PENGARUH FAKTOR KARAKTERISTIK, PSIKOLOGIS DAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA DOKTER DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TEBING TINGGI TAHUN 2021

THE EFFECT OF CHARACTERISTIC, PSYCHOLOGICAL AND ORGANIZATIONAL FACTORS ON THE PERFORMANCE OF DOCTORS AT HOME BHAYANGKARA TEBING HIGH ILLNESS IN 2021

**Adelia Pratiwi Kacaribu ^{*1}, Donal Nababan ², Janno sinaga ³, Zulfendri ⁴,
Frida Lina Tarigan ⁵**

^{1,2,3,4} Universitas Sari Mutiara Indonesia, Jl. Kapten Muslim No.79 Medan 20123,

*Koresponding Penulis: 1Pratiwiadelia2@gmail.com, 2nababandonal78@gmail.com,
3jnsnim@gmail.com, 4zulfendri_jolly@yahoo.com, 5frida_tarigan@yahoo.co.id,

ABSTRAK

Kinerja dokter merupakan faktor penentu dalam keberhasilan pencapaian tujuan rumah sakit. Jika kinerja dokter baik, maka *clinical govermance* rumah sakit dapat menjamin masyarakat akan mendapatkan pelayanan klinis yang terbaik . Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor karakteristik, psikologis dan organisasi terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi tahun 2021.

Jenis penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif dan desain penelitian ini *cross sectional study*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh dokter umum dan dokter spesialis yang berjumlah 30 orang dengan sampel merupakan total populasi sebanyak 30 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan variabel independen faktor karakteristik (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan alama bekerja), faktor psikologis dan faktor organisasi (kepemimpinan dan budaya organisasi) diisi oleh responden. Analisa data secara univariat, bivariat dan multivariat dengan menggunakan uji statistik regresi logistik berganda.

Hasil penelitian menunjukkan variabel karakteristik umur ($p=0,001$) terdapat pengaruh signifikan terhadap kinerja dokter . jenis kelamin $p=0,765$, pendidikan terakhir $p=0,544$ dan lama bekerja $p=0,464$ tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dokter. Faktor psikologis $p=0,001$ adanya hubungan signifikan. Organisasi kepemimpinan $p=0,011$, Budaya organisasi $p=0,000$ berpengaruh signifikan terhadap kinerja dokter.

Perlu adanya sosialisasi atau upaya untuk meningkatkan komitmen kepada organisasi dan pemahaman dokter terhadap visi dan misi rumah sakit sebagai cita-cita yang akan dicapai sehingga dokter dapat sama- sama menjalankan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Sosialisasi dapat disampaikan dalam bentuk pengumuman dengan menggunakan teknologi komunikasi yang ada.

Kata Kunci : Karakteristik, Psikologis, Organisasi, Kinerja Dokter

Abstract

Doctor's performance is a determining factor in the success of achieving hospital goals. If the doctor's performance is good, the hospital's clinical governance can guarantee that the community will get the best clinical services. The purpose of this study was to analyze the effect of characteristic, psychological and organizational factors on doctors performance at General Hospital Bhayangkara Tebing Tinggi Hospital in 2021.

This type of research is a quantitative with cross sectional study. The population in this study were all medical practitioners and specialists, totaling 30 people with the sample being a total population of 30 people. Data was collected through a questionnaire with independent variables characteristic factors (age, gender, education level and work experience), psychological factors and organizational factors (leadership and organizational culture) filled by the respondents. Data analysis was univariate, bivariate and multivariate using multiple logistic regression statistical tests.

The results of the research showed that the age characteristic variable ($p=0.001$) had a significant effect on the performance of doctors. gender $p=0.765$, last education $p=0.544$ and length of work $p=0.464$ had no significant effect on the performance of doctors. Psychological factors $p = 0.001$ there is a significant relationship. Organizational leadership $p=0.011$, organizational culture $p=0.000$ has a significant effect on the performance of doctors.

There needs to be socialization or efforts to increase commitment to the organization and doctors' understanding of the hospital's vision and mission as goals to be achieved so that doctors can both carry out according to what has been set. Socialization can be delivered in the form of announcements using existing communication technology.

Keywords : Characteristic, Psychological, Organizational, Doctor's Performance

PENDAHULUAN

Salah satu pilar pelayanan rumah sakit adalah *clinical governance* (tata kelola klinis) dengan unsur staf dokternya yang profesional. *Clinical governance* rumah sakit menjamin masyarakat akan mendapatkan pelayanan klinis yang terbaik. Rumah sakit harus dapat menjaga kualitas pelayanan kepada pasiennya. Salah satu faktor yang menjamin keselamatan pasien adalah kewenangan dokter untuk melakukan tindakan medis. Untuk menjaga keselamatan pasien dari tindakan medis yang dilakukan dokter, rumah sakit harus melakukan penilaian kinerja dokter secara rutin (Lia Handayani, 2016)

Organisasi profesional non struktural yang berada dalam organisasi rumah sakit yang bertugas untuk melakukan penilaian kinerja dokter disebut Komite Medik. Komite ini bertugas antara lain untuk menyelenggarakan tata kelola klinis (*clinical governance*) yang baik agar staf medis di rumahsakit terjaga profesionalitasnya (Permenkes RI No.755, 2011). Seperti sudah diutarakan di atas, kewenangan klinik (*clinical privilege*) yang dimiliki oleh para dokter di rumah sakit, amat menentukan mutu pelayanan (*quality of care*) dan keselamatan pasien (*patient safety*) di rumah sakit tersebut. Agar mutu pelayanan dan keselamatan pasien dapat terus terjaga dengan baik, Komite Medik setiap saat harus mengevaluasi dan mengkaji ulang semua kewenangan klinisyang telah diberikan dengan cara memantau praktik medis yang dilakukan oleh setiap dokter dirumah sakit tersebut.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan menjelaskan bahwa kinerja tenaga kesehatan di Indonesia termasuk tenaga kesehatan di rumah sakit belum optimal. Diantaranya hasil penelitian Rahmatika (2014) menyatakan adanya hubungan antara kepemimpinan dengan kinerja perawat (Rahmatika, 2014). Menurut Ardian (2012) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara

kepemimpinan dengan kinerja dokter didapatkan $p \text{ value} = 0,05$. Sementara menurut Muhammad Iqbal dkk dalam penelitiannya menyatakan bahwa hasil kinerja perawat berada kategori kurang sebanyak 71,4% terhadap budaya organisasi (Muhammad Iqbal, 2017). Sayyidah Mirfat et.al menyatakan bahwa faktor individu tidak mempengaruhi kinerja dokter dalam kelengkapan pengisian rekam medis tetapi faktor psikologis dan faktor organisasi mempengaruhi kinerja dokter (Mirfat et al., 2018).

Pemerintah Indonesia melalui Departemen Kesehatan konsisten mendesai bentuk-bentuk subsidi atau pelayanan yang mudah dan murah bertujuan meringankan beban biaya pelayanan kesehatan pada seluruh kelompok masyarakat. Pada kelompok masyarakat dibawah instansi pemerintah, pelayanan standar diberikan berdasarkan kepatutan dan dengan beban biaya yang diperkirakan cukup untuk semua. Kelompok masyarakat Polri di Tebing misalnya, dirancang mendapat pelayanan kesehatan optimal, namun kadang-kadang tersendat juga karena masalah pendanaan (budget) yang sering kurang memadai akibat biaya anggaran operasional yang kecil .

Faktor individu mengenai banyak aspek kehidupan individu yang berpotensi berpengaruh terhadap pencapaian kinerja individu. Secara sederhana dapat diterima logis bahwa fisik pria akan lebih kuat dibandingkan dengan wanita. Bahwa wanita sering lebih teliti melaksanakan prosedur kerja dibandingkan dengan pria. Faktor umur yang ekstrim juga demikian, bahwa ketika seorang menjadi lebih tua prestasi kerjanya semakin disiplin atau sebaliknya karena perkembangan disiplin pribadi. Faktor lain seperti kemampuan dan keterampilan, pengalaman serta latar belakang juga merupakan hal yang berpengaruh terhadap kinerja individu (Gibson,2006).

Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit di Provinsi Sumatera Utara yang berlokasi di Kota Tebing Tinggi, yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. Rumah sakit ini sebagai rumah sakit milik Kepolisian Republik Indonesia, yang berklasifikasi Rumah Sakit Tipe C yang menyelenggarakan pelayanan spesialisik dan subspecialistik dengan kapasitas 135 tempat tidur(DINKES, 2015)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “pengaruh faktor individu, psikologis dan organisasi terhadap kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan *cross sectional study*, yang bertujuan untuk mempelajari pengaruh antar variable independen (bebas) yaitu faktor karakteristik, psikologis dan organisasi dengan variable dependen (terikat) yaitu kinerja dokter dilakukan penelitian disaat yang bersamaan. Penelitian dilakukan Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi JL. Pahlawan No. 17 Tebing Tinggi 20633.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi sejumlah 100 orang. Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *cross sectional study* yaitu sebanyak 30 Responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Analisis Univariat

Hasil penelitian distribusi faktor karakteristik yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan lama bekerja di peroleh beragam.

Tabel 4.1 Distribusi Umur Responden di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Umur	N	%
< 35 Tahun	18	60.0
> 35 Tahun	12	40.0
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.1 menyatakan bahwa paling banyak responden kelompok umur < 35 tahun sebanyak 18 rang (60%) dan > 35 tahun sebanyak 12 orang (40%).

Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	18	60.0
Perempuan	12	40.0
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 menyatakan bahwa paling banyak responden laki-laki sebanyak 18 orang (60%) dan perempuan sebanyak 12 orang (40%).

Tabel 4.3 Distribusi Pekerjaan Responden di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Pekerjaan	N	%
Dokter Umum	8	26.7
Dokter Spesialis	22	73.3
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 menyatakan bahwa paling banyak responden bekerja sebagai dokter spesialis sebanyak 22 orang (73%) dan dokter umum sebanyak 8 orang (26%).

Tabel 4.4 Distribusi Lama Bekerja Responden di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Lama Bekerja	N	%
< 5 Tahun	27	90.0
> 5 Tahun	3	10.0
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.4 menyatakan bahwa paling banyak responden bekerja < 5 tahun sebanyak 27 orang (90%) dan > 5 tahun sebanyak 3 orang (10%).

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor Psikologis di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Faktor Psikologis	N	%
Tinggi	18	60.0
Rendah	12	40.0
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.5 menyatakan bahwa paling banyak faktor psikologi dalam kategori tinggi sebanyak 18 orang (60%) dan kategori rendah sebanyak 12 orang (40%).

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor Kepemimpinan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Faktor Kepemimpinan	N	%
Baik	16	53.3

Tidak Baik	14	46.7
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.6 menyatakan bahwa paling banyak responden pada faktor kepemimpinan dalam kategori baik sebanyak 16 orang (53%) dan tidak baik sebanyak 14 orang (46%).

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor Budaya Organisasi di Rumah Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Budaya Organisasi	N	%
Setuju	17	56.7
Tidak Setuju	13	43.3
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.7 menyatakan bahwa berdasarkan faktor budaya organisasi paling banyak dalam kategori setuju sebanyak 17 orang (56%) dan tidak setuju sebanyak 13 orang (43%).

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Kinerja Dokter	N	%
Baik	16	53.3
Kurang Baik	14	46.7
Total	30	100.0

Berdasarkan tabel 4.8 menyatakan bahwa paling banyak dokter memiliki kinerja yang baik sebanyak 16 orang (53%) dan kinerja dokter yang kurang baik sebanyak 14 orang (46%).

Tabel 4.9 Hubungan Faktor Karakteristik Dengan Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021

		Kinerja Dokter			Nilai p
		Baik N (%)	Kurang Baik N (%)	Total N (%)	
Usia	< 35 tahun	14 (46,7)	4 (13,3)	18 (60)	0.001
	> 35 tahun	2 (6,7)	10 (33,3)	12 (40,0)	
Total		16 (53,3)	14 (46,7)	30 (100)	

Berdasarkan tabel 4.9 menyatakan bahwa hasil uji analisis *chi square* dijumpai nilai p 0,001 ($p < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan faktor usia dengan kinerja dokter di Rumah Saki Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Tabel 4.10 Hubungan Faktor Karakteristik Dengan Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021

		Kinerja Dokter			Nilai p
		Baik n (%)	Kurang Baik n (%)	Total n (%)	

JenisKelamin	Laki-laki	10 (33,3)	8 (26,7)	18 (60,0)	0,765
	Perempuan	6 (20,0)	6 (20,0)	12 (40,0)	
Total		16 (53,3)	14 (46,7)	30 (100)	

Berdasarkan tabel 4.10 menyatakan bahwa hasil uji analisis *chi square* dijumpai nilai p 0,765 ($p > 0,05$) yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan faktor jenis kelamin dengan kinerja dokter di Rumah Saki Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Tabel 4.11 Hubungan Faktor Pendidikan Dengan Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021

		Kinerja Dokter			Nilai p
		Baik n (%)	Kurang Baik n (%)	Total n (%)	
Pendidikan	Dokter Umum	5 (16,7)	3 (10,0)	8 (26,7)	0.544
	Dokter Spesialis	11 (36,7)	11 (36,7)	22 (73,3)	
Total		16 (53,3)	14 (46,7)	30 (100)	

Berdasarkan tabel 4.11 menyatakan bahwa hasil uji analisis *chi square* dijumpai nilai p 0,544 ($p > 0,05$) yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan faktor pendidikan dengan kinerja dokter di Rumah Saki Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Tabel 4.12 Hubungan Faktor Lama Bekerja Dengan Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021

		Kinerja Dokter			Nilai p
		Baik N (%)	Kurang Baik N (%)	Total N (%)	
Lama Bekerja	< 5 tahun	15 (50,0)	12 (40,0)	27 (90,0)	0.464
	> 5 tahun	1 (3,3)	2 (6,7)	3 (10,0)	
Total		16 (53,3)	14 (46,7)	30 (100)	

Berdasarkan tabel 4.12 menyatakan bahwa hasil uji analisis *chi square* dijumpai nilai p 0,464 ($p > 0,05$) yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan faktor lama bekerja dengan kinerja dokter di Rumah Saki Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Tabel 4.13 Hubungan Faktor Psikologis Dengan Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

	Kinerja Dokter	Total	Nilai p
--	----------------	-------	---------

Faktor Psikologis		Baik	Kurang Baik	N (%)	
		N (%)	N (%)		
Faktor Psikologis	Tinggi	14 (46,7)	4 (13,3)	18 (60,0)	0.001
	Rendah	2 (6,7)	10 (33,3)	12 (40,0)	
Total		16 (53,3)	14 (46,7)	30 (100,0)	

Berdasarkan tabel 4.13 menyatakan bahwa hasil uji analisis *chi square* dijumpai nilai p 0,001 ($p < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan faktor psikologis dengan kinerja dokter di Rumah Saki Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021

Tabel 4.14 Pengaruh Faktor Kepemimpinan Dengan Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

	Kepemimpinan	Kinerja Dokter			Nilai p
		Baik n (%)	Kurang Baik n (%)	Total n (%)	
	Baik	12 (40)	4 (13,3)	16 (53,3)	0.011
	TidakBaik	4 (13,3)	10 (33,3)	14 (46,7)	
Total		16 (53,3)	14 (46,7)	30 (100)	

Berdasarkan tabel 4.14 menyatakan bahwa hasil uji analisis *chi square* dijumpai nilai p 0,011 ($p < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan faktor kepemimpinan dengan kinerja dokter di Rumah Saki Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Tabel 4.15 Hubungan Faktor Budaya Organisasi Dengan Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Budaya Organisasi		Kinerja Dokter			Nilai p
		Baik N (%)	Kurang Baik N (%)	Total N (%)	
Budaya Organisasi	Setuju	14 (46,7)	3 (10,0)	17 (56,7)	0.000
	TidakSetuju	2 (6,7)	11 (36,7)	13 (43,3)	
Total		16 (53,3)	14 (46,7)	30 (100,0)	

Berdasarkan tabel 4.15 menyatakan bahwa hasil uji analisis *chi square* dijumpai nilai p 0,000 ($p < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan faktor budaya organisasi dengan kinerja dokter di Rumah Saki Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

4.4 Analisa Multivariat

Tabel 4.16 Analisis Faktor Karakteristik, Psikologis dan Organisasi Terhadap Kinerja Dokter di Rumah Sakit Bhayankara Tebing Tinggi Tahun 2021.

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Psikologis	0.382	0.006	0,375
Kepemimpinan	0.276	0.031	0,276
Budaya organisasi	0.665	0.002	0,449

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa dijumpai nilai koefisien untuk variabel psikologis diperoleh nilai sig 0,006 < dari p 0,05 berarti terdapat pengaruh antara variabel psikologis terhadap kinerja dokter. Variabel kepemimpinan diperoleh nilai sig 0,031 < dari p 0,05 berarti terdapat pengaruh antara faktor variabel kepemimpinan terhadap kinerja dokter . variabel budaya organisasi diperoleh nilai sig 0,002 < dari p 0,05 berarti terdapat pengaruh antara variabel budaya organisasi terhadap kinerja dokter.

5.1 Pengaruh Faktor Karakteristik Terhadap Kinerja Dokter

5.1.1 Umur

Umur berkaitan erat dengan tingkat kedewasaan atau maturitas individu. Kedewasaan adalah tingkat kedewasaan psikologis atau teknis dalam melaksanakan tugas-tugas. Suwanto (2010) menghubungkan umur dengan perpindahan, absensi, produktivitas, dan kepuasan. Hubungan antara usia dengan perpindahan adalah berbanding terbalik, sebab semakin tua semakin kecil usaha untuk keluar dari pekerjaannya. Karena semakin tua semakin mempunyai kesempatan klerja lebih sedikit.

Berdasarkan umur hasil analisa univariat menunjukkan bahwa dokter yang bekerja di rumah sakit bhyangkara tebing tinggi tahun 2021 diketahui bahwa dokter terbanyak yaitu berumur di atas >35 tahun sebanyak 18 orang (60%), sisanya sebanyak 12 orang (40%) berada pada umur <35 tahun.

Hasil analisa bivariat menunjukkan bahwa dokter yang berumur <35 tahun memiliki kinerja baik sebanyak 14 orang (46,7%) dan selebihnya 4 orang (13,3%) memiliki kinerja kurang baik. Dokter yang berumur >35 tahun memiliki kinerja yang baik sebanyak 2 orang (6,7%) dan selebihnya sebanyak 10 orang (33,3%) memiliki kinerja kurang baik. Uji analisa *chi square* $p=0,001$ ($p= <0,05$) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan faktor umur terhadap kinerja dokter di rumah sakit bhayangkara tebing tinggi tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sri Handayani (2018) , yang menyatakan hubungan kinerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada karyawan yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas

positif yang ada pada karyawan yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu.

Hasil tersebut diperjelas dengan pendapat Gibson (1997) yang menyatakan bahwa pada umur 40-54 tahun merupakan tahap perawatan yang ditandai dengan usaha untuk stabilisasi dari hasil usaha masa lampau. Pada tahap ini seseorang sangat memerlukan penghargaan, tetapi banyak juga mempunyai pengalaman kritis pada tahap ini dimana kesehatan mulai memburuk dan rasa khawatir yang tinggi, mereka tidak lagi membutuhkan peningkatan karir dan akibatnya prestasi kerja akan menurun.

Menurut asumsi peneliti umur berkaitan dengan tingkat kinerja para dokter. Karena seiring bertambahnya usia maka produktifitas kerja akan merosot. Umur dokter > 35 tahun ini adalah kategori dewasa tua. Dokter yang berada pada rentang usia ini bisa terkendala oleh faktor lingkungan dari luar. Berdasarkan analisa peneliti hal ini disebabkan oleh kurangnya motivasi dan dorongan dari pimpinan untuk karyawan untuk bekerja dengan giat serta kurangnya dilakukan pengawasan dan kontrol secara berkala terhadap kinerja karyawannya. Untuk itu pimpinan harus memberikan motivasi dan dorongan kepada karyawannya untuk dapat bekerja dengan baik dan melakukan tindakan pengawasan dan evaluasi secara berkala.

5.1.2 Jenis Kelamin

Pada analisa bivariat diperoleh bahwa faktor karakteristik jenis kelamin tidak memiliki hubungan terhadap kinerja dokter dengan nilai $p = 0,765$ ($p > 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan tidak ada pekerjaan yang mewajibkan dilakukan oleh dokter laki-laki atau perempuan sebab sebaiknya seluruh dokter yang bertugas dapat melaksanakan tugasnya secara profesional.

Menurut Mulyaningtyas dalam Damanik (2016) jenis kelamin merupakan pengkategorian seks secara biologis yang dapat diketahui dari identitas diri sebagai laki-laki dan perempuan secara biologis, jenis kelamin tidak dapat di pertukarkan. Jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki banyak perbedaan.

Berdasarkan struktur organisasi di rumah sakit ini menunjukkan bahwa perempuan paling banyak. Hasil penelitian ini diperjelas oleh pernyataan Priansa (2014) yang menyatakan bahwa kinerja seseorang bukan merupakan karakteristik individu, melainkan perwujudan dari bakat dan kemampuan seseorang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyaningsih dkk (2012) menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kinerja perawat pelaksana ($p = 1$; $p = 0,05$).

5.1.3 Pendidikan Terakhir

Hasil analisa univariat pendidikan terakhir dokter di rumah sakit bhayangkara tebing tinggi yang berpendidikan dokter umum sebanyak 8 orang (26,7%) dan dokter spesialis sebanyak

22 orang (73,3%). Hasil analisa bivariat menunjukkan bahwa dokter yang berpendidikan umum memiliki kinerja baik sebanyak 5 orang (16,7%) dan 3 orang (10%) memiliki kinerja kurang baik. Sedangkan dokter yang berpendidikan spesialis memiliki kinerja baik sebanyak 11 orang (36,7%) dan sebaliknya sebanyak 11 orang (36,7%) memiliki kinerja kurang baik.

Hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p=0,544 > 0,05$, dengan demikian tidak ada hubungan pendidikan terakhir dengan kinerja dokter. Hasil penelitian ini sesuai dengan Rejeki (2012) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan terakhir dokter umum dan spesialis di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintoharjo Jakarta.

Penelitian ini juga sejalan dengan Syamsuriansyah (2020) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kinerja petugas rekam medis di rumah sakit swasta di kota Mataram . Begitu juga dengan penelitian ayura (2013) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh latar belakang pendidikan, berkelanjutan, komitmen organisasi dan pengalaman kerja terhadap kinerja pengawas. Penelitian ini namun tidak sejalan dengan hasil Jacobis dkk (2017) yang menyatakan bahwa karakteristik individu (pendidikan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pekerja.

5.1.4 Masa Kerja

Hubungan masa kerja dengan produktivitas seseorang yang mempunyai masa kerja lebih lama tidak selamanya lebih produktif dibandingkan dengan seorang pekerja baru. Hasil analisa univariat menunjukkan bahwa dokter yang memiliki masa kerja > 5 tahun sebanyak 3 orang (10%) dan sebaliknya dokter yang memiliki masa kerja < 5 tahun sebanyak 27 orang (90%).

Hasil bivariat menunjukkan bahwa dokter dengan masa kerja < 5 tahun memiliki kinerja baik 15 orang (50%) dan selebihnya sebanyak 12 orang (40%) memiliki kinerja kurang baik. Sedangkan untuk responden dokter > 5 tahun memiliki kinerja baik sebanyak 1 orang (3,3%) dan selebihnya 2 orang (6,7%) memiliki kinerja kurang baik.

Pada variabel lama bekerja didapatkan uji *chi square* diperoleh nilai $p=0,464 > 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan tidak ada hubungan lama bekerja dengan kinerja dokter. Samsulan dkk (2008) mengatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara lama kerja dengan kinerja. Masa kerja yang mendeskripsikan pengalaman kerja berpengaruh terhadap produktivitas. Rejeki (2012) mengungkapkan tidak adanya perbedaan kinerja antara dokter dengan masa kerja kurang dari 5 tahun dan yang memiliki masa kerja lebih dan sama dengan 5 tahun, yang disimpulkan tidak adanya hubungan yang signifikan terhadap hal tersebut.

Hal ini bertentangan dengan pendapat Robins (2001) yang mengatakan ada suatu hubungan yang positif antara senioritas (lama kerja) dengan produktivitas kerja. Semakin panjang masa kerja, semakin banyak pengalaman yang diperoleh. Semakin lama masa kerja seseorang

maka semakin terampil petugas tersebut .

5.2 Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Kinerja Dokter

Hasil analisis bivariat menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor psikologis dengan kinerja dokter. Hasil penelitian menunjukkan dari 18 orang responden dengan kepuasan kerja tinggi 14 orang (46,7%) dan selebihnya 4 orang responden (13,3%) berkinerja kurang baik. Dari 12 orang responden dengan kepuasan kerja kurang, berkinerja kurang baik 10 orang (33,3%) dan selebihnya 2 orang (6,7%) berkinerja baik. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p= 0,001 < p= 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan faktor psikologis terhadap kinerja dokter di rumah sakit bhayangkara tebing tinggi tahun 2021.

Kemudian hasil analisa multivariat menunjukkan hasil yang signifikan, bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja dokter dengan nilai $\text{sig}=0,006 < 0,05$. Pengaruhnya sebesar 2.973 yang memiliki arti jika seseorang memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka akan berdampak terhadap kinerja yang baik.

Pada penelitian Khan et al. (2011) yang dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor penentu kepuasan kerja dan dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di lembaga medis otonom departemen kesehatan Pakistan, memiliki hasil yang sejalan dengan hasil penelitian ini. Disimpulkan, bahwa aspek kepuasan kerja seperti gaji, promosi, keselamatan kerja dan keamanan, kondisi kerja, otonomi pekerjaan, hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan atasan, dan sifat pekerjaan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja antara lembaga medis otonom Pakistan.

Hasil yang sejalan dinyatakan oleh Rejeki (2012) bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja dokter di poliklinik rawat jalan Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintoharjo Jakarta. Penelitian lain yang menyatakan hal sama adalah Ardian (2012) yang juga menyimpulkan bahwa faktor kepemimpinan dan insentif berpengaruh terhadap kinerja dokter di Rumah sakit Advent Medan.

Jika dilihat dari observasi peneliti dilapangan, terlihat bahwa responden memiliki kinerja yang baik dalam bekerja, namun ada beberapa responden yang merasa tidak puas dikarenakan tidak mendapat bonus tambahan dari kinerja yang telah dilakukan. Kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pegawai yang menikmati pekerjaan akan merasa puas jika hasil kerja keras dan balas jasa dirasa adil dan layak.

5.3 Pengaruh Faktor Organisasi Terhadap Kinerja Dokter

5.3.1 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Dokter

Hasil penelitian ini sesuai analisa bivariat, pada sub variabel kepemimpinan pada faktor organisasi dari 16 orang responden dengan persepsi tentang kepemimpin yang baik 12 orang (40%) dan selebihnya 4 orang responden (13,3%) berkinerja kurang baik. Dari 14 orang responden dengan persepsi kepemimpinan tidak baik, berkinerja kurang baik yaitu 10 orang (33,3) dan 4 orang responden (13,3%) berkinerja baik. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p=0,011 < 0,05$, dengan demikian ada hubungan variabel kepemimpinan pada faktor organisasi dengan kinerja dokter.

Berdasarkan hasil uji multivariat diperoleh nilai sig $0,031 < 0,05$ berarti ada pengaruh antara persepsi dokter tentang kepemimpinan di rumah sakit bhayangkara tebing tinggi. Pengaruhnya sebesar 2,287 yang dapat diartikan jika seseorang memiliki persepsi yang baik terhadap kepemimpinan maka akan berdampak positif terhadap kinerjanya.

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan Lee (1987), bahwa rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan dan pengetahuan mereka tentang hasil kerja, akan meningkatkan kepuasan dan produktivitas kerja mereka. Hasil penelitian juga searah dengan hasil penelitian Chien (2004); Ogbonna & Harris (2000); Tatik, 2002, membuktikan bahwa: gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja. Penelitian ini juga sejalan dengan Hotman (2010), Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di RSUD. Artinya bahwa dengan kepemimpinan yang berwibawa, cakap, komunikatif, dan mengambil keputusan yang menyenangkan paramedis, akan dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Gibson (1997) menyebutkan bahwa pimpinan yang efektif adalah sikap pimpinan yang direktif suportif, partisipatif dan berorientasi pada prestasi kerja. Seorang pimpinan atau direktur rumah sakit harus mampu memahami perkembangan lingkungan yang ada, ia harus siap mendapat tekanan dari berbagai pihak dan dapat segera melakukan langkah-langkah untuk membuat keputusan yang strategis yang harus dilaksanakan dan dievaluasi oleh lembaga. Seorang direktur harus berusaha mengetahui keadaan lingkungan apa sekarang ini, kemana kita ingin tuju, bagaimana kita akan mencapai tujuan itu, perubahan apa yang kita perlukan dan untuk siapa perubahan ini.

Hasil penelitian Ardian (2012), menyimpulkan hal yang sejalan bahwa kinerja dokter kategori sedang 67,2%, kategori baik 31,1% dan kategori buruk 1,7%. Kesesuaian honor yang diharapkan, nilai ketepatan waktu pembayarannya serta pemberian bonus/insentif kategori sedang. Faktor kepemimpinan dan insentif berpengaruh terhadap kinerja dokter di Rumah sakit Advent Medan.

Berdasarkan hasil obeservasi peneliti, dijumpai bahwa responden memiliki kepimpinan dan kinerja yang baik namun masih ada beberapa responden dengan kepemimpinan yang bruruk.

Faktor kepemimpinan paling dominan memengaruhi kinerja dokter. Kepemimpinan yang baik tentu saja akan membuat para karyawan merasa senang untuk melakukan pekerjaannya, dimana hal ini menjadi salah satu pemicu karyawan untuk berprestasi dan senang untuk mengikuti peraturan maupun keputusan-keputusan yang dibuat oleh pemimpin, karena seorang pemimpin seharusnya selalu membuat keputusan-keputusan yang berpihak pada karyawan, hal inilah yang seharusnya dimiliki para pemimpin di rumah sakit

5.3.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dokter

Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*value*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi. Dalam budaya organisasi terjadi sosialisasi nilai-nilai dan menginternalisasi dalam diri para anggota, menjiwai orang per-orang dalam organisasi. Maka, budaya organisasi adalah jiwa organisasi para anggota organisasi. (Sutrisno 2010) .

Hasil analisa bivariat pada sub variabel budaya organisasi pada faktor organisasi menunjukkan dari 17 orang responden dengan persepsi setuju terhadap budaya organisasi baik yang ada, berkinerja baik sebanyak 14 orang (46,7%) dan selebihnya 3 orang responden (10%) berkinerja kurang baik. Dari 13 orang responden dengan persepsi tidak setuju pada budaya organisasi yang ada, berkinerja kurang baik 11 orang (36,7%) dan selebihnya 2 orang (6,7%). Hasil uji *chi square* di jumpai nilai $p=0,000$ ($p=0,05$) dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan variabel budaya organisasi terhadap kinerja dokter.

Hasil analisa multivariat pada faktor organisasi yaitu budaya organisasi menunjukkan hasil yang signifikan. Bahwa persepsi budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja dokter dengan nilai sig= 0,002. Pengaruhnya sebesar 3,506 yang artinya terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja.

Pernyataan yang sama disampaikan dari hasil penelitian Rejeki (2012), bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi dengan kinerja dokter. Pentingnya nilai-nilai organisasi dalam memengaruhi perilaku dan sikap individu dalam bekerja. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan antara person-organization fit dengan kepuasan, komitmen dan turn over karyawan dimana individu yang sesuai dengan budaya organisasi mempunyai kecenderungan untuk mempunyai kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan mempunyai intensitas yang tinggi untuk terus bekerja/ tinggal di organisasi dan pada akhirnya akan berpengaruh pada kinerja individu tersebut untuk tetap memberikan hasil kerja yang baik.

Budaya organisasi merupakan jiwa organisasi dan jiwa para anggota organisasi, yang

menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara budaya organisasi dengan kinerja dokter. Pernyataan lain yang sejalan dengan penelitian adalah hasil penelitian Cahyani,dkk (2013) yaitu kepuasan kerja terhadap suasana kerja/pekerjaan itu sendiri atau yang dimaksud dalam penelitian ini adalah budaya kerja yang ada dalam lingkungan kerja tersebut. Demikian juga dengan hasil penelitian Wenghofer, dkk (2009) dengan hasil bahwa faktor organisasi dan sistem organisasi berpengaruh terhadap penilaian kinerja dokter.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah Terdapat pengaruh faktor karakteristik (umur), Terdapat pengaruh faktor psikologis kinerja dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. dan Terdapat pengaruh faktor organisasi yaitu kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja dokter di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

Perlu adanya sosialisasi atau upaya untuk meningkatkan komitmen kepada organisasi dan pemahaman dokter terhadap visi dan misi rumah sakit sebagai cita-cita yang akan dicapai sehingga dokter dapat sama-sama menjalankan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Sosialisasi dapat disampaikan dalam bentuk pengumuman dengan menggunakan teknologi komunikasi.

2. Dokter

1. Berpikir positif terhadap perubahan kebijakan yang ada, untuk meningkatkan mutu dan pencapaian visi dan misi rumah sakit sehingga akan berdampak pada kesejahteraan dokter.
2. Lebih terbuka dalam menyampaikan setiap keluhan ke manajemen rumah sakit untuk menyelesaikan masalah yang ada.
3. Lebih aktif dalam partisipasi seluruh kegiatan yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi untuk memaksimalkan informasi yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F., Rumapea, P., & Mambo, R. (2017). Kualitas Kinerja Tenaga Medis Di Rumah Sakit Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(046).
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Amalia, A., & Tjiptaningrum, A. (2016). Diagnosis dan Tatalaksana Anemia Defisiensi Besi
Diagnosis and Management of Iron Deficiency Anemia. *Majority*, 5, 166–169.
- Ambar T. Sulistiyani Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, Graha Ilmu, Yogyakarta

- Ardian, Hengki. (2012). *Pengaruh Kepemimpinan dan Insentif terhadap Kinerja Dokter di Rumah Sakit Advant Medan*, FKM USU
- Awadh, A.M., Alyahya, Saad, M.,2013. *Impact of Organizational Culture on Employee Performance. International Review of Management and Business Research*. Vol.2 Issue 1.168-175
- Cahyani, A.S., Pasinringi, S.A., Zulkifli, A. 2013 . Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dokter di Ruang Rawat Inap Rumah sakit Umum Daerah Jayapura. Tesis. Bagian Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makasar. Makassar
- Davis, Keith, and Newstrom, John, W. 2002. *Organizational Behavior At Work*. 11 edition. New York. Mc Graw - Hill
- Fatmawati, Syarifah 2013. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kebun Rimba Belian Inti Kabupaten Sanggau*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak
- Ghalem, Â., Okar, C., Chroqui, R., & Semma, E. (2016). *Performance : A concept to define ! La performance : Un concept à définir !May*, 1–12. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.24800.28165>
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organisasi dan Manajemen , Perilaku Struktur Proses*, Erlangga, Jakarta, 1997
- Gibson, James L. dkk. (2006). *Organizations behavior, struture, processes*. Dallas: Business Pub.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen, dasar pengertian dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Iwan Kurnia W. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas. *Journal Manajemen Bisnis*. Vol.6, No 2
- Iqbal, M., & Agritubella, S. (2017) HUBUNGAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KINERJA PERAWAT PELAKSANA DI RAWAT INAP RS PMC. *Jurnal Endurance*, 2(3), 285-293.[doi:http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i3.1355](http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i3.1355)
- KARS. (2012). *Penilaian Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta
- Khan, A.H., Nawaz, M.m., Aleem, M., Hamed, W.,2011. *Impact of job satisfaction on employee performance: An emprical study of autonomous Medica; Institutions of Pakistan. African Journal of Business Management* VOL. 6 (7), pp. 2697-2705
- Kurniasari, L., Suhariyadi, F., & Handoyo, S. (2020). Are Young Physicians Have Problem in Job Insecurity? The Impact of Health systems' Changes. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 9(1). <https://doi.org/10.12928/jehcp.v9i1.15660>
- Leep Hunderfund, A. N., Park, Y. S., Hafferty, F. W., Nowicki, K. M., Altchuler, S. I., & Reed, D. A. (2017). A Multifaceted Organizational Physician Assessment Program. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*, 1(2), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.mayocpiqo.2017.05.005>
- Lia Handayani., 2012. Pengaruh Faktor Individu, Psikologis dan Organisasi Terhadap Kinerja Dokter di Rumah Sakit Mitra Medika Medan. Tesis. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara.
- LiLin, & Shiqian, W. (2018). Factors affecting the job performance of employees at work place in the higher education sector of China. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(1), 219–223.
- Lumenta, D. (2016). Changing Spaces and Border Regimes: A Central Borneo Trajectory of “Globalisation.” *Jurnal Kajian Wilayah*, 1(2), 190–202. <http://ejournal.lipi.go.id/index.php/jkw/article/view/283>
- Mirfat, S., Azzuhri, M., & Hakim, L. (2018). Physician Performance Analysis Based on Individual, Psychological and Organizational Factors in Medical Resume Filling. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(3), 520–529. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.03.17>
- Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 755/MENKES/PER/IV/2011 Tentang Penyelenggaraan Komite Medik di Rumah Sakit

- Rahmatika, Poetri, (2013). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di RSUD Rasidin Padang Tahun 2013*. Padang, Universitas Andalas
- Rejeki, S., 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dokter di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintoharjo Jakarta Tahun 2012. Tesis. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia Depok.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari teori Ke Praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S., 2002. Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi, Edisi 5. Alih Bahasa; Halida Dewi Sartika. Erlangga. Jakarta
- Sabarulin, Darmawansyah, dkk. (2013). *Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dalam mendokumentasikan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Woodward Palu*. Makassar: FKM Unhas, UIN
- Scholle, S. H., Roski, J., Adams, J. L., Dunn, D. L., Kerr, E. A., Dugan, D. P., & Jensen, R. E. (2008). Benchmarking physician performance: Reliability of individual and composite measures. *American Journal of Managed Care*, 14(12), 829–838.
- Setyorini, T. (n.d.). *Pengembangan Model Instrumen Penilaian Kinerja Dokter Spesialis Obsgyn Melalui Analisis Kinerja di Rumah Sehat Ibu Dan Anak Budi Kemuliaan. 2*, 162–171.
- Shi, Y., Li, P., Yu, X., Wang, H., & Niu, L. (2018). Evaluating doctor performance: Ordinal regression-based approach. *Journal of Medical Internet Research*, 20(7). <https://doi.org/10.2196/jmir.9300>
- Simanjuntak, Payaman J, *Manajemen dan Evaluasi Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005.
- Sri Handayani., Fannya, P., & Nazofah, P. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rawat INAP RSUD Batusangkar. *Jurnal Endurance*, 3(3), 440. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i3.3005>
- Syarifah, D. (2016). Feedback yang Berkelanjutan (Continuous Feedback) untuk Mendukung Penilaian Kinerja Efektif. *Insan*, 14(2), 120–126.
- Utara DKPS. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2010. Medan: Dinkes Sumatera Utara. 2015
- Veithzal, Rivai. (2007). *Bank and Financial Institute Management*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Wenghofer, E. F., Williams, A. P., & Klass, D. J. (2009). Factors affecting physician performance: Implications for performance improvement and governance. *Healthcare Policy*, 5(2), 141–160. <https://doi.org/10.12927/hcpol.2013.21178>
- Zhang, P., Wang, F., Cheng, Y., Zhang, L. yi, Ye, B. zhu, Jiang, H. wei, Sun, Y., Zhu, X., & Liang, Y. (2017). Impact of organizational and individual factors on patient-provider relationships: A national survey of doctors, nurses and patients in China. *PLoS ONE*, 12(7), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0181396>
- Zulkhairi., 2010. Pengaruh Faktor Individu, Psikologis Dan Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Dokter Spesialis Di Rumah Sakit Bhayangkara Medan. Tesis. Program Studi Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Medan