

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Kemenkes, 2008).

Setiap rumah sakit memiliki kewajiban menjaga standar mutu pelayanan Kesehatan, sebagai acuan dalam melayani pasien, sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal di rawat jalan disebutkan bahwa waktu tunggu rawat jalan adalah ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008) (David, *et al.*, 2014). Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan indikator kinerja sarana pelayanan Kesehatan dalam rangka meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan kepada masyarakat (Kuntjoro & Djasri, 2007).

Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin merupakan rumah sakit kelas C dengan kapasitas 100 tempat tidur, salah satu sarana kesehatan Polri di wilayah Polda Kalsel yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Pelayanan kesehatannya saat ini sangat dirasakan kontribusinya oleh masyarakat Polri maupun masyarakat umum. Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin meliputi IGD, rawat jalan, rawat inap, ruang bersalin, bedah sentral, ICU, ruang isolasi khusus, laboratorium patologi klinik,

laboratorium virologi, radiologi, Hemodialisis dan pelayanan penunjang lainnya. Instalasi rawat jalan meliputi 13 (tiga belas) layanan spesialis.

Hasil survei waktu tunggu pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin bulan Januari sampai dengan bulan Agustus 2021 yang dilakukan oleh Tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin masih belum mencapai standar ≤ 60 menit. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh dokter di poliklinik lanjutan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Sun, *et al.*, 2017; Utami, 2019).

Tabel 1.1. Data Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Bulan Januari - Agustus Tahun 2021 Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin

NO	Poli Rawat Jalan	BULAN								Rata-rata (menit)
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	
1	Penyakit Dalam	76,0	79,4	76,0	80,1	74,5	72,4	75,1	78,6	76,53
2	Bedah	83,4	79,6	76,4	81,0	87,2	76,0	74,5	72,4	78,81
3	Kesehatan Anak	68,9	67,8	68,5	71,5	81,7	81,1	87,2	76,0	75,34
4	Obstetri & Ginekologi	68,3	67,5	68,1	75,5	78,6	79,9	81,7	81,1	75,10
5	Keluarga Berencana	15,2	20,3	18,4	25,6	31,2	32,0	35,6	32,3	26,33
6	Saraf	78,0	75,1	78,6	80,1	87,2	76,0	74,6	76,3	78,23
7	Jiwa	80,1	74,5	72,4	67,8	77,2	78,9	78,1	80,1	76,14
8	THT	80,1	87,2	76,0	81,5	76,4	80,1	74,5	82,4	81,79
9	Mata	81,5	81,7	81,1	78,9	68,5	80,1	87,2	76,0	79,38
10	Gigi & Mulut	75,5	78,6	79,9	75,1	68,1	81,5	81,7	81,1	77,69
11	Kardiologi	77,8	74,6	76,3	75,1	78,6	75,5	78,6	79,9	77,05
12	Urologi	84,1	83,6	84,0	74,5	72,4	77,8	74,6	76,3	78,42
13	Rehabilitasi Medik	45,2	38,0	38,0	35,6	37,2	36,0	38,6	35,3	37,99
Rata-rata waktu tunggu (menit)										70,29

Sumber: Data sekunder Tim PMKP Tahun 2021

Tabel 1.1 menunjukkan waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin bulan Januari sampai dengan bulan Agustus 2021 masih belum mencapai standar yang ditetapkan dengan rata-rata waktu tunggu nya adalah 70,29 menit. Waktu tunggu yang lama harus menjadi perhatian prioritas karena dapat mengakibatkan perburukan kondisi pasien yang membutuhkan konsultasi dokter, inefisiensi waktu pelayanan dan hilangnya jam kerja yang seharusnya masih dapat dipergunakan oleh pasien atau keluarganya (Silitonga, 2018).

Lamanya waktu tunggu dikarenakan lambatnya penyediaan berkas rekam medis pasien ke meja dokter, peningkatan jumlah pasien lebih cepat daripada sumber daya kesehatan, faktor sumber daya manusia staf pelayan di unit yang terkait dengan Instalasi Rawat Jalan yang meliputi pendaftaran, kasir, rekam medis dan poliklinik, termasuk keterlambatan kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan poliklinik (Sulistiyorini, *et al.*, 2008; David, *et al.*, 2014; Sun, *et al.*, 2017; Silitonga, 2018; Sinaga, *et al.*, 2020). Keterlambatan kedatangan dokter ini terutama terjadi di setiap rumah sakit yang tidak mempunyai dokter tetap (David, *et al.*, 2014). Masalah penurunan performa kerja tenaga medis dapat diakibatkan oleh ekspektasi pekerja yang tidak tercapai yang berarti pekerja tidak puas, keahlian yang kurang, sumber daya yang minim dan kekurangan motivasi (Chrismanda, 2019).

Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin masih memiliki keterbatasan tenaga dokter spesialis pemberi pelayanan di Instalasi Rawat Jalan yang purna waktu. Data status kepegawaian tenaga dokter spesialis terbagi menjadi tenaga

dokter berstatus anggota Polri (Kepolisian Negara Republik Indonesia) dan PNS (Pegawai Negeri Sipil) Polri serta tenaga dokter spesialis yang berstatus mitra. Jumlah keseluruhan adalah 20 dokter spesialis dengan presentase status pegawai tenaga tetap sebesar 5 % dan status mitra sebanyak 95%.

Waktu tunggu pelayanan pasien di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin masih belum mencapai standar yang ditetapkan, hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya keterikatan terhadap ketepatan jadwal praktek dokter yang masih belum sesuai target yang ditetapkan.

Tabel 1.2. Rekapitulasi Angka Ketepatan Jadwal Praktek Dokter dan Ketepatan dokter pulang sesuai jadwal Bulan Agustus - Oktober 2021 Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin

No	KLASIFIKASI	Agustus 2021		September 2021		Oktober 2021		Keterangan
		Angka Ketepatan Jam Praktek Dokter	Ketepatan Dokter Pulang	Angka Ketepatan Jam Praktek Dokter	Ketepatan Dokter Pulang	Angka Ketepatan Jam Praktek Dokter	Ketepatan Dokter Pulang	
1.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	83%	87,5%	79%	85%	80%	62,5%	Target Angka Ketepatan Jam Praktek dokter = 90%
2.	Dokter Spesialis Bedah	87,5 %	91,6%	80%	87,5%	83%	100%	
3.	Dokter Spesialis Anak	80 %	87,5%	90%	100%	80%	87,5%	
4.	Dokter Spesialis Obstetry & Gynecolog	73%	95%	75%	100%	73%	91,2%	Target Ketepatan Dokter Pulang = 90%
5.	Dokter Spesialis Saraf	83%	100%	75%	95 %	80%	100 %	
6.	Dokter Spesialis Kejiwaan	80%	100%	66,7%	87,5%	75%	87,5%	
7.	Dokter Spesialis THT	63,7%	95%	77,5%	87,5%	67,5%	87,5%	Rata-rata Angka Ketepatan Jam Praktek dokter bulan Agustus – Oktober 2021 = 80,03%
8.	Dokter Spesialis Mata	62,5%	87,5%	75%	100%	75%	95%	
9.	Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi	62,5%	100%	75%	100%	75%	95%	
10.	Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut	83,3%	95%	91,7%	100%	83,3%	100%	Rata-rata Ketepatan Dokter Pulang bulan Agustus – Oktober 2021 = 83,5%
11.	Dokter Spesialis Jantung	82,3%	87,5%	83,3%	87,5%	87,5%	95%	
12.	Dokter Spesialis Urologi	66,7%	100%	55 %	100%	66,7%	100%	
13.	Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik	100%	0%	90%	0%	100%	0%	
Rata-rata		77,5%	86,6%	83,7%	79,2 %	78,9%	84,7%	

Sumber: Data sekunder Subbagrenmin RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan data ketepatan jadwal praktek dokter spesialis pemberi pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin periode bulan Agustus sampai bulan Oktober 2021 dengan rata-rata 80,03%, sedangkan data ketepatan dokter pulang sesuai jadwal praktek

yaitu dokter tersebut pulang sebelum waktunya periode bulan Agustus sampai bulan Oktober 2021 dengan rata-rata 83,5%. Pencapaian ketepatan jadwal praktek dokter dan ketepatan dokter pulang sesuai jadwal praktek masih dibawah target 90%

Tabel 1.3. Data Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Rawat Jalan dan Angka Kelengkapan Pengisian Rekam medis Rawat Jalan Bulan Agustus - Oktober 2021 RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin

No	KLASIFIKASI	Agustus 2021		September 2021		Oktober 2021		Keterangan
		Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis	Angka Kelengkapan Catatan Medis	Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis	Angka Kelengkapan Catatan Medis	Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis	Angka Kelengkapan Catatan Medis	
1.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	21,13%	83,35%	15,21%	87,63%	16,49%	84,07%	Target Angka Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis = 0%
2.	Dokter Spesialis Bedah	7,51 %	93,99%	14,4%	90,4%	10,55%	91,2%	
3.	Dokter Spesialis Anak	6,25 %	95,83%	12,82%	91,03%	13,33%	88,89%	
4.	Dokter Spesialis Obstetry & Gynecolog	2,07 %	98,52%	2,8%	98,14%	2,23%	98,66%	Target Angka Kelengkapan Catatan Medis =100%
5.	Dokter Spesialis Saraf	6,43 %	94,91%	4,54%	95,85%	5,41%	95,11%	
6.	Dokter Spesialis Kejiwaan	2,95 %	97,9%	3,39%	97,36%	2,01%	98,66%	
7.	Dokter Spesialis THT	10,09 %	91,75%	8,72%	93,29%	7,92%	95,05%	Rata-rata Angka Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis bulan Agustus – Oktober 2021 = 8,03%
8.	Dokter Spesialis Mata	8,7 %	93,21%	8,03%	92,71%	7,69%	93,85%	
9.	Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi	2,96 %	98,15%	3,05%	97,66%	3,15%	97,57%	
10.	Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut	2,96 %	98,15%	3,05%	97,66%	3,15%	97,57%	Rata-rata Angka Kelengkapan Pengisian Catatan Medis bulan Agustus – Oktober 2021 = 93,36%
11.	Dokter Spesialis Jantung	4,7 %	96,15%	5,63%	94,91%	6,09%	94,46%	
12.	Dokter Spesialis Urologi	21,34 %	80,84%	25,8 %	75,97%	28,03%	72,57%	
13.	Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik	0,8 %	99,6%	0,72%	99,43%	1,07%	99,37%	
Rata-rata		7,53%	94,03%	8,32%	93,23%	8,24%	92,84%	

Sumber: Data sekunder Ur SIM RM RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan data keterlambatan pengembalian Rekam Medis Rawat Rawat Jalan dengan rata-rata 8,03% dan angka Kelengkapan pengisian rekam medis Rawat Jalan Bulan Agustus - Oktober 2021 dengan rata-rata dan 93,36%, belum mencapai target yang ditetapkan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin yaitu 100%.

Indikator mutu pelayanan rekam medis di Rumah Sakit adalah angka kelengkapan pengisian rekam medis dengan standar 100%, harus diisi lengkap oleh dokter dalam waktu ≤ 24 jam setelah selesai pelayanan (Kemenkes, 2008;

Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2017). Ketidaklengkapan rekam medis dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan mengakibatkan pengobatan tidak berjalan secara berkesinambungan (Murni, *et al.*, 2019). Faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaklengkapan pengisian lembar rekam medis pasien diantaranya adalah keterbatasan waktu petugas saat pasien yang berkunjung sangat banyak, kurangnya kesadaran dari petugas pemberi pelayanan akan pentingnya kelengkapan pengisian lembar rekam medis pasien dan komitmen dokter (Chrismanda, 2019; Dilla, *et al.*, 2020).

Permasalahan kinerja operasional tenaga medis terjadi di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin. Kopelman (1988) dan Robbin & Judge (2013) menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu, dengan salah satu karakteristiknya ialah kepribadian. Sumber daya manusia memiliki peran sentral dalam kehidupan organisasi mengingat merekalah yang secara riil menjalankan aktivitas sehari-hari organisasi. Penelitian yang dilakukan Ahmad *et al.* (2014) menyatakan bahwa *big five personality* memiliki pengaruh terhadap kinerja seseorang, sejalan dengan bahwa karakteristik individu seperti kepribadian, adalah sebuah karakteristik di dalam diri individu yang relatif menetap, bertahan, yang mempengaruhi penyesuaian diri individu terhadap lingkungan akan menentukan perilaku kerja dan produktivitas kerja, baik individu maupun organisasi.

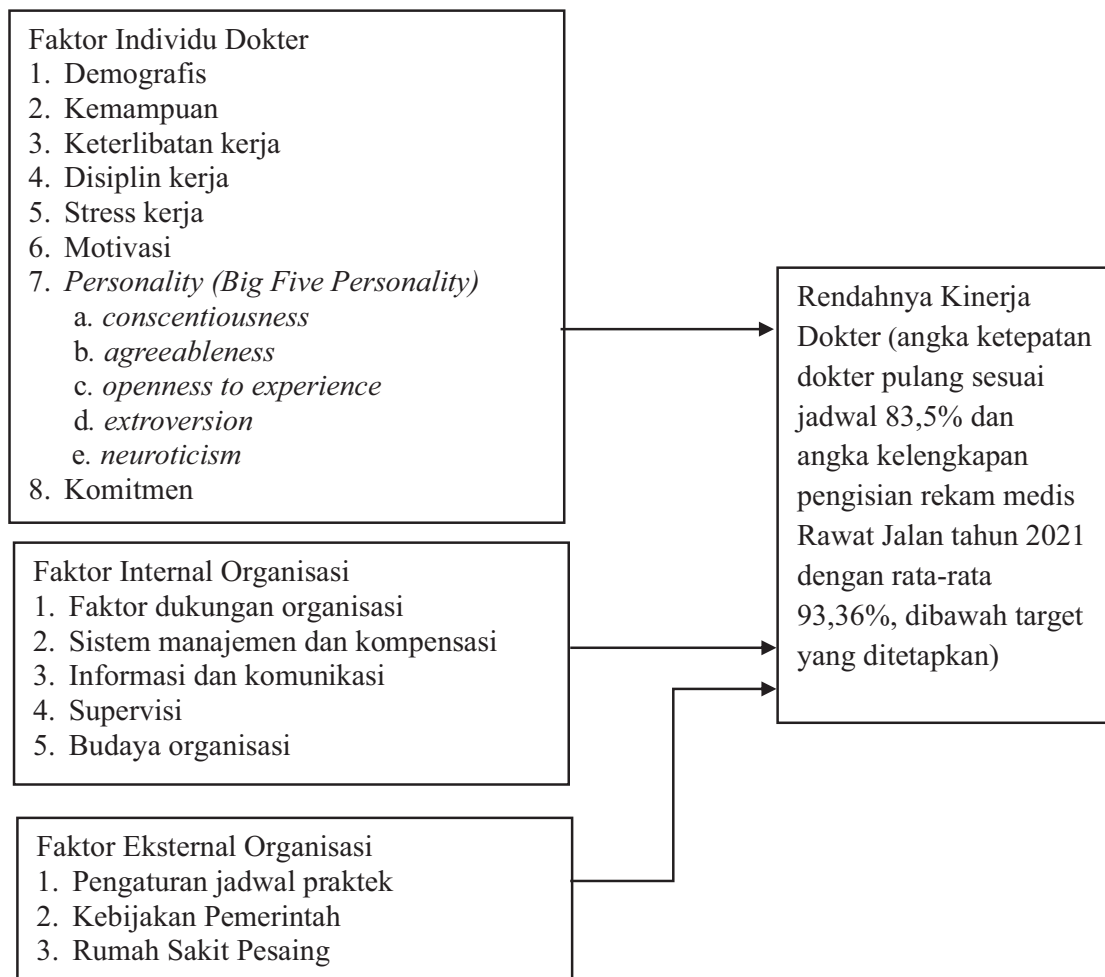
Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen (Bline, *et al.*, 1992). Karyawan yang memiliki komitmen akan bekerja dengan penuh dedikasi karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi menganggap bahwa hal yang

penting yang harus dicapai adalah pencapaian tugas dalam organisasi (Meyer & Allen, 1997). Individu dengan komitmen yang tinggi memiliki identifikasi yang lebih kuat dan mengalami hal yang lebih positif dibandingkan dengan individu dengan komitmen yang rendah. Komitmen dari dokter spesialis sangat diperlukan, sehingga segala permasalahan yang timbul tidak menjadi penghambat bagi dokter spesialis dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesinya (Chrismanda, 2019).

Masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya kinerja operasional dokter yang diukur dari ketepatan dokter pulang sesuai jadwal 83,5% dan angka kelengkapan pengisian rekam medis Rawat Jalan tahun 2021 dengan rata-rata 93,36%, dibawah target yang ditetapkan sehingga mengakibatkan belum tercapainya standar pelayanan minimal waktu tunggu pelayanan pasien dan rekam medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin.

1.2. Kajian Masalah

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja dokter yang dinilai dari ketepatan dokter pulang sesuai jadwal 83,5% dan angka kelengkapan pengisian rekam medis oleh dokter di Instalasi Rawat Jalan tahun 2021 dengan rata-rata 93,36%, dibawah target yang ditetapkan. Faktor tersebut terlihat pada Gambar 1.1.



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).

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dokter dalam ketepatan jadwal praktek dokter dan kelengkapan pengisian rekam medis rawat jalan yang terdiri faktor individu, faktor internal organisasi, faktor eksternal organisasi. Kopelman (1988) menyatakan kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor individu,

organisasi, dan psikologis, sedangkan faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen (Bline, *et al.*, 1992).

1. Faktor individu

Faktor individu adalah segala sesuatu yang berasal dari diri sendiri yang dapat memberikan tekanan atau dorongan untuk mengerjakan sesuatu dengan gigih untuk pencapaian kinerja yang optimal.

a. Demografis

Faktor internal demografis yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, masa kerja, jumlah tempat praktek, jumlah hari praktek, status kepegawaian adalah faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dokter yang diukur melalui ketepatan jadwal praktek dokter dan kelengkapan pengisian rekam medis (Sinaga, *et al.*, 2020; Dilla, *et al.*, 2020). Dilla *et al.* (2020) menyatakan bahwa semakin bertambahnya usia seseorang dan pendidikan yang tinggi, maka pengalaman seseorang akan lebih jauh lebih luas, dan akan berdampak pada kinerjanya.

b. Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu, tersusun dari dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kompleksitas pekerjaan di Rumah Sakit menuntut ketepatan waktu dan kemampuan penyelesaian tugas sehingga faktor kemampuan dapat mempengaruhi kinerja dokter (Wijono, 2000).

c. Keterlibatan kerja

Keterlibatan kerja merupakan sikap dokter terhadap pekerjaan, keterlibatan dokter membuat mereka merasa dihargai, merasa memiliki, merasa lebih bertanggungjawab, dan meningkatkan kinerja.

d. Disiplin kerja

Disiplin kerja dalam suatu pekerjaan adalah kehendak dan kesediaan pekerja untuk mematuhi dan mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis (Patmarina, *et al.*, 2012). Keterikatan terhadap ketentuan jadwal praktek maupun kewajiban kelengkapan pengisian rekam medis bila didukung oleh disiplin kerja dari dokter pemberi pelayanan yang tinggi maka akan memperoleh hasil kinerja yang optimal.

e. Stres kerja

Handoko (2001) mendefinisikan stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, dan kondisi ini berpengaruh terhadap kinerja dokter.

f. Motivasi

Motivasi yang tinggi dapat memberikan dampak positif bagi kinerja dokter karena tanpa motivasi yang baik dari dokter, maka rumah sakit akan sulit untuk mencapai hasil kinerja yang optimal (Muntaha & Mufrihah, 2017).

g. Komitmen

Karyawan yang memiliki komitmen akan bekerja dengan penuh dedikasi karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi menganggap bahwa hal yang penting yang harus dicapai adalah pencapaian tugas dalam organisasi (Meyer & Allen, 1997). Mowday, *et al.* (1979) menjelaskan bahwa komitmen kerja merupakan merupakan rasa kepercayaan dalam diri dan kesesuaian terhadap nilai organisasi yang ditunjukkan dengan perilaku yang sesuai dengan nilai organisasi, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi terwujudnya kepentingan organisasi, dan terikat dengan tindakannya, bersedia melakukan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik serta berkaitan erat dengan tanggung jawab

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi memiliki pandangan yang positif dan akan melakukan yang terbaik untuk kepentingan organisasi dan tanggung jawab yang lebih untuk menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja (Meyer & Allen, 1997).

h. *Big five personality*

Personality menurut Allport (Feist & Feist, 2010) didefinisikan sebagai suatu organisasi yang dinamik dalam diri individu yang merupakan sistem *psychophysical* dan yang menentukan karakteristik perilaku dan pikiran individu. Kepribadian seseorang, walaupun pada umumnya mantap dan konsisten, berubah dalam situasi yang berbeda. Tuntutan

yang berbeda dari situasi yang berlainan memunculkan aspek yang berlainan dari kepribadian seseorang (Robbins & Judge, 2013). Ahmad *et al.* (2014) menyatakan bahwa *big five personality* memiliki pengaruh terhadap kinerja seseorang, dengan variabel intervening *organizational commitment*.

Feist & Feist (2010) menyatakan bahwa *big five personality* adalah satu kepribadian yang dapat baik memprediksi dan menjelaskan perilaku, melalui *trait* yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor. Lima *traits* kepribadian tersebut adalah:

- 1) *extraversion*, *trait* ini sering disebut dengan faktor dominan patuh (*dominance submissiveness*). *Trait* ini menilai kuantitas dan intensitas interaksi interpersonal, level aktivitasnya, kebutuhan akan dukungan dan kemampuan untuk bahagia (McCrae & Costa, 1997);
- 2) *agreeableness*, *trait* ini menggambarkan kecenderungan seseorang untuk tunduk kepada orang lain (McCrae & Costa, 1997). *Trait* yang juga bisa disebutkan sebagai *social adaptability* ini mengindikasikan seseorang yang ramah, memiliki kepribadian yang selalu mengalah, menghindari konflik dan cenderung mengikuti orang lain;
- 3) *conscientiousness*, *trait* ini disebut juga sebagai *dependability*, *impulse control* dan *will to achieve* yang menggambarkan perbedaan keteraturan serta *self discipline* seseorang (McCrae & Costa, 1997). Individu dengan skor tinggi cenderung

mendengarkan kata hati, fokus pada satu tujuan dalam satu cara yang terarah, bertanggungjawab, berorientasi pada prestasi, teratur, pekerja keras, dapat diandalkan dan disiplin;

4) *neuroticism, trait* ini menilai kestabilan dan ketidakstabilan emosi.

Menurut McCrae dan Costa (1997) *trait* ini mengidentifikasi kecenderungan individu apakah memiliki ide-ide yang tidak realistis, mudah mengalami stress dan mempunyai *coping response* yang maladaptif; dan

5) *openness to experiences, trait* ini menggambarkan mengenai minat seseorang terhadap hal-hal baru dan inovasi. Menilai usaha secara proaktif dan penghargaan terhadap pengalaman demi kepentingannya sendiri serta menilai bagaimana individu menggali sesuatu yang baru dan tidak biasa (McCrae & Costa, 1997).

Openness to experience dapat membangun pertumbuhan pribadi.

2. Faktor Lingkungan Internal Organisasi

a. Faktor dukungan organisasi

Pegawai memerlukan dukungan organisasi untuk melaksanakan tugasnya. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Dukungan organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan dilakukan melalui pengorganisasian karyawan, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja (Rahmanesa, 2014).

b. Sistem manajemen dan kompensasi

Manajemen organisasi dan sistem kompensasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan (Rahmanesa, 2014; Setiadi, *et al.*, 2019).

c. Informasi dan komunikasi

Komponen informasi dan komunikasi yang baik kepada karyawan akan menghasilkan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, untuk menciptakan komunikasi atas informasi menjadi efektif maka instansi Rumah Sakit harus menyediakan dan memanfaatkan berbagai bentuk dan sarana komunikasi serta mengelola, mengembangkan dan memperbaharui sistem informasi secara terus menerus (Santosa, *et al.*, 2017).

d. Supervisi

Supervisi menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi yang efektif, merangsang kreatifitas dan motivasi, diharapkan tujuan organisasi dapat dicapai secara berhasil guna dan berdaya guna melalui pengembangan yang optimal dari semua tenaga dalam hubungannya dengan pelayanan di Rumah Sakit (Wijono, 2000).

e. Budaya organisasi

Budaya Organisasi memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Perilaku pegawai yang sesuai dengan budaya organisasi tersebut akan memberikan efek pada meningkatnya kinerja pegawai,

karena budaya organisasi ditetapkan oleh manajemen demi mewujudkan visi dan misi organisasi yang salah satunya adalah menciptakan kompetensi pegawai yang berkinerja tinggi.

3. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

a. Pengaturan jadwal praktek

Ketidak sesuaian pengaturan jadwal praktek akan menyebabkan keterlambatan kehadiran dokter (David, *et al.*, 2014).

b. Kebijakan Pemerintah

Lemahnya peraturan yang mengatur jumlah tempat praktek seorang dokter, paling banyak untuk 3 (tiga) tempat praktik, baik pada fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah, swasta, maupun praktik perorangan menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan praktek dokter dan berakibat pada kinerja yang tidak optimal (David, *et al.*, 2014).

c. Rumah Sakit Pesaing

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang optimal dari rumah sakit cenderung terus meningkat. Fenomena ini menuntut pihak rumah sakit untuk terus bersaing mengembangkan kualitas pelayanan atau peningkatan kualitas pelayanan baik internal maupun eksternal diantaranya, melalui pengembangan sarana dan prasarana, sistem manajemen, sumber daya manusia dan hal lain. Persaingan antar rumah sakit tersebut dapat mempengaruhi kinerja dari dokter yang bekerja di rumah sakit tersebut, rumah sakit yang lebih

unggul dari berbagai aspek akan lebih diperhatikan oleh dokter pemberi pelayanan.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini melakukan analisis faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja dokter (angka ketepatan jadwal praktek dokter sebesar 80,03%, ketepatan dokter pulang sesuai jadwal 83,5% dan angka kelengkapan pengisian rekam medis Rawat Jalan rata-rata 93,36%, belum mencapai) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin Tahun 2021.

Terdapat berbagai faktor penyebab rendahnya kinerja dokter, namun dalam penelitian ini peneliti membatasi pengaruh faktor *big five personality*, komitmen dokter yang bertugas di Instalasi rawat jalan dianalisis dengan kinerja dokter dalam ketepatan jadwal praktek ketepatan dokter pulang sesuai jadwal, kelengkapan rekam medis di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin dengan justifikasi sebagai berikut:

1. Dokter spesialis sebagai pemberi pelayanan utama di rumah sakit maka secara otomatis memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal dan melengkapi pengisian rekam medis yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Selain itu Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan praktik kedokteran, setiap dokter dan dokter gigi wajib mengacu pada standar, pedoman dan prosedur

yang berlaku sehingga masyarakat mendapat pelayanan medis secara profesional;

2. Penelitian tentang pengaruh *big five personality*, dan komitmen terhadap kinerja dokter dalam ketepatan dokter pulang, dan kelengkapan pengisian rekam medis di Instalasi Rawat jalan belum pernah dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin;
3. Perbedaan kepribadian antara individu dengan individu lainnya membuat suatu organisasi perlu memperhatikan karyawan secara personal, sehingga penelitian yang berfokus pada dimensi kepribadian terhadap variabel komitmen menjadi topik yang menarik untuk diteliti;
4. Komitmen menunjukkan keterikatan dalam melaksanakan sasaran yang ingin dicapai organisasi dan berkaitan erat dengan tanggung jawab. Penelitian ini menganalisis komitmen dokter terhadap RS Bhayangkara Tk III Banjarmasin, untuk mendapatkan gambaran keterikatan dokter terhadap tanggung jawab pekerjaannya; dan
5. Ahmad *et al.* (2014) dan Mauna & Shabur (2017) menyatakan komitmen dipengaruhi *big five personality*. Peneliti berpendapat bahwa faktor tersebut memberikan pengaruh yang bermakna terhadap komitmen dokter. Selain itu, peneliti memperkirakan bahwa *personality* (kepribadian) memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap komitmen dibandingkan faktor lingkungan karena *personality* (kepribadian) bersifat lebih menetap dan lebih sulit untuk diubah dibandingkan faktor lingkungan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan data masalah dan kajian masalah dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *big five personality*, komitmen dan kinerja dokter dalam ketepatan dokter pulang sesuai jadwal dan kelengkapan rekam medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin?
2. Bagaimana pengaruh *big five personality* terhadap terhadap kinerja dokter dalam ketepatan dokter pulang sesuai jadwal dan kelengkapan rekam medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin?
3. Bagaimana pengaruh *big five personality* terhadap komitmen dokter dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin?
4. Bagaimana pengaruh komitmen dokter terhadap kinerja dokter dalam ketepatan dokter pulang sesuai jadwal dan kelengkapan rekam medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin?
5. Bagaimana pengaruh *big five personality* terhadap terhadap kinerja dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin melalui komitmen dokter?
6. Apa rekomendasi perbaikan kinerja dokter dalam ketepatan dokter pulang sesuai jadwal dan kelengkapan rekam medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin?

1.5. Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

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.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis *Big five personality* dokter instalasi rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin yang meliputi *conscientiousness, agreeableness, openness to experience, extraversion* dan *neuroticism*;
2. Menganalisis komitmen dokter instalasi rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin;
3. Menganalisis kinerja dokter meliputi ketepatan jadwal praktek dokter, ketepatan dokter pulang sesuai jadwal dan kelengkapan rekam medis;
4. Menganalisis pengaruh *Big five personality* terhadap kinerja dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin;
5. Menganalisis pengaruh *Big five personality* terhadap komitmen dokter instalasi rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin;
6. Menganalisis pengaruh komitmen dokter terhadap kinerja dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin;
7. Menganalisis pengaruh *Big five personality* terhadap kinerja dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin melalui komitmen dokter; dan

8. Menyusun rekomendasi perbaikan kinerja dokter di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin.

1.6. Manfaat penelitian

1.6.1. Bagi Peneliti

Mampu menerapkan ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang diperoleh selama kuliah dan memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Magister Administrasi Rumah Sakit Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

1.6.2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini bermanfaat untuk memberi masukan kepada peneliti mendatang tentang studi *Big Five Personality* dan komitmen dokter untuk meningkatkan kinerja dalam ketepatan dokter pulang sesuai jadwal dan kelengkapan rekam medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin.

1.6.3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi manajemen sebagai upaya meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Banjarmasin.