis dan panitia Rekam Medis, *team work building*, *reward* dan *punishment* dokter, pengkajian penggunaan Rekam Medis Elektronik dan membuat panduan ICD di setiap SMF/ Spesialis.

Keyword: *big five personality*, komitmen, kinerja dokter, rekam medis rawat jalan

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
RINGKASAN	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xxiv
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	16
1.4 Rumusan Masalah	18
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.5.1 Tujuan Umum	19
1.5.2 Tujuan Khusus	19
1.6 Manfaat Penelitian	20
1.6.1 Bagi Peneliti.....	20
1.6.2 Bagi Institusi Pendidikan	20
1.6.3 Bagi Rumah Sakit	20
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 21
2.1 Rumah Sakit.....	21
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	21
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	22
2.2 Pelayanan Rawat Jalan.....	22
2.2.1 Definisi Pelayanan Rawat Jalan.....	22
2.2.2 Alur Pelayanan Rawat Jalan	23
2.2.3 Waktu Tunggu Rawat Jalan	24
2.3 Rekam Medis	25
2.3.1 Rekam Medis	25

2.3.2	Model Dokumentasi Rekam Medis.....	29
2.3.3	Teknik Dokumentasi Rekam Medis.....	31
2.3.4	Analisa Dokumen Rekam Medis	34
2.3.5	Mutu Pelayanan Rekam Medis	37
2.3.6	Laporan 10 Penyakit Terbanyak.....	39
2.3.7	Rekam Medik Elektronik	40
2.4	Teori Kinerja.....	42
2.4.1	Pengertian Kinerja Pegawai	42
2.4.2	Aspek Kinerja Pegawai.....	43
2.4.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	45
2.5	<i>Big Five Personality</i>	46
2.5.1	Definisi <i>Personality</i>	46
2.5.2	Definisi <i>Big Five Personality</i>	47
2.5.3	Aspek <i>Big Five Personality</i>	48
2.5.4	Alat Ukur <i>Big Five Personality</i>	55
2.6	Komitmen	56
2.7	Teori Manajemen Kinerja.....	59
2.7.1	<i>Goal Setting Theory</i>	59
2.7.2	<i>Control Theory</i>	61
2.7.3	<i>Social Cognitive Theory</i>	61
2.8	Penelitian Terdahulu	63
2.9	Prinsip Penyusunan Rekomendasi	65
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	67
3.1	Kerangka Konseptual.....	67
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual.....	68
3.3	Hipotesis Penelitian	69
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	70
4.1	Rancangan Penelitian.....	70
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	70
4.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	71
4.4	Kerangka Operasional.....	74
4.5	Variabel Penelitian.....	77
4.6	Definisi Operasional	77
4.7	Instrumen Penelitian	84
4.8	Validitas dan Reliabilitas	84
4.8.1	Hasil Uji Validitas	85
4.8.2	Hasil Uji Reliabilitas	87
4.9	Teknik Pengambilan Data	88
4.10	Analisis Data.....	90
4.10.1	Proses Pengolahan Data	90
4.10.2	Prosedur Analisis Data.....	91
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA.....	93
5.1	Gambaran Umum RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin	93

5.1.1	Sejarah Singkat RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin	93
5.1.2	Struktur Organisasi.....	96
5.1.3	Visi, Misi, dan Motto.....	96
5.1.4	Profil RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	97
5.1.5	Jenis-Jenis Pelayanan RS Bhayangkara Banjarmasin	98
5.1.6	Ketenagaan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin	101
5.1.7	Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III	103
5.2	Gambaran Umum Responden	105
5.2.1	Umur	105
5.2.2	Jenis Kelamin	105
5.2.3	Masa Kerja di RS Bhayangkara	106
5.2.4	Status Respoden.....	107
5.2.5	Tingkat Pendidikan Responden.....	109
5.2.6	Jumlah Tempat Praktek Respoden	110
5.2.7	Jadwal Praktek 1 Jam Sebelum Praktek di RS	110
5.2.8	Situasi penyiapan berkas rekam medis tepat waktu	111
5.3	Analisis <i>Big Five Personality</i> Dokter di Instalasi Rawat Jalan.....	112
5.4	Analisis Komitmen Dokter di RS Bhayangkara	113
5.5	Analisis Kinerja Dokter Dalam Ketepatan Jam Pulang dan elengkapan Pengisian Rekam medis Rawat Jalan.....	115
5.5.1	Kinerja Dokter Dalam Ketepatan Jam Pulang sesuai Jadwal Praktek	115
5.5.2	Kinerja Dokter Dalam Kelengkapan Pengisian Rekam medis..	115
5.5.3	Kinerja Dokter.....	118
5.6	Pengaruh <i>Big Five Personality</i> Terhadap Kinerja Dokter	119
5.7	Pengaruh <i>Big Five Personality</i> Terhadap Komitmen Dokter	120
5.8	Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Dokter	121
5.9	Pengaruh <i>Big Five Personality</i> Terhadap Kinerja melalui komitmen dokter	122
5.10	Isu Strategis	124
5.11	Hasil FGD (Focus Group Discussion)	124
5.11.1	Hasil FGD Bersama Dokter	125
5.11.2	Hasil FGD Bersama Jajaran Manajemen.....	128
5.12	Rekomendasi Peneliti	132
BAB 6	PEMBAHASAN	141
6.1	Analisis <i>Big Five Personality</i> Dokter Instalasi Rawat Jalan	141
6.2	Analisis Komitmen Dokter Instalasi Rawat Jalan	142
6.3	Analisis Kinerja Dokter Instalasi Rawat Jalan.....	148
6.3.1	Ketepatan Dokter Pulang Sesuai Jadwal	149
6.3.2	Kelengkapan Rekam medis	149
6.4	Pengaruh <i>Big Five Personality</i> Terhadap Kinerja Dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin	152

6.5 Pengaruh <i>Big Five Personality</i> Terhadap Komitmen Dokter Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin	154
6.6 Pengaruh Komitmen Dokter Terhadap Kinerja Dokter di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin	157
6.7 Pengaruh Big Five Personality Terhadap Kinerja Dokter di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin Melalui Komitmen Dokter.....	158
6.8 Rekomendasi Perbaikan Kinerja Dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin	160
BAB 7 PENUTUP.....	164
7.1 Kesimpulan	164
7.2 Saran	165
7.3 Keterbatasan Penelitian	166
DAFTAR PUSTAKA	168
LAMPIRAN.....	176

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Bulan Januari - Agustus Tahun 2021 di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin	2
Tabel 1.2	Rekapitulasi Angka Ketepatan Jadwal Praktek Dokter dan Ketepatan dokter pulang sesuai jadwal Bulan Agustus - Oktober 2021	4
Tabel 1.3	Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Rawat Jalan dan Angka Kelengkapan Pengisian Rekam medis Rawat Jalan Bulan Agustus - Oktober 2021 Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin	5
Tabel 2.1	Laporan 10 Penyakit Terbanyak Rawat Jalan Bulan Desember RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin Tahun 2021.....	39
Tabel 2.2	Data Penyakit Terbanyak Rawat Jalan Per Spesialis Bulan Desember RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin Tahun 2021	40
Tabel 4.1	Jumlah Sampel Berkas Rekam Medis Per Dokter	73
Tabel 4.2	Variabel penelitian, definisi operasional, indikator, cara pengukuran, alat pengukur, pengelompokan hasil pengukuran dan skala data.....	78
Tabel 4.3	Distribusi Pertanyaan Berdasarkan Variabel.....	85
Tabel 4.4	Hasil Analisis Uji Validitas Variabel <i>Big Five Personality</i>	85
Tabel 4.5	Hasil Analisis Uji Reliabilitas Variabel	87
Tabel 4.6	Pilihan Jawaban Skala <i>Big Five Personality</i>	89
Tabel 4.7	<i>Blue Print</i> Skala <i>Big Five Personality</i>	89
Tabel 5.1	Kualifikasi Pejabat Struktural RS Bhayangkara	102
Tabel 5.2	Kualifikasi Tenaga Fungsional RS Bhayangkara.....	102
Tabel 5.3	Jadwal Praktek Dokter Spesialis di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	104
Tabel 5.4	Distribusi Karakteristik Dokter Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Umur.....	105
Tabel 5.5	Distribusi Karakteristik Dokter Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
Tabel 5.6	Distribusi Karakteristik Dokter Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Masa Kerja.....	107
Tabel 5.7	Distribusi Karakteristik Dokter Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Status kepegawaian.....	108
Tabel 5.8	Distribusi Karakteristik Dokter Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Status Pekerjaan.....	108

Tabel 5.9	Distribusi Karakteristik Dokter di Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	109
Tabel 5.10	Distribusi Karakteristik Dokter di Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jumlah Tempat Praktek.....	110
Tabel 5.11	Distribusi Karakteristik Dokter di Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jadwal Praktek Dokter 1 Jam Sebelum Praktek.....	111
Tabel 5.12	Distribusi Situasi Penyiapan Berkas Rekam Medis Rawat Jalan tepat waktu di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	112
Tabel 5.13	Distribusi Dimensi <i>Big Five Personality</i> Dokter Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara	112
Tabel 5.14	Distribusi Tipe Kepribadian Dominan <i>Big Five Personality</i> Dokter Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara	113
Tabel 5.15	Distribusi Komitmen Dokter di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	114
Tabel 5.16	Distribusi Komitmen Dokter di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	114
Tabel 5.17	Distribusi Kinerja Dokter Dalam Ketepatan Jam Pulang Sesuai Jadwal Praktek Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin	115
Tabel 5.18	Distribusi Kinerja Dokter Dalam Kelengkapan Rekam medis Berkas Rekam Medis Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	116
Tabel 5.19	Distribusi Kinerja Dokter Dalam Presentase Kelengkapan Pengisian Rekam medis Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin	116
Tabel 5.20	Distribusi Ketidaklengkapan Pengisian Rekam medis Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	117
Tabel 5.21	Distribusi Kinerja Dokter Di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	118
Tabel 5.22	Tabulasi Silang Antara <i>Big Five Personality</i> Dengan Kinerja Dokter Di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	119
Tabel 5.23	Hasil Uji Anova <i>Big Five Personality</i> Terhadap Kinerja Dokter Di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin	119
Tabel 5.24	Tabulasi Silang Antara <i>Big Five Personality</i> Terhadap Komitmen Dokter	120
Tabel 5.25	Hasil Uji Anava Antara <i>Big Five Personality</i> terhadap Komitmen Dokter	121
Tabel 5.26	Tabulasi Silang Antara Komitmen Dokter Terhadap Kinerja Dokter.....	121

Tabel 5.27	Hasil Uji regresi linier komitmen dokter terhadap kinerja dokter	122
Tabel 5.28	Hasil Uji Manova <i>Big Five Personality</i> terhadap komitmen dan kinerja dokter	122
Tabel 5.29	Isu Strategis.....	124
Tabel 5.30	Isu Strategis dan Hasil FGD Bersama Dokter Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	126
Tabel 5.31	Isu Strategis dan Hasil FGD Bersama Jajaran Manajemen RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	129
Tabel 5.32	Telaah dan rekomendasi peneliti	133

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah rendahnya kinerja dokter (angka ketepatan dokter pulang 83,5% dan angka kelengkapan pengisian rekam medis Rawat Jalan tahun 2021 dengan rata-rata 93,36%, dibawah target yang ditetapkan).....	8
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual. Sumber: McCrae & Costa (1997), Goldberg (1999), Mowday, <i>et al.</i> , (1979), Robbin & Judge (2013), Ahmad, <i>et al.</i> , (2014), Ganu & Kogutu (2014), Chrismanda (2019).....	67
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian	74
Gambar 5.1	Struktur Organisasi RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	96
Gambar 5.3	Pengaruh <i>Big Five Personality</i> (X) Terhadap Kinerja Dokter (Y) Melalui Komitmen Dokter Di RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Instrument Penelitian.....	177
Lampiran 2	Keterangan Laik Etik.....	215
Lampiran 3	Output Analisis	216
Lampiran 4	Manuskrip FGD.....	225
Lampiran 5	Laporan Rekomendasi Hasil Penelitian	237

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

%	= Persen
≤	= Kurang dari sama dengan
<	= Kurang dari
=	= Sama dengan
Σ	= Jumlah

Daftar Arti Singkatan

e-KTP	= <i>electronic</i> Kartu Tanda Penduduk
Dirjen	= Direktorat Jendral
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
ICD 10	= <i>International Statistical Classification of Disease and Related Health Problem</i> digunakan untuk mencari kode penyakit pasien
ICU	= Intensive Care Unit
Kalsel	= Kalimantan Selatan
Kemkes	= Kementerian Kesehatan
KIA – KB	= Kesehatan Ibu dan Anak, Keluarga Berencana
MoU	= <i>Memorandum of Understanding</i> / Nota Kesepahaman
PMKP	= Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
POLRI	= Kepolisian Negara Republik Indonesia
Polda	= Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
RI	= Republik Indonesia
RM	= Rekam Medis
RS	= Rumah Sakit
SDM	= Sumber Daya Manusia
Subbagrenmin	= Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi
THT	= Telinga Hidung Tenggorokan
Tk	= Tingkat
TPPRJ	= Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
Ur SIM RM	= Urusan Sistem Informasi Manajemen dan Rekam Medis
UU	= Undang Undang
Yanmed	= Pelayanan Medik
WHO	= World Health Organization

Daftar Istilah

<i>cito</i>	= segera
-------------	----------