

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu fungsi yang paling utama dari sebuah rumah sakit adalah menyediakan perawatan berkualitas tinggi terhadap pasien. Pimpinan rumah sakit bertanggung jawab secara hukum maupun moral atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien ataupun mereka yang datang ke fasilitas pelayanan tersebut.

Pesatnya perkembangan ilmu kedokteran dan teknologi serta membaiknya keadaan sosial ekonomi dan pendidikan, mengakibatkan perubahan sistem penilaian masyarakat yang menuntut pelayanan kesehatan yang bermutu. Salah satu parameter untuk menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah dengan data atau informasi dari rekam medis yang baik, jelas dan lengkap. Indikator mutu rekam medis yang baik adalah kelengkapan isi, akurat, tepat waktu dan pemenuhan aspek persyaratan hukum. Dalam Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia yang dikeluarkan Dirjen Yanmed Depkes RI (2008) diatur tentang pertanggung jawaban terhadap rekam medis dan aspek hukum rekam medis yang bertujuan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan di rumah sakit yang efektif dan efisien sedangkan menyelenggarakan pelayanan Rekam Medis (RM) sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/PER/III/2008, tanggal 02 Maret 2008 tentang Rekam Medis.

Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas SDM (sumber daya manusia) yang ada di dalamnya. Seiring dengan persaingan bisnis yang semakin kompetitif sebagai akibat dari perubahan selera pasien, teknologi dan perubahan *landscape* bisnis, setiap perusahaan membutuhkan SDM yang memiliki kompetensi dan kinerja yang *superior*. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya membangun dan berfokus pada kinerja dan produktivitas kerja pegawai yang tinggi, tetapi juga menentukan proses penciptaan kinerja dan produktivitas kerja yang handal melalui pengembangan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan. Kinerja yang ditemukan pada

saat penelitian bahwa adanya tidak tepat waktu/disiplin kerja dalam pengambilan atau pemberian berkas rekam medis ke setiap unit pelayanan. Disiplin dituntut untuk bisa menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pencatatan status pasien secara baik dan benar.

Hal ini juga berkaitan dengan tingkat beban kerja yang mempengaruhi staf rekam medis mampu bekerja pada batasan tertentu. Dalam dunia rekam medis merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan dengan pelaporan data pasien karena staf rekam medis bisa dituntut untuk bisa mengisi data pasien berdasarkan penomoran yang di tentukan, menyimpan data pasien dengan baik serta data tersebut didistribusikan ke unit-unit pelayanan medis maupun non medis dirumah sakit secara cepat dan tepat berdasarkan kebutuhan unit tersebut. Pada saat penelitian ini berlangsung ditemukan adanya jam kerja yang panjang dimana tidak sesuai dengan standar yang di tentukan oleh Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pada pasal 77.

Selain itu tuntutan akreditasi untuk setiap rumah sakit yang diberlakukan oleh Kementerian Kesehatan untuk setiap rumah sakit di Indonesia juga mempengaruhi beban kerja SDM khususnya staf rekam medis, dalam hal ini mereka juga di tuntutan untuk mengerjakan tugas administrasi di luar tugas mereka sebagai staf rekam medis dimana pekerjaan utama mereka adalah membantu pelayanan untuk menyiapkan file data pasien dengan keterbatasan staf di unit rekam medis khususnya staf bagian filling dengan jam kerja yang tinggi staf filling mampu menjalankan tugasnya namun adanya ketidak sesuaian data , file pasien tidak ditemukan sampai salah memberikan file ke unit yang dituju.

Tuntutan kualitas menjadi prioritas bagi setiap rumah sakit sehingga SDM dituntut untuk bisa menjalankan sesuai dengan apa yang di terapkan oleh rumah sakit. Begitupula dengan motivasi kerja seseorang akan dapat berpengaruh terhadap hasil yang di capai oleh rumah sakit tersebut sama hal dengan. Beban kerja berpengaruh untuk kinerja dari staf rekam medik. Apabila beban kerja meningkat maka kinerja staf rekam medis akan menurun jauh dari standart yang standarisasikan oleh setiap rumah sakit.

Berdasarkan penelitian Sitepu (2013) hasil pengujian secara parsial pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan bahwa beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan dimana hasil analisis regresi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan tidak terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan artinya, beban kerja yang diterapkan di bank tabungan negara cabang manado sudah sesuai dengan keadaan para karyawan. Namun pada penelitian ini, hasil analisis regresi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja yang diterapkan dalam perusahaan berupa

pemberian kompensasi (fisiologis), memberikan rasa aman, perlakuan yang baik dari rekan-rekan, penghargaan yang diberikan, dan tantangan-tantangan baru yang dapat mengembangkan kemampuan karyawan.

Berdasarkan penelitian Antaka (2018) motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diplo lokomotif dan kereta PT. KAI DAOP 6 yogyakarta. Beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diplo lokomotif dan kereta PT. KAI DAOP 6 yogyakarta. Motivasi kerja dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diplo lokomotif dan kereta PT. DAOP 6 yogyakarta.

Rumah Sakit Kanker Dharmais (RSKD) merupakan rumah sakit khusus kanker dengan tipe A sebagai rujukan penyakit kanker diseluruh Indonesia dan bahkan luar negeri. Prestasinya sudah tidak diragukan lagi. RSKD telah lulus dari berbagai badan mutu seperti KARS, ISO, SNARS dan sedang bersiap menuju Re SNARS di tahun 2019. RSKD juga telah menjadi pusat pendidikan dan diklat dari berbagai universitas lainnya dan mendapatkan feedback yang cukup positif dari penggunanya. RSKD ditunjuk sebagai Pusat Kanker Nasional (*INCC: Indonesian National Cancer Center*) dibawah Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Upaya yang dilakukan RSKD untuk mengembangkan RSKD menjadi Pusat Kanker Nasional yaitu melalui pembangunan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dituangkan dalam masterplan. Konsep masterplan RSKD juga akan mengembangkan fungsi RS yaitu sebagai pelayanan kesehatan kanker komprehensif (*DHCCC : Dharmais Hospital Comprehensive Cancer Center*), Pusat Pendidikan dan Informatika Kanker Nasional (*NCEIS : National Cancer Educational and Information System*) serta Pusat Data dan Riset Kanker Nasional (*NDRC : National Data and Research Center*).

Rumah Sakit Kanker Dharmais adalah menjadi Rumah Sakit kanker komprehensif dan mengembangkan Pusat Kanker Nasional yang setara setingkat Asia. Pada data awal yang di peroleh dari Rumah Sakit Kanker Dharmais diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien dalam kurun waktu 6 bulan terakhir tahun 2018-2019. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Periode Bulan November 2018 – April 2019 di Rumah Sakit Kanker Dharmais

Bulan dan Tahun	Jumlah
November 2018	9.956
Desember 2018	8.990
Januari 2019	16.124
Februari 2019	15.533
Maret 2019	14.306

April 2019	14.090
------------	--------

Sumber : Data Rumah Sakit Kanker Dharmais

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, data jumlah pasien Rumah Sakit Kanker Dharmais pada bulan November 2018 sampai dengan April 2019 menunjukkan bahwa jumlah pasien mengalami adanya kenaikan dan penurunan dari pasien secara keseluruhan. Pada kondisi ini menjadi efek terbesar pada bagian rekam medis dimana banyaknya pasien tidak sebanding dengan tenaga rekam medis yang berada di bagian tersebut dan sehingga sering terjadinya status pasien yang tidak ditemukan pada saat pelayanan di unit pelayanan lainnya, dapat dilihat pada tabel 1.2

Tabel 1.2
Jumlah Rekam Medis yang tidak Ditemukan Bulan November 2018 – April 2019 di Rumah Sakit Kanker Dharmais

Bulan dan Tahun	Jumlah
November 2018	64
Desember 2018	76
Januari 2019	77
Februari 2019	83
Maret 2019	75
April 2019	85

Sumber : Data Rumah Sakit Kanker Dharmais

Pada tabel 1.2 diatas maka jelas dapat dilihat dengan banyaknya pasien setiap harinya ditambah banyaknya status rekam medis yang tidak di temukan berkaitan dengan kinerja staf rekam medis itu sendiri dimana tenaga rekam medis hanya 4 orang per 1 shift kerja dengan waktu kerja yang panjang. Sehingga keadaan tersebut dijadikan standar sumber daya manusia yang bekerja sebagai perekam medis yang tidak lain adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis khususnya dan kualitas pelayanan medis Rumah Sakit Kanker “Dharmais” pada umumnya.

Berdasarkan data karyawan dari Rumah Sakit Kanker Dharmais dengan total karyawan 65 orang petugas rekam medis yang terdiri dari 11 orang petugas pendaftaran, 39 orang petugas pengkodean dan penyimpanan data, dan 15 orang petugas catatan medis. Namun ditemukan adanya petugas di bagian filling yang hanya ada 8 orang dengan jam kerja yang panjang ± 17 jam kerja. Dan dapat dilihat data kunjungan pasien yang pulang akibat tidak terlayani dimana status tidak di temukan oleh staf rekam medis sehingga banyaknya complain dari unit lain yang berkaitan dengan status rekam medis pasien yang datang terlambat, salah ambil dan bahkan sampai tidak ditemukannya berkas rekam medis tersebut.

Berdasarkan data jumlah pasien dan jumlah tenaga rekam medis maka adanya kesenjangan yang terjadi dimana jumlah tenaga tidak sebanding dengan jumlah pasien yang berkunjung. Hal ini mempengaruhi kinerja dari tenaga rekam medis tersebut dimana yang seharusnya mampu menjalankan tugas sesuai *Standar Operasional Prosedur* (SOP), namun karena jumlah pasien yang banyak maka mengharuskan tenaga rekam medis tersebut bekerja lebih dari jam kerja seharusnya, sehingga beban kerja meningkat dan juga berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan oleh staf kepada Rumah Sakit, yang seharusnya mampu menyelesaikan tugas sesuai SOP tetapi tidak berjalan dengan baik dan tidak mencapai target.

Maka motivasi dan kinerja staf rekam medis menurun dikarenakan jam kerja yang panjang disertai pembayaran kelebihan jam kerja tidak sesuai dan teratur. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti akan meneliti dengan judul “***Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variable Intervening Di Rumah Sakit Kanker Dharmais.***”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan, ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis, masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Beban kerja pada staf / petugas di bagian filling Rumah Sakit Kanker Dharmais memiliki jam kerja yang panjang \pm 17 jam kerja.
2. Keterbatasan staf filling di unit rekam medis Rumah Sakit Kanker Dharmais.
3. Tidak adanya SPO (*Standar Prosedur Operasional*) yang jelas di unit rekam medis khususnya di bagian fillinf, koding dan assembling.
4. Motivasi kerja staf rekam medis tidak stabil di Rumah Sakit Kanker Dharmais.
5. Kinerja tenaga rekam medis sering terjadi adanya kesalahan pengambilan berkas, dan juga berkas rekam medis tertukar bahkan berkas rekam medis tidak ditemukan sehingga menyebabkan pasien memakai lembar lepas.

1.3. Pembatasan Masalah

Adapun dalam penelitian ini dibatasi dengan Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap kinerja tenaga rekam medis di rumah sakit kanker dharmais. Mencari hubungan antara analisa beban kerja dan tinggi rendahnya motivasi kerja serta baik buruknya kinerja tenaga rekam medis di Rumah Sakit Kanker Dharmais.

1.4. Rumusan Masalah

Kinerja yang baik dihasilkan dari motivasi kerja yang baik, motivasi yang baik dicapai antara lain dari terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif,

lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif didukung oleh antara lain kecukupan jumlah SDM, kecukupan jumlah SDM tercipta dari hasil analisa beban kerja yang tepat. Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja dengan motivasi kerja sebagai variable intervening ?
2. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja staf di unit rekam medis Rumah Sakit Kanker Dharmais ?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja staf di unit rekam medis Rumah Sakit Kanker Dharmais ?
4. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja staf di unit rekam medis Rumah Sakit Kanker Dharmais ?

1.5. Tujuan Penelitian

1. TUJUAN UMUM

Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja tenaga rekam medis rawat jalan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Kanker Dharmais.

2. TUJUAN KHUSUS

- a. untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja di unit rekam medis.
- b. untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dengan kinerja karyawan di unit rekam medis.
- c. untuk menganalisis pengaruh beban kerja dengan kinerja staf rekam medis.

1.6. Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan dicapainya tujuan penelitian maka diharapkan ada rekomendasi untuk perbaikan kinerja, khususnya kinerja di unit Rekam Medis di RSKD dan umumnya di RSKD.

1. Bagi Ilmiah

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi penelitian yang akan datang, sebagai bahan referensi lebih khusus dalam kaitannya dengan pengaruh beban kerja dengan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di unit rekam medis di Rumah Sakit.

2. Bagi praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan pengaruh beban kerja dengan

motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di unit rekam medis di Rumah Sakit.

3. Bagi Institusi

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan Jurusan Administrasi Rumah Sakit.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan pengaruh beban kerja dengan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di unit rekam medis di Rumah Sakit.