

DESKRIPSI *BURNOUT* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP PETUGAS REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PRASETYA HUSADA MALANG

(Zulfariska Amanda Putri¹⁾, (Ali Hanafiah)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang
Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
(Zulfariska Amanda Putri)
Email: zulfariska2223@gmail.com

Abstract

In health services, not all officers are able to carry out their duties and responsibilities, often they experience physical, mental and emotional fatigue due to the workload given. However, there are still health workers who have positive and enthusiastic individual beliefs because they relate to self-control. The aim of the research was to determine the description of burnout and locus of control for medical records officers at Prasetya Husada Hospital, Malang. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The research results showed that officers experienced physical fatigue. The causes occur due to a lack of officers, lack of rest, concurrently doing other work. The influencing factors are multiple jobs and lack of appreciation. The impact is a loss of energy and enthusiasm for work. The self-control carried out includes internal aspects such as professional attitude and self-confidence, and external aspects such as accepting positive invitations from colleagues. Strategies for overcoming work fatigue are adequate rest, quality time, listening to music, going on holiday together, and taking time off work. The strategy for always controlling yourself is to entertain yourself, not be easily influenced, and have self-confidence.

Keywords: *Burnout, Service Quality*

Abstrak

Dalam pelayanan kesehatan tidak semua petugas mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seringkali dari mereka mengalami kelelahan fisik, mental, dan emosional akibat beban kerja yang diberikan. Namun, masih ada tenaga kesehatan yang memiliki keyakinan individu yang positif dan bersemangat karena berkaitan dengan adanya pengendalian diri. Tujuan penelitian untuk mengetahui deskripsi burnout dan locus of control terhadap petugas rekam medis di Rumah sakit Prasetya Husada Malang. Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas mengalami kelelahan fisik. Penyebab yang terjadi karena kurangnya petugas, kurangnya istirahat, merangkap pekerjaan lain. Faktor yang mempengaruhi yaitu pekerjaan ganda dan kurangnya apresiasi. Dampak yang ditimbulkan yaitu hilangnya energi dan semangat untuk bekerja. Pengendalian diri yang dilakukan yaitu aspek internal seperti sikap profesional dan rasa percaya diri, dan aspek eksternal seperti menerima ajakan positif dari rekan kerja. Strategi untuk mengatasi kelelahan kerja adalah istirahat yang cukup, quality time, mendengarkan music, berlibur bersama, dan cuti kerja. Strategi untuk selalu mengendalikan diri yaitu menghibur diri, tidak mudah dipengaruhi, memiliki rasa percaya diri.

Kata Kunci: *Burnout, Locus Of Control*

PENDAHULUAN

Kesehatan menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Sehat merupakan kondisi yang diinginkan setiap individu. Upaya meningkatkan derajat kesehatan selain upaya yang dilakukan diri sendiri dibutuhkan pula upaya pelayanan yang dapat menunjang seperti rumah sakit. Rumah sakit diharapkan dapat memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan faktor ketika yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat karena keberadaan fasilitas kesehatan sangat menentukan dalam pelayanan pemulihan kesehatan, pencegahan terhadap penyakit, pengobatan dan keperawatan.

Upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah tentunya tidak lepas dari peran rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna. Pelayanan paripurna yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitasi.

Dalam pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan pelayanan rekam medis yaitu proses kegiatan yang dimulai pada saat di terimanya pasien, kemudian diteruskan dengan kegiatan pencatatan data medis pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan sampai dengan pengolahan rekam medis menjadi informasi kesehatan yang dibutuhkan oleh penggunanya.

Keberhasilan dalam pelayanan rekam medis yang diberikan dan berkualitasnya pelayanan rekam medis dapat dilihat dari pengolahan unit rekam medis dan informasi kesehatan yang didukung oleh tenaga-tenaga professional dengan sumber daya manusia yang sesuai dan memiliki kompetensi dibidang ilmu rekam medis dan informasi kesehatan.

Tenaga kesehatan pada unit rekam medis memiliki tanggung jawab yang tinggi karena memiliki pekerjaan yang bersifat human service atau memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dituntut untuk memiliki keterampilan yang baik pada bidangnya. Namun dalam pelaksanaan kesehatan tidak semua petugas mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yang dapat berpotensi menjadi stressor petugas.

Stressor yang terjadi secara terus menerus dan tidak mampu diadaptasi oleh individu dengan baik akan mengalami kelelahan fisik, mental, dan emosional

akibat beban kerja dan tuntutan yang diberikan sehingga mengakibatkan suasana dalam bekerja menjadi tidak menyenangkan dan pekerjaan tidak maksimal. Kelelahan kerja (burnout) dapat dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaannya (Alam, 2022). Apabila hal tersebut berlangsung dengan lama akan mengakibatkan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Kendati demikian dalam kondisi seperti ini masih ada tenaga kesehatan yang memiliki keyakinan individu yang positif dan bersemangat sehingga memiliki tingkat burnout yang rendah. Hal ini terkait dengan adanya locus of control yang dimilikinya sehingga individu mampu mengendalikan situasi-situasi pekerjaan yang sulit dan tidak pasti.

Locus of control adalah cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apakah seseorang itu dapat atau tidak dapat mengendalikan peristiwa yang terjadi kepadanya, (Rotter, Patten, 2005). Petugas yang memiliki internal locus of control akan lebih optimis terhadap apa yang dilakukan sedangkan oarng dengan eksternal locus of control cenderung pasrah dan tidak menuntut diri atas apa yang terjadi padanya.

Dengan adanya hal ini maka setiap pegawai akan memperhatikan bagaimana beban kerja yang diberikan dalam

menjalankan kerjanya, dengan harapan bisa meningkatkan kinerja petugas. Bila pengendalian diri (locus of control) terjaga dengan baik, maka dapat mengurangi tingkat burnout sehingga mengakibatkan hal positif terhadap kinerja petugas. Seperti halnya pada salah satu Rumah Sakit di kota Malang yaitu Rumah sakit Prsetya Husada Malang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa deskripsi *burnout* dan *locus of control* terhadap petugas rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Prasetya Husada Malang.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Kesehatan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritirual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

b. Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

c. Rekam Medis

Dalam peraturan menteri kesehatan no 24 tahun 2022 rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dengan digantinya PMK No 269/MENKES/PER/III/2008 menjadi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 24 Tahun 2022 pemerintah mewajibkan setiap pelayanan kesehatan menggunakan Rekam Medis Elektronik.

d. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia atau disingkat dengan MSDM adalah ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya yang dimiliki oleh individu secara maksimal sehingga tercapai tujuan. Menurut George Terry dalam bukunya menyebutkan pada dasarnya manajemen terdiri dari *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Operating, Reporting, Budgeting dan Supervising*. Sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya

manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat (Almasari, 2016).

e. Burnout

Maslach et al. (2001) dan Leiter al. (2001) mengatakan bahwa kelelahan kerja merupakan pengertian yang multidimensional. Kelelahan kerja merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu, kelelahan emosional, depersonalisasi dan low personal accomplishment.

Menurut WHO burnout adalah sindrom yang dikonseptualisasikan sebagai hasil dari stress kronis di tempat kerja atau tempat lain untuk bekerja yang belum dikelola dengan baik. Yang ditandai oleh perasaan kelelahan yang amat sangat, jenuh mental dengan pekerjaan semakin jauh, perasaan sinis atau negatif yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Seseorang yang mengalami burnout dari luar tampak seperti biasa namun sebenarnya terjadi masalah dalam dirinya.

f. Locus Of Control

Rotter (dalam Gufron & Risnawati, 2010:65-66) memberikan gambaran bahwa locus of control adalah keyakinan seseorang mengenai sumber perilaku yang ada. Seseorang akan belajar dalam membuat suatu keputusan berdasarkan potensi yang

ada dalam dirinya dan juga berdasarkan kesempatan yang ada.

Rotter dalam Robbins (2008: 140), membedakan locus of control menjadi dua yaitu, Locus of control internal yang dimana individu yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apa pun yang terjadi pada diri mereka, dan Locus of control eksternal yaitu individu-individu yang yakin bahwa apa pun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan atau kesempatan.

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif peneliti akan berbaur menjadi satu dengan yang mereka teliti sehingga peneliti mampu memahami persoalan atau fenomena dari sudut pandang yang mereka teliti. Menurut pendapat Moh. Nazir (1988), penelitian kualitatif deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-

pandangan yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

b. Lokasi Penelitian

1. Lokasi penelitian berada di Jl. Raya Ngijo No 25. Karangploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur, Indonesia, pada bagian instalasi rekam medis Rumah Sakit Prasetya Husada Malang.
2. Waktu penelitian ini di mulai pada tanggal 30 Maret 2024 sampai 3 April 2024.

c. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini pengambilan data yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan wawancara secara langsung kepada petugas penanggung jawab bagian pendaftaran, filling, assembling, dan casemix yang bekerja di Rumah Sakit Prasetya Husada Malang, adapun fokus penelitiannya sebagai berikut:

1. Dimensi kelelahan kerja
2. Penyebab kelelahan kerja
3. Faktor kelelahan kerja
4. Dampak kelelahan kerja
5. Pengendalian diri
6. Strategi kelelahan
7. Strategi pengendalian diri

d. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dilakukan atau digunakan pada penelitian ini yaitu dengan:

1. Wawancara

Menurut pendapat Lincoln dan Guba (1985: 266), wawancara dapat dilakukan untuk mengkonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, 36 organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan mengubah atau memperluas informasi dari berbagai sumber yang dikembangkan oleh peneliti. Jenis wawancara yang dilakukan yaitu in-dept interview yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan tentang keadaan yang ada di lapangan. Dengan melakukan pengumpulan data menggunakan observasi penulis menjadi lebih memahami tentang dan obyek yang sedang diteliti. Menurut pendapat Guba dan Lincoln (dalam Basrofi dan Suwandi, 2008:95) , observasi

merupakan alat yang ampuh untuk mengetes suatu kebenaran. Observasi pada penelitian ini dilakukan terhadap petugas penanggung jawab pada unit Instalasi Rekam Medis.

e. Instrumen Penelitian

Menurut pendapat Sugiono (2013), instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa instrumen diantaranya:

1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara ini berisikan pertanyaan-pertanyaan seputar deskripsi burnout dan locus of control terhadap petugas rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Prasetya Husada Malang.

2. Pedoman observasi

Dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengamati kegiatan dan perilaku petugas rekam medis dan informasi kesehatan saat sedang bekerja.

3. Alat tulis

Peneliti menggunakan alat tulis seperti bulpoin dan buku untuk mencatat sesuatu yang berkaitan dengan jalannya penelitian.

f. Sumber Data

Menurut pendapat Edi Riadi (2016:48), Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang dibagi menjadi dua yaitu :

1. Data Primer

Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistic apapun. Untuk mendapatkan data primer itu sendiri peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Dalam penelitian ini sumber data primer yang didapatkan berasal dari wawancara dengan petugas penanggung jawab pada unit rekam medis di Rumah Sakit Prasetya Husada Malang.

2. Data Sekunder

Data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah sebuah situs internet, ataupun referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder yaitu literatur, artikel, jurnal, serta situs web di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

g. Metode Analisis Data

Menurut pendapat Noeng Muhadjir (1998:104) analisis data adalah Upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis tersebut perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna. Adapun Langkah-langkah yang harus ditempuh dalam analisis data yaitu dengan mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara serta hasil-hasil observasi yang telah dilakukan, langkah yang selanjutnya adalah membuat resume dari transkrip wawancara agar mudah dalam melihat fakta fakta yang ditentukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata serta bahasa, pada konteks khusus yang dialami serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moloeng, 2007:6).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Klasifikasi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah petugas rekam medis dan informasi kesehatan yang bertugas sebagai penanggung jawab unit rekam medis di Rumah Sakit Prasetya Husada Malang yang diklasifikasikan sebagai berikut.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Penanggung Jawab Unit Rekam Medis		
Responden	Penanggung jawab/ Ruangan	Tempat Bekerja
Responden 1	Tempat Pendaftaran Pasien	RS Prasetya Husada
Responden 2	Filling/ Data & Arsip	RS Prasetya Husada
Responden 3	Assembling/ Data & Arsip	RS Prasetya Husada
Responden 4	Casemix/ Data & Arsip	RS Prasetya Husada

Table 1: Klasifikasi Responden Berdasarkan Penanggung Jawab Unit Rekam Medis

b. Dimensi kelelahan kerja

Berdasarkan penelitian ini responden dapat mengartikan kelelahan kerja dengan persepsi

masing-masing, ke empat responden mengalami kelelahan kerja secara fisik diantaranya responden mengalami kelelahan karena berhadapan dengan banyak pasien yang memiliki berbagai karakter, ketika banyaknya permintaan dokumen rekam medis saat poli dan IGD ramai, merangkap pekerjaan lain, dan saat mengerjakan deadline klaim yang terkadang tidak sesuai jadwal.

c. Penyebab kelelahan kerja

Berdasarkan penelitian ini penyebab kelelahan kerja yang dialami oleh petugas rekam medis yaitu kurangnya petugas, kurangnya waktu istirahat, merangkap pekerjaan lain, serta menumpuknya suatu pekerjaan atas ketidak tepatan DPJP dalam mengisi resume medis.

d. Faktor kelelahan kerja

Berdasarkan penelitian ini, responden menyebutkan bahwa terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kelelahan kerja yang dialami oleh responden. Menurut hasil wawancara yaitu pekerjaan ganda dan kurangnya apresiasi.

e. Dampak kelelahan kerja

Berdasarkan penelitian ini responden menyebutkan bahwa dampak yang mereka alami disaat merasa kelelahan dalam bekerja adalah hilangnya energi dan semangat untuk bekerja.

f. Pengendalian diri

Dalam penelitian ini, terdapat dua aspek pengendalian diri yaitu aspek internal dan aspek eksternal. Aspek internal merupakan aspek yang terjadi pada diri masing-masing responden seperti yang diungkapkan yaitu selalu senantiasa bersifat profesional, tidak terlalu memikirkan pekerjaan atau di bawa santai, mempunyai rasa percaya diri, memanfaatkan waktu istirahat dengan sebaik mungkin. Aspek eksternal merupakan aspek yang terjadi dari luar diri masing-masing atau dipengaruhi oleh orang lain. Seperti yang diungkapkan yaitu menerima ajakan seseorang untuk membeli makanan dari luar, mudah dipengaruhi oleh rekan kerjanya selama itu pengaruh yang baik dan mereka meyakini bahwa keberhasilan yang mereka peroleh merupakan keberuntungan.

g. Strategi kelelahan kerja dan pengendalian diri

1. Strategi Kelelahan Kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden terdapat beberapa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kelelahan kerja seperti istirahat, bermain bersama keluarga, mendengarkan music, berlibur bersama teman-teman, jika

mempunyai banyak pekerjaan membagi pekerjaan tersebut dengan se-tim atau rekan kerja, dan mengambil cuti kerja.

2. Strategi Pengendalian Diri

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada responden bahwa strategi untuk selalu mengendalikan diri yaitu dengan selalu menghibur diri, tidak membawa masalah dari luar, tidak mudah dipengaruhi, selalu memiliki rasa percaya diri, perbanyak berdoa dan istigfar karena bagi umat muslim berdoa dan istigfar adalah kunci dari hidup merasa tenang.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Prasetya Husada Malang dengan petugas penanggung jawab di bagian unit rekam medis, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Dimensi kelelahan kerja yang dialami secara fisik yaitu banyaknya pasien dengan karakteristik yang berbeda, peningkatan permintaan dokumen rekam medis saat poli dan IGD ramai, serta mengerjakan klaim dengan deadline yang tidak sesuai jadwal. Penyebabnya karenan kurangnya

petugas, kurangnya waktu istirahat, merangkap pekerjaan lain, dan kelalaian dalam mengisi resume medis oleh DPJP . sedangkan faktor yang mempengaruhi kelelahan kerja adalah pekerjaan ganda dan kurangnya apresiasi. Dampak yang di sebabkan adalah hilangnya energi dan semangat untuk bekerja. pengendalian diri oleh petugas rekam medis terdiri dari aspek internal seperti sikap profesional dan rasa percaya diri, serta aspek eksternal seperti menerima ajakan yang positif dari rekan kerja. Strategi yang digunakan untuk mengatasi kelelahan kerja adalah istirahat yang cukup, quality time bersama keluarga, mendengarkan musik, berlibur bersama teman-teman, dan mengambil cuti kerja. Selain itu, strategi pengendalian diri meliputi selalu menghibur diri, tidak membawa masalah dari luar, tidak mudah dipengaruhi, memiliki rasa percaya diri, serta berdoa dan istighfar.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan analisis yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa saran yang dapat penulis sampaikan sebagai pertimbangan, yaitu

1. Untuk mengatasi kelelahan kerja yang dihadapi oleh petugas rekam medis di Rumah sakit Prasetya

Husada Malang diperlukan upaya baik dari segi manajemen dan dukungan organisasi dalam mengurangi beban kerja serta meningkatkan apresiasi terhadap kinerja petugas.

2. Mengoptimalkan ulang jadwal kerja dan shift untuk mengurangi kekurangan istirahat dan penambahan petugas atau sumber daya manusia untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan pada petugas yang ada
3. Petugas juga perlu untuk lebih membangun strategi pengendalian diri yang efektif untuk menjaga kesehatan mental dan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adliyani, Z. O. N. (2015). *Pengaruh perilaku individu terhadap hidup sehat*. Jurnal Majority, 4(7), 109-114.
- Akmalia, N. A. (2020). *Pengaruh Locus Of Control (Locus Kendali), Self Efficacy (Efikasi Diri), dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Wilayah Bogor (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta)*.
- Alam, R. (2022). *Kelelahan kerja (burnout), teori, perilaku organisasi, psikologi, aplikasi dan penelitian*.

- Astuti, D. A., Hernaya, A., Nabila, A., & Kusumaningtiar, D. A. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi burnout pada tenaga kesehatan Instalasi Pelayanan Radiologi dan Kedokteran Nuklir RSUPN Cipto Mangunkusumo tahun 2021*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip), 10(1), 108-114.
- Iman, Ariieif Tarmansyah., & Deiwii Leina. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Jakarta Seilatan : Pusat Peindiidiikan
- INDONESIA, P. R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Indriasari, D. P., & Angreany, A. (2019). *Pengaruh Locus of COntrol dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Melalui Etos Kerja Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. YUME: Journal of Management, 2(3).
- Listyorini, P. I., & Wijananto, D. A. (2019). *Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Jayengan Kota Surakarta*. Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, 9(1), 10-23.
- Maimanah, N. (2022). *HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN KINERJA PETUGAS KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS PALLANGGA KABUPATEN GOWA= The Relationship of Motivation With The Performance of Health Officers in The Pandemic Covid-19 at Pallangga Puskesmas (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin)*.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. Solo: Cakra Books, 1(1), 3-4.
- Nurmayanti, L., & Margono, H. M. (2017). *Burnout pada dokter*. Journal Unair, 32-42.
- Pasaribu, S. E. (2019). *Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja*. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(1), 89-103.
- Pavianti, T., Hayati, R., & Fitlya, R. (2022). *Pengaruh Kecenderungan Burnout Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Tenaga Kesehatan di UPTD Puskesmas Sungai Awan Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang*. Eksistensi, 4(2).
- Pratiwi, Y. (2013). *Hubungan locus of control dengan kepuasan kerja karyawan Vincent Maestro Group Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)*.
- Radito, T. (2014). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas*. Jurnal Ilmu Manajemen, 11(2), 1-25.
- Rahayu, K. W. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur*. Ekonomia, 6(1), 177-182.
- Rokhim, A. (2020). *Rekam Medis Sebagai Alat Bukti Dalam Penyelesaian Sengketa Layanan Medis*. Jurnal Yurispruden. Fakultas Hukum Universitas Islam Malang.
- Rusli, M. (2021). *Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus*. Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam, 2(1), 48-60.
- Siiswatii. 2018. *Manajemen Unit Kerja II : Perencanaan SDM Unit Kerja RMIK*. Jakarta Seilatan : Pusat Peindiidiikan Sumbeir Daya Manusia Kesehatan

- Sugama, I. D. G. Y. (2017). *Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi pada Unit Layanan Pengadaan (ULP) Provinsi Bali*. Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA, 4(1), 11-26.
- Widyaninggar, A. A. (2015). *Pengaruh efikasi diri dan lokus kendali (locus of control) terhadap prestasi belajar matematika*. Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA, 4(2).