Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 7, No. 11, November 2022

Analisis Pengaruh Faktor Dukungan Organisasi , Beban Kerja , Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Klaim Di Rumah Sakit Amanda Group

Sulastri Rahayu
Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia.
Email: dr.lastri@gmail.com

Abstrak

Kinerja rumah sakit merupakan gambaran dari seluruh kinerja individu atau karyawan yang ada didalamnya, dapat dikatakan bahwa kinerja individu membentuk kinerja rumah sakit . Semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik pula kinerja rumah sakit , begitu juga sebaliknya . Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh bukti empiris apakah terdapat pengaruh dukungan organisasi, beban kerja , disiplin kerja dan motivasi kerja ke terhadap kinerja petugas klaim di RS. X Group pada tahun 2022. Metode penelitian menggunakan design kausalitas dengan menggunakan cross section study dengan responden 42 orang petugas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menemukan adanya pengaruh secara bersama sama dukungan organisasi, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja petugas klaim , dan adanya pengaruh paling besar adalah dukungan organisasi . Implikasi manajerial diharapkan pihak manajemen RS. X Group sebaiknya memperbaiki sistem remunerasi , melakukan evaluasi terhadap beban kerja petugas melalui perhitungan kembali jumlah petugas, melakukan distribusi pekerjaan secara merata serta menyiapkan prosedur kerja sesuai kebutuhan , selain itu RS. Amanda Group hendaknya meningkatkan motivasi petugas dengan memberikan penghargaan , memberikan ruang berpendapat , melibatkan petugas dalam membuat keputusan , serta meningkatkan komunikasi kerjasama tim.

Kata Kunci: Kinerja , Dukungan Organisasi , Beban Kerja , Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja.

Abstract

Hospital performance is a reflection of all individual or employee performances in it. It can be said that individual performance forms hospital performance. The better the employee's performance, the better the hospital's performance is, and vice versa. The objective of this study was to find empirical evidence whether there was an effect of organizational support, workload, work discipline and work motivation on the performance of claim officers in Amanda Group hospital in 2022. The research method used a causality design using a cross-sectional study with 42 officers as respondents. Meanwhile, the data analysis method used multiple linear regression analysis. The research results found that there was a joint effect of organizational support, work discipline and work motivation on the performance of claim officers, and the most significant effect was organizational support. Managerial implications expected by the management of Amanda Group hospital should evaluate the workload of officers recalculating the number of officers, distributing work evenly and

How to cite:	Sulastri Rahayu (2022) Analisis Pengaruh Faktor Dukungan Organisasi , Beban Kerja , Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Klaim Di Rumah Sakit Amanda Group, *(7) 09.*
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

preparing work procedures according to needs, in addition to the hospital. Amanda Group should improve remunerasi system , increase officer motivation developing policies that support the welfare and safety of officers, increasing team building collaboration and providing awards for officer achievements.

Keywords: *Performance, Organizational Support, Workload, Work Discipline and Work Motivation.*

Pendahuluan

Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 pasal dua (2) disebutkan bahwa Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, selanjutnya pasal tiga (3) disebutkan bahwa Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan atau anggota keluarganya. Lebih lanjut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Melihat adanya pergeseran penjaminan dimana saat ini didominasi oleh penjaminan oleh BPJS Kesehatan , maka mayoritas rumah sakit mulai berlomba – lomba untuk dapat bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan telah bekerjasama dengan 2543 rumah sakit atau sekitar 81,7% dari 3112 rumah sakit, hal ini menunjukkan bahwa posisi BPJS Kesehatan menjadi sangat penting bagi keberlanjutan rumah sakit di Indonesia , sehingga tatakelola pasien BPJS Kesehatan perlu mendapat perhatian yang tinggi karena menjadi akan sumber pendapatan utama bagi rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan Denta Umihastanti (2022) mengenai Pengaruh Dukungan Organisasi dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah menunjukkan bahwa dukungan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai . Penelitian yang dilakukan oleh Dian Rosyidawati (2020) berjudul The Influence of Workload , job Satisfication, and Work Motivation On Nurse Performance in Hospital Inpatient Instalation didapatkan terdapat pengaruh beban kerja (p value = 0,001 , 0,05) dan motivasi kerja (p value = 0,001 , 0,05) terhadap kinerja perawat . Penelitian yang dilakukan oleh Adhar Arifuddin et al. tahun 2014 mengenai Hubungan Disiplin dan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu didapatkan bahwa terdapat hubungan beban kerja dengan kinerja perawat (nilai p = 0,030 , dimana p < 0,05) , serta terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja perawat dimana (nilai p = 0,004 , dimana p < 0,05) .Selanjutnya penelitian yang dilakukan Setiana Mira Cahayadi patda tahun 2022 mengenai Beban Kerja , Motivasi Kerja , Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Perawat dan Bidan, didapatkan bahwa beban kerja , motivasi kerja , kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat dan bidan.

Rumah Sakit Amanda Group terdiri dari RS. Amanda dan RS. Amanda Cikarang Selatan merupakan rumah sakit kelas C yang terletak di Kabupaten Bekasi. Keduanya merupakan rumah sakit yang berada dipemukiman dan dikelilingi kawasan industri seperti East Industrial Park (EJIP), Hyundai Industrial Park , Greenland International Industrial Center (GIIC) , MM2100 , dan Jababeka Industrial Park, menjadikan profil pasien yang dilayani oleh Rumah Sakit Amanda Group didominasi oleh karyawan perusahaaan , yang mayoritas telah terdaftar di kepersertaan BPJS Kesehatan. Besarnya rasio pasien jaminan BPJS Kesehatan mencapai 80% membuat Rumah Sakit Amanda Group sangat tergantung pembayaran BPJS Kesehatan untuk menyokong operasional rumah sakit setiap bulannya .

Adanya klaim pending atau klaim yang dikembalikan oleh BPJS Kesehatan dalam jumlah yang besar akan membuat pendapatan rumah sakit menurun , karena pembayaran BPJS Kesehatan tidak full diterima oleh rumah sakit. Akibatnya operasional rumah sakit menjadi terganggu , beberapa keputusan yang tidak popular harus diambil manajemen seperti penangguhan pembayaran vendor , penangguhan pembayaran distributor obat dan alat kesehatan bahkan sampai penundaan pembayaran gaji pegawai . Begitu pentingnya mengatasi klaim pending ini sehingga wajar jika Pemilik (Corporate) menjadikan klaim pending menjadi salah satu penilaian kinerja rumah sakit atau Key Performance Indicators (KPI) di Rumah Sakit Amanda Group, dimana penilaian meliputi empat perspektif yaitu keuangan , internal bisnis proses , pelanggan , serta pembelajaran dan pertumbuhan. Klaim pending rawat inap merupakan salah satu indicator penilaian dalam perspektif keuangan .

Dilain hal waktu , Petugas klaim di RS. Amanda Cikarang Selatan harus menyelesaikan proses klaim tagihan rawat inap dalam waktu 50 menit pada tahun 2020 dan 54 menit pada tahun 2021 , sedangkan pada RS. Amanda membutuhkan waktu 56 menit pada tahun 2020 dan 58 menit pada tahun 2021. , sehingga jika dirata – rata maka waktu penyelesaian klaim rawat inap adalah 54,5 menit . Menurut salah satu petugas klaim , waktu tersebut sangat singkat karena selain waktu tersebut mencakup proses pemberian kode diagnose oleh petugas rekam medis , konfirmasi kepihak seperti DPJP atau unit terkait jika dibutuhkan, assembling dan scan dokumen , pengentrian ke system INACBG serta pembuatan penagihan.

Jika ditinjau penyebab terbanyak klaim pending baik di RS. Amanda ataupun di RS. Amanda Cikarang Selatan adalah dokumen/ data yang tidak lengkap mencapai 56% dan RS. Amanda mencapai 58%. Hasil wawancara pendahuluan didapatkan 70% dari responden menyatakan beban kerja yang diberikan rumah sakit terlalu besar , sehingga mereka merasa waktu bekerja tidak cukup untuk menyelesaikan klaim dengan teliti . Dari wawancara pendahuluan juga didapatkan informasi dimana 80% koder tidak puas terhadap dukungan manajemen , karena dalam 2 tahun terakhir manajemen tidak mengalokasikan waktu dan dana untuk pelatihan , lambatnya realisasi permintaan penggantian peralatan yang rusak terutama alat scanning dan ketersediaan internet yang memadai , serta tidak adanya kompensasi yang memadai terhadap kerja lembur yang mereka lakukan.

Penelitian ini bertujuan secara umum untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasi, beban kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kinerja petugas klaim. Tujuan khusus dari penelitian ini melibatkan analisis mendalam terhadap pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja petugas klaim, evaluasi dampak beban kerja terhadap kinerja petugas klaim, penilaian pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja petugas klaim, serta eksplorasi faktor motivasi kerja yang memengaruhi kinerja petugas klaim. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan pemahaman yang holistik dan terperinci mengenai faktor-faktor tersebut dalam konteks pengelolaan dan pengambilan keputusan manajemen yang efektif.

Metode Penelitian

Penelitian ini fokus pada objek Rumah Sakit Amanda Group, yang terdiri dari RS. Amanda dan RS. Ananda Cikarang Selatan. Rumah sakit dipilih karena telah berkerjasama dengan BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014, dengan profil pasien yang didominasi oleh pemegang jaminan BPJS Kesehatan. Penelitian dilaksanakan dari September 2022 hingga selesai. Metode penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausalitas dengan rancangan cross-sectional. Penelitian kausalitas bertujuan menganalisis hubungan sebab-akibat antar variabel, sementara fokus penelitian ini adalah pengaruh faktor dukungan organisasi, beban kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja petugas klaim di Rumah Sakit Amanda Group. Data yang digunakan bersifat kuantitatif. Populasi penelitian melibatkan

seluruh petugas klaim RS. Amanda Group, baik yang aktif maupun yang telah berhenti, sebanyak 50 orang. Sampel diambil sebanyak 42 orang, dengan 25 orang dari RS. Amanda Cikarang Selatan dan 17 orang dari RS. Amanda. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan kuisioner, diarahkan kepada petugas klaim RS. Amanda Group yang aktif atau telah berhenti bekerja dalam tiga tahun terakhir. Kuisioner telah diuji validitas dan reliabilitas sebelumnya. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif, uji normalitas (Chi-Square), uji multikolinieritas, analisis regresi linier berganda, uji F (simultan), uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi (R2). Hipotesis statistika menyatakan bahwa secara bersama-sama faktor dukungan organisasi, beban kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, sementara hipotesis kedua hingga kelima memfokuskan pada pengaruh masing-masing faktor secara individual.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas bertujuan untuk menentukan keakuratan dan ketepatan instrumen pengukuran, yakni kuesioner, dalam mengukur variabel yang dituju. Proses ini melibatkan pengukuran dimensi pada setiap variabel, dengan tujuan menyaring pertanyaan-pertanyaan yang tidak valid. Penelitian ini menggunakan metode Bivariate Pearson (Korelasi Produk Momen Pearson) dalam uji validitas, dengan nilai r hitung dibandingkan dengan rtabel pada taraf signifikansi 5%. Pertama, hasil Uji Validitas Variabel Kinerja menunjukkan bahwa semua 11 pertanyaan dalam variabel Kinerja memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, mengindikasikan bahwa semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Selanjutnya, pada Variabel Dukungan Organisasi, semua 6 pertanyaan juga dinyatakan valid berdasarkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Sama halnya, untuk Variabel Beban Kerja, keenam pertanyaan dalam variabel tersebut juga valid berdasarkan hasil uji validitas. Berikutnya, pada Variabel Disiplin Kerja, semua 7 pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Terakhir, Variabel Motivasi Kerja, yang terdiri dari 30 pertanyaan, juga seluruhnya dinyatakan valid berdasarkan hasil uji validitas dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini terbukti valid, memastikan bahwa kuesioner dapat akurat mengukur variabel yang diteliti.

Uji reliabilitas menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dengan kata lain uji reliabilitas adalah uji konsistensi. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama . Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus koefisien Cronbach Alpha yaitu apabila koefisien Cronbach Alpha ≥ taraf 0,6 maka kuisioner tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya jika koefisien Cronbach Alpha < taraf 0,6 maka kuisioner tersebut tidak reliabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pernyataan	R alpha	Standard	Keterangan
Kinerja Koder	11	0,890	0,6	Reliabel
Dukungan Organisasi	6	0,754	0,6	Reliabel
Beban Kerja	6	0,846	0,6	Reliabel
Disiplin Kerja	7	0,841	0,6	Reliabel

Motivasi Kerja	30	0,960	0,6	Reliabel

Hasil Uji Reliabilitas pada kelima variable pada penelitian ini semua menunjukkan hasil yang reliabel , hal ini ditunjukkan nilai Cronbach Alpha dari kelima variable tersebut melebihi 0,6 , dimana reliabilitas tertinggi terdapat pada variable motivasi kerja (0,96) disusul kinerja (0,89), beban kerja (0,846), disiplin kerja (0,841) dan dukungan organisasi (0,754).

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk memberikan gambaran atas data yang dikumpulkan (Ferdinand, 2006). Analisis deskriptif yang digunakan adalah nilai indeks. Nilai indeks adalah alat yang digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi responden variabel yang akan diteliti. Perumusan untuk menghitung nilai indeks adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{(STSx1)+(TSx2)+(\text{S}x3)+(\text{SS}x4)}{4}$$

Keterangan :
STS = frekuensi responden yang menjawab sangat tidak setuju
TS = frekuensi responden yang menjawab tidak setuju
S = frekuensi responden yang menjawab setuju
SS = frekuensi responden yang menjawab sangat setuju

Angka jawaban responden tidak dimulai dari nol tetapi minimal dimulai dari angka 1 dan maksimal di angka 4. Adapun jumlah pertanyaan dalam penelitian ini terdiri dari variabel kinerja 11 pertanyaan, dukungan organisasi 6 pertanyaan, variabel beban kerja 6 pertanyaan , variabel disiplin kerja 7 pertanyaan dan variabel motivasi kerja terdapat 30 pertanyaan.

Batas atas rentang skor : (%F*4) / 4 = (42*4)/4= 42

Batas bawah rentang skor : (%F*1) / 4 = (42*1)/4 = 10,5

Dengan menggunakan kriteria 3 kotak (three-box method), maka nilai interval dapat dihitung sebesar 31,5 dan akan menghasilkan rentang sebesar 10,5 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks. Penggunaan 3 kotak (three-box method) terbagi sebagai berikut :

10,5 – 21,0 = Rendah
21,0 – 31,5 = Sedang
31,5 – 42,0 = Tinggi

Berdasarkan Hasil Analisa Diskipsi Variabel Kinerja menunjukan bahwa distribusi dari jawaban responden pada variabel kinerja yang terdiri dari 5 dimensi dan 11 indikator, memiliki skor rata rata sebesar 28,2 , dimana termasuk masih kategori sedang. Dimensi ketepatan waktu memiliki skor rata- rata paling rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu 19,6 . Pernyataan “saya dapat menggunakan waktu dengan efektif dan efisien” memiliki skor 21,0 , pernyataan “saya datang kekantor tepat waktu” memiliki skor 19,5 dan skor paling rendah sebesar 18 ,3 jatuh pernyataan “saya pulang sesuai jam kantor kecuali lembur” .

Berdasarkan Hasil Analisis Diskripsi Variabel Kinerja menunjukan bahwa distribusi dari jawaban responden pada variabel dukungan organisasi yang terdiri dari 4 dimensi dan 6 indikator, memiliki skor rata rata sebesar 29,2 , termasuk masih kategori sedang. Dimensi kesejahteraan memiliki skor paling rendah yaitu 18,0 termasuk dalam kategori rendah yaitu pada pernyataan “saya merasa manajemen memberikan kesejahteraan untuk meningkatkan kinerja saya”.

Berdasarkan Hasil Analisa Diskipsi Variabel Beban Kerja distribusi dari jawaban responden pada variabel beban kerja yang terdiri dari 3 dimensi dan 6 indikator, memiliki nilai indeks rata rata sebesar 20,7 , termasuk masih kategori rendah. . Dimensi mental effort load memiliki skor rata – rata yang paling rendah yaitu 19,3 , yaitu pada pernyataan :saya merasa puas dengan pembagian kerja yang dibebankan kesaya" dengan skor 17,8 dan " saya mengambil keputusan yang tepat Ketika terjadi kesalahan dalam bekerja" dengan skor 20,5. Sedangkan skor rata-rata paling tinggi yaitu 22,4 termasuk dalam kategori sedang terdapat pada dimensi psychological stress load.

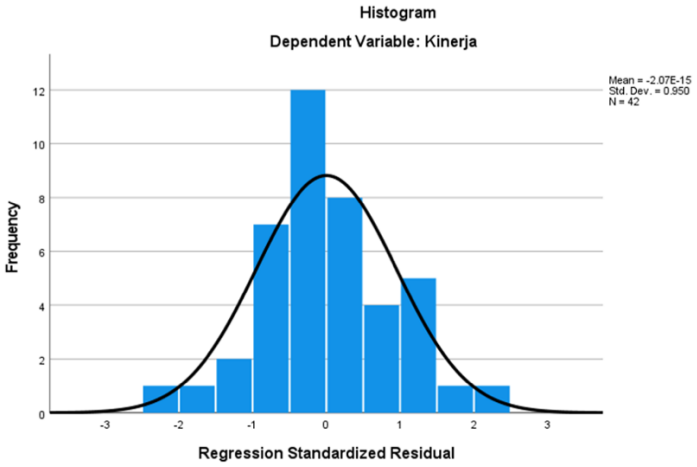
Berdasarkan Hasil Analisis Diskripsi Variabel Disiplin Kerjadistribusi dari jawaban responden pada variabel disiplin kerja yang terdiri dari 3 dimensi dan 7 indikator, memiliki skor rata rata sebesar 31,1 , termasuk masih kategori sedang . Dimensi disiplin peraturan memilki skor rata – rata paling rendah yaitu 22,5 , dan skor paling rendah terdapat pada pernyataan " peraturan yang ditetapkan menjadikan saya termotivasi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan" dengan skor 20,8 . Skor tertinggi terdapat pada dimensi Disiplin tanggungjawab dengan rata rata skor mencapai 33,5 termasuk kategori tinggi.

Berdasarkan Hasil Analisa Diskipsi Variabel Motivasi Kerja diatas, menunjukan bahwa distribusi dari jawaban responden pada variabel motivasi kerja yang terdiri dari 5 dimensi dan 30 indikator, memiliki skor rata rata sebesar 29,1 , termasuk masih kategori sedang . Dimensi kebutuhan aktualisasi diri memiliki rata-rata skor paling rendah yaitu 19,83 yang meliputi pernyataan "saya mendapatkan pujian dari atasan atas pekerjaan yang saya kerjakan sehingga termotivasi untuk bisa bekerja lebih baik" dengan skor 21,0 , "saya bisa dengan bebas untuk menyampaikan berpendapat dan mengembangkan potensi diri agar bisa lebih maju" dengan skor 20,0 dan "saya selalu dilibatkan dalam pertemuan dalam mengambil keputusan perusahaan" dengan skor 18,5. Selain itu pada dimensi sosial terdapat 2 pernyataan yang memiliki skor dengan kategori rendah yaitu "saya dapat berkmunikasi dengan baik terhadap sesama karyawan" dengan skor 21,0 dan "saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan teamwork" dengan skor 21,0.

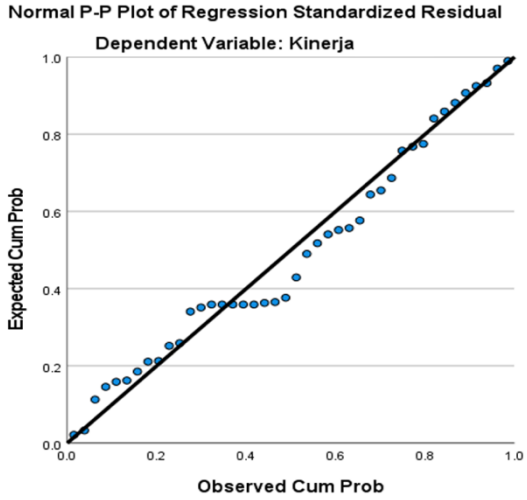
Table 2. Matrix Variabel

No	Variabel	Kategori			Prilaku
		R	S	T	
1.	Kinerja		V		Tidak bersemangat
2.	Dukungan Organisasi		V		Kurang partisipasi
3.	Beban Kerja	V			Stress Kerja
4.	Disiplin Kerja		V		Menunda pekerjaan
5.	Motivasi Kerja		V		Malas dalam bekerja

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara menguji dengan melihat normal probability plot, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghazali, 2011).



Gambar 1. Histogram Hasil Uji Normalitas



Gambar 2. Grafik Plot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 1 dan 2 diketahui bahwa garis mengikuti arah diagonal sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi. Selain itu melalui uji kolmogorov-smirnov juga diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,073 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi. Berdasarkan pengujian menggunakan grafik histogram juga dapat dilihat bahwa grafik membentuk lonceng sehingga dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas telah terpenuhi.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam model regresi, dimana dilihat dari tabel koefisien yaitu jika VIF (variance Inflation Factor) tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka dikatakan data terbebas dari multikolinieritas. Hasil uji multikolinearitas dari masing – masing variabel independen menunjukan nilai variance Inflation Factor (VIF) memiliki nilai tidak lebih dari 10, begitu juga apabila ditinjau dari nilai Tolenrace memiliki nilai tidak kurang dari 0,1. Jadi dapat dikatakan bahwa masing-masing dari variabel independen terbebas dari multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Regresi Linier Berganda untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Berdasarkan hasil analisis regresi linier

berganda maka model persamaan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

$$Y = 6.370 + 0{,}711\,X1 - 0{,}311\,X2 + 0{,}303\,X3 + 0{,}127\,X4 + e$$

Hasil dari uji regresi linier berganda menghasilkan temuan sebagai berikut: pertama, nilai koefisien regresi untuk variabel dukungan organisasi (X1) menunjukkan dampak positif sebesar 0,711, mengindikasikan bahwa kenaikan 1% dalam dukungan organisasi akan mengakibatkan peningkatan kinerja petugas klaim sebesar 0,711, dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Kesimpulan yang dapat diambil adalah adanya pengaruh positif dukungan organisasi terhadap kinerja petugas klaim. Kedua, nilai koefisien regresi untuk variabel beban kerja (X2) menunjukkan dampak negatif sebesar -0,311, mengindikasikan bahwa kenaikan 1% dalam beban kerja akan menyebabkan penurunan kinerja petugas klaim sebesar 0,311, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Kesimpulan yang dapat diambil adalah adanya pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja petugas klaim. Ketiga, nilai koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja (X3) menunjukkan dampak positif sebesar 0,303, menandakan bahwa kenaikan 1% dalam disiplin kerja akan menghasilkan peningkatan kinerja petugas klaim sebesar 0,303. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah adanya pengaruh positif disiplin kerja terhadap kinerja petugas klaim. Terakhir, nilai koefisien regresi untuk variabel motivasi kerja (X4) menunjukkan dampak positif sebesar 0,127, menandakan bahwa kenaikan 1% dalam motivasi kerja akan membawa peningkatan kinerja petugas klaim sebesar 0,127. Kesimpulan yang dapat diambil adalah adanya pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja petugas klaim.

Uji F (Simultan) dilakukan untuk melihat keberartian pengaruh variable independent (bebas) secara simultan atau bersama-sama terhadap variable dependen (terikat) atau sering disebut uji kelinieran persamaan regresi. Cara pengambilan keputusan terhadap hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi F hitung dengan taraf signifikansi penelitian yaitu 0,05. Jika nilai signifikansi F hitung < 0,05 maka hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat signifikan secara statistik. Namun jika nilai signifikansi F hitung > 0,05 maka hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat tidak signifikan secara statistik. Berdasarkan Uji F (Simultan), nilai signifikansi F hitung adalah 0,000, karena nilai signifikansi F hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara statistik.

Cara pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi t hitung dengan taraf signifikansi dalam penelitian yaitu 0,05. Jika nilai signifikansi t hitung < 0,05 maka hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat signifikan secara statistik. Namun jika nilai signifikansi t hitung > 0,05 maka hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan secara statistik. Dari hasil Uji t , dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh variabel-variabel terhadap kinerja petugas klaim, ditemukan bahwa dukungan organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, dengan nilai signifikansi t hitung sebesar 0,000 (< 0,05) dan koefisien positif. Oleh karena itu, hipotesis 2 (H2) diterima. Selanjutnya, hasil pengujian beban kerja menunjukkan bahwa variabel beban kerja juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, dengan nilai signifikansi t hitung sebesar 0,001 (< 0,05) dan koefisien negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis 3 (H3) juga diterima. Selanjutnya, disiplin kerja juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, dengan nilai signifikansi t hitung sebesar 0,004 (< 0,05) dan koefisien positif. Oleh karena itu, hipotesis 4 (H4) diterima. Terakhir, variabel motivasi kerja juga terbukti

memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, dengan nilai signifikansi t hitung sebesar 0,000 (< 0,05) dan koefisien positif, sehingga hipotesis 5 (H5) diterima. Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa dukungan organisasi, beban kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja secara statistik signifikan mempengaruhi kinerja petugas klaim di Rumah Sakit Amanda Group.

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu nilai (nilai proporsi) yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel tak bebas . Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Nilai koefsien determinasi R^2 yang kecil (mendekati nol) berati kemampuan variabel-variabel tak bebas secara simultan dalam menerangkan variasi variabel tak bebas amat terbatas. Nilai koefisien determinasi R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel bebas

Berdasarkan Koefisien Determinasi (R2), nilai koefisien determinasi R^2 terletak pada kolom R-Square. Diketahui nilai koefisien determinasi sebesar R^2=0,977. Nilai tersebut berarti Dukungan Organisasi, Beban Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja mempengaruhi secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel Kinerja Petugas klaim sebesar 97,7%, sisanya sebesar 2,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Hasil dari pengujian hipotesis merupakan bukti statistik atas semua yang telah dihipotesiskan dalam penelitian berdasarkan teori. Pengujian yang telah di ajukan dan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan metode analisis deskriptif statistik, three box method, analisis jalur, pengujian semultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t). Dalam penelitian ini, terdapat enam hipotesis yang diuji dan berdasarkan pengujian, diperoleh hasil:

Tabel 3. Tabel Hasil Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan hipotesis	Hasil Uji t dan F (sig)	Keterangan
H1	Faktor dukungan organisasi , beban kerja , disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama – sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim.	(0,000)	Hipotesis diterima
H2	Faktor dukungan organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim.	0,000 (0,000)	Hipotesis diterima
H3	Faktor beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim.	0,001 (0,000)	Hipotesis diterima
H4	Faktor disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim.	0,004 (0,000)	Hipotesis diterima
H5	Faktor motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim.	0,000 (0,000)	Hipotesis diterima

Pengaruh Dukungan Organisasi , Beban Kerja , Disiplin Keja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Klaim

Hasil penelian ini menunjukan bahwa variabel dukungan organisasi , beban kerja , disiplin kerja dan motivasi kerja secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja . Penelitian ini sejalan dengan teori Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001) yang mengatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, antara lain kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi. Penelitian ini juga mendukung teori Gibson (1987) bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh tidak langsung perilaku dan kinerja individu , dalam hal ini adalah kinerja dari petugas klaim .

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diani (2014) yang berjudul " Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja bidan di Instalasi Rawat Inap Ruang Obstetri RSUP. Dr. Kariadi Semarang , dimana didapatkan bahwa motivasi kerja , disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh secara bersama - sama terhadap kinerja kinerja petugas. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Clara (2022) yang berjudul "Pengaruh beban kerja , motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (PT. Multi Warna Karpetindo Agung Purwakata) didapatkan hasil yang sama bahwa motivasi kerja , disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh secara bersama - sama terhadap kinerja kinerja petugas.

Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Petugas Klaim.

Hasil penelian ini menunjukan bahwa variabel dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja , pengaruh dukungan organisasi bersifat positif sehingga dapat dikatakan semakin tinggi dukungan organisasi maka akan semakin tinggi pula kinerja petugas klaim.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan teori yang disampaikan Gibson (1987) bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh tidak langsung perilaku dan kinerja individu , dalam hal ini adalah kinerja dari petugas klaim . Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan Rhoades & Eisenberger (1986) dimana disampaikan bahwa persepsi dukungan organisasi adalah sebuah bentuk dukungan organisasi yang dipersepsikan dengan keyakinan secara keseluruhan oleh anggota mengenai sejauh mana organisasi mereka dapat menilai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendegar keluhan dan memperhatikan kehidupan anggotanya. Tingginya dukungan organisasi akan meningkatkan keterikatan petugas kepada institusinya (rumah sakit) , dengan kata lain akan meningkatkan rasa memiliki dan menjadi bagian dari institusi (rumah sakit) dalam mencapai tujuan organisasi termasuk mencapai kinerja yang ditetapkan . Hasil penelitian ini juga mendukung teori Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001) yang menyampaikan bahwa dukungan yang diterima petugas merupakan salah satu factor yang memengaruhi kinerja petugas.

Penelitian diatas juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denta dan Agus (2022) yang berjudul "Pengaruh dukungan oganisasi dan employee engagement terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo" dimana pada penelitian ini didapatkan adanya fakta dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Diah & Nugraheni (2021), dan Ningrum & Agung (2021) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dalam penelitian ini dukungan organisasi di RS. Amanda Group memiliki kategori sedang dengan skor 29,2 , namun terdapat dimensi yang perlu diperbaiki lagi yaitu dimensi kesejahteraan yang memiliki kategori rendah dengan skor 18,0 . RS. Amanda Group dapat

meningkatkan kesejahteraan petugas dengan mengembangkan kebijakan – kebijakan terkait kesejahteraan seperti perbaikan sistem remunerasi yang berkeadilan atau berbasis kinerja sehingga diharapkan dapat meningkatkan motivasi petugas dalam mencapai kinerja yang baik.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Klaim.

Hasil penelian ini menunjukan bahwa variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja. Pengaruh beban kerja bersifat negatif , sehingga dapat dikatakan semakin tinggi beban kerja maka akan semakin rendah kinerja petugas , hal ini disebabkan karena beban kerja seseorang memiliki batas, sehingga pada batas titik tertentu akan menyebabkan kinerja yang menurun , namun belum tentu berlaku sebaliknya karena setiap individua tau petugas memiliki beban kerja dan batas yang berbeda beda .

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan Rolos, et al (2018) yang menyatakan beban kerja memiliki berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga peningkatan beban kerja akan mengurangi performance karyawan. Selain itu penelitian ini juga mendukung teori yang disampaikan Robbins (2006) dimana disebutkan bahwa salah satu indicator kinerja yang dapat diukur adalah kuantitas (jumlah) yang merupakan jumlah target yang diharapkan melebihi target yang ditetapkan, dapat dikatakan target merupakan beban kerja petugas yang harus dicapai sampai kuantitas tertentu yang disebut kinerja, sehingga ketika petugas tidak mencapai target maka bisa dikatakan tidak tercapai pula kinerjanya atau dapat disimpulkan beban kerja (target) mempengaruhi kinerja petugas.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Yasir (2018) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang, dimana pada penelitian ini didapatkan fakta adanya pengaruh signifikan variable beban kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Lukito & Alriani (2018) dengan judul PengaruhBeban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang, didapatkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Cabang di Langsa.

Hasil analisis three box method didapatkan beban kerja di RS. Amanda Group memiliki rata – rata skor yang rendah (21,0) sehingga masuk dalam kategori rendah . Terdapat dimensi yang perlu diperbaiki karena memiliki kategori yang rendah karena memiliki skor 19,3 yaitu dimensi mental efford load . Mental efford load dapat diperbaiki dengan meningkatkan konsentrasi atau perhatian pertugas dalam melaksanakan pekerjaannya dengan memastikan kecukupan jumlah petugas sesuai beban kerja yang ada sehingga rumah sakit sebaiknya melakukan perhitungan ulang jumlah petugas yang ideal sesuai analisis beban kerja , melakukan distribusi pekerjaan secara adil , menyiapkan prosedur kerja yang dibutuhkan sehingga dapat membantu petugas dalam melaksanakan pekerjaan secara cepat dan tepat.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Petugas Klaim.

Hasil penelian ini menunjukan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja. Disiplin kerja memiliki pengaruh yang postif terhadap kinerja petugas, yang semakin tinggi disiplin kerja maka semakin tinggi pula kinerja petugas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori disampaikan Robbins (2006) dimana disebutkan bahwa salah satu indicator kinerja dapat diukur dari ketepatan waktu , yaitu seberapa besar petugas dapat memanfaatkan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan serta memanfaatkan waktu luang untuk aktifitas pekerjaan lainnya . Penelitian

ini juga selaras dengan teori Davis dan Newston (2006) yang menyampaikan bahwa perlunya disiplin preventif yaitu tindakan yang diperlukan untuk mendorong karyawan untuk mematuhi standar , dalam hal ini termasuk dalam memenuhi standar kinerja .

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jeli dan Reza (2015) yang mendapatkan fakta adanya pengaruh yang signifikan antara Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hulu . Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Monica dan Windi (2022) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rekam Medis di RSGM Lubuk Pakam , dimana pada penelitian ini didapatkan bahwa terdapat hubungan antara disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai rekam medis di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

Dalam analisis three box method didapatkan bahwa disiplin kerja petugas di RS. Amanda Group memiliki rata – rata skor 31,1 sehingga masuk kategori sedang , namun terdapat dimensi yang harus diperbaiki karena memiliki skor rata – rata paling rendah yaitu dimensi disiplin peraturan . Untuk meningkatkan disiplin peraturan , rumah sakit sebaiknya mengembangkan peraturan – peraturan yang mengatur reward dan punishment yang dapat memotivasi petugas untuk meningkatkan disiplin dalam bekerja.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Klaim

Hasil penelian ini menunjukan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja petugas sehingga semakin tinggi motivasi kerja petugas maka semakin tinggi pula kinerja petugas. Penelitian ini sesuai dengan teori yang didampaikan oleh Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001) dimana disampaikan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi kinerja individu adalah motivasi kerja petugas .

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Febby et all (2021) yang berjudul The Motivation as A Mediation Relationship of Work Load Performance in Medical Record Staff at X Hospital, dimana disimpulkan adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja petugas. Penelitian Sara Ghaffari et all (2017) yang berjudul The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia menjelaskan bahwa motivasi adalah faktor penentu pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan sebelum factor penentu lainnya . Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Monica dan Windi (2022) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rekam Medis di RSGM Lubuk Pakam , dimana pada penelitian ini didapatkan bahwa terdapat hubungan antara disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai rekam medis di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Hal ini terjadi karena adanya rendahnya motivasi kerja sehingga karyawan menjadi lebih bersemangat dalam bekerja dan dapat mencapai tujuan organisasi (rumah sakit) secara maksimal melalui capaian kinerja individu.

Dalam analisis threebox method variabel motivasi kerja di RS. Amanda Group memiliki skor rata – rata 29,1 masuk dalam kriteria sedang, namun perlu diperbaiki dimensi kebutuhan aktualisasi diri karena dimensi ini memiliki skor rata-rata 18,5 sehingga masuk kategori rendah . Dalam rangka memperbaiki atau meningkatkan dimensi kebutuhan aktualisasi diri , rumah sakit hendaknya memberdayakan petugas dengan menyediakan ruang diskusi menyampaikan pendapat untuk yang memadai , melibatkan petugas dalam membuat keputusan yang berdampak pada mereka ., serta kerjasama tim dengan pelatihan capacity building sehingga dapat sehingga dapat meningkatkan kinerja secara kolektif.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal. Pertama, faktor dukungan organisasi, beban kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim. Ini berarti tingginya tingkat dukungan organisasi, disiplin kerja, dan motivasi kerja berkontribusi pada peningkatan kinerja petugas, sementara tingginya beban kerja berpotensi menurunkan kinerja petugas. Kedua, faktor dukungan organisasi secara sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, menunjukkan bahwa tingkat dukungan organisasi yang tinggi akan berdampak positif pada kinerja petugas. Ketiga, faktor beban kerja secara individu juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat mengakibatkan penurunan kinerja petugas klaim. Keempat, faktor disiplin kerja secara sendiri berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, menandakan bahwa tingkat disiplin kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja petugas klaim. Terakhir, faktor motivasi kerja secara individu memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja petugas klaim, menandakan bahwa tingkat motivasi kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja petugas klaim secara positif.

BIBLIOGRAFI

Abddurahmat, A. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta.

Andi Y., Muhammad S., Rosmasrah R., Hasmah H. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Rekam Medis. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada 10(2): 340-122.

Belout, Gauvreau, A. &., & Clothilde. (2004). Factors influencing Prospect success: the impact of Human Resources Management. International Journal of Project Management, 1-11.

Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In E. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), Personnel selection in organizations (pp. 35–70). San Francisco: Jossey-Bass.

Colquitt, Jason A., (2013). Organizational Behavior Personnel Manajement Startegic Palnning Consumer Satisfaction Job Satisfaction, McGrow-Hill, New York.

Domenico, A.T., (2003). An Investigation on Subjective Assessments of Workload and Postural Stability Under Conditions of Joint Mental and Physical Demands, Blacksburg, Virginia.

Denta U., Agus F. Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah. Jurnal Ilmu Manajemen, 10(1): 219-232.

Dian R., Noer B., Andi Z. (2020). The Influence Of Workload , Job Satisfication and Work Motivation on Nurse Performance in Hospital Inpatient Instalation. Jornal Of Asian Multicultural Research For Social Sciences Study, 1(2): 56-63.

Emi M., Ketut S.(2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kompetensi Pada Kinerja Karyawan Dimediasi Komitmen Afektif. Manajemen Analysis Jurnal 5(1):24-35.

George, J, (2015). Understanding and Managing Organizational Nehavior. New Jersey: Upper Saddle River.

Hariandja, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Grasindo, Jakarta.

Hart, S. G. (2006). NASA-Task Load Index (NASA-TLX), 20 years later, In Human Factors and Ergonomics Society 50th Annual Meeting (pp. 904-908). Santa Monica, CA: Human Factors and Ergonomics Society.

Hasibuan, Malayu S,P, 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

Heidjrachman, 2003, Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur dan Proses, Erlangga, Jakarta.

Haryani O.(2017). Hubungan Beban Kerja Coder Dengan Keakuratan Kode Diagnosis Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia 5(1) : 92-95.

Hendra S.M., Jufrizen. (2022). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketahanan Pangan Dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Ekonomi & Ekonomi, 5(1): 262-278.

I.Nengah B., Ketut S., I. Putu G.W.(2015). Association Of Competence, Motivation, And Nurse Workload With Nurse Performance at Mental Hospital in Bali Province. Jurnal Public Health And Preventive Medicine Archive 3(2):143-149.

Jasman S.,BebyS.(2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. Prosiding Seminar Nasional Universitas Serambi Mekah, 2(1): 134-147.

Jeli N.L., Reza P. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Perkreditan Rakyat. Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan, 2(1).

John Burgoyne , Sara Ghaffari. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 11(4): 92-99.

Ketut M., I. Gede R.(2018). Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 7(9):2117-2146.

Maslow,A.H. , 1943 Conflict, Frustation, And Theory Of Threat. J. abnorm. (soc) Psychol.

Muhammad Y.R., Ridwan B., Eka F. (2019). Pengaruh Stress Kerja, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang. Jurnal Emba, 7(3): 1-16.

Milafatul Q., Tegoeh H.A., Siti C. (2019). Pengaruh Beban Kerja , Stress Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Inka Multi Solusi Madiun. Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen Dan Bisnis, 2(1):11-20.

Muntaha, Mazayatul M., (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soedarso Pontianak. Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, 8(1):602-610.

N. Nyoman A.S., Sang A.P.A.I., (2022). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Program Pelatihan, Dukungan Manajemen Puncak Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan. Hita Akuntansi Dan Keuangan, 3(3): 19-33.

Nyoman R.A., I. Wayan G.A.S.J.(2019). Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Umum Setda Kabupaten Tabanan. Jurnal Widyadari, 20(1): 67-76.

Ni Made S.A.D., A.A. Sagung K.D. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Asana Agung Putra Bali. E-Jurnal Manajemen Unund, 5(9): 5978-6006.

Pestaria S.(2019). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Rekam Medis Siloam Sriwijaya Hospital Palembang. Elisabeth Health Journal, 4(1):67-74.

Robbins, SP and Timothy A. Judge. Organizational Behavior, Edition 16 (Salemba Empat. Jakarta.2015), pp. 141

Reid, Gary. (1989). “Subjective Workload Assessment Technique SWAT): A User’s Guide (U)”. Armstrong Aerospace Medical Research Laboratory: Ohio.

Republik Indonesia . Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional., (2004).

Republik Indonesia . Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan., (2009).

Republik Indonesia . Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial., (2011).

Republik Indonesia . Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional., (2013).

Republik Indonesia . Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan., (2016).

Republik Indonesia . Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan., (2018).

Republik Indonesia . Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups (INA-CBGS) Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan., (2021).

Rizal N.(2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(2):170-183.

Surya Dharma, 2018, Manajemen Kinerja , Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sri P., Ani M. (2011). Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Anindya Mitra Internasional Yogyakarta. Jurnal Fokus Manajemen Bisnis, 1(1): 1-13.

Sari H. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Dustira Cimahi, Jawa Barat. Jurnal Health Sains, 1(4):224-2034.

Sobia A., Yasir A.F.(2014). Effect Of Work Overload On Job Satisfication , Effect Of Job Satisfication on Employee Performance and Employee Engagement . International Journal Of Multidiciplinary Science And Engineering , 5(8): 23-29.

Warsi M., Indrayati O., Niar P.S.(2020). Dampak Beban Kerja Coder Yang Tinggi Terhadap Ketidakakuratan Kode Diagnosis. 8(1): 44-49.

Febby F., Rina A., M. Reza H.(2021). The Motivation as A Mediation Relationship of Work Load Performance in Medical Record Staff at X Hospital. 5(2):138-142.

Copyright holder:
Sulastri Rahayu (2022)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

