

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit dapat memberi pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pelayanan ini bersifat dasar spesialisik dan sub spesialisik dengan mengutamakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kepada masyarakat dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah bagian yang penting di bidang kesehatan dan berperan dalam menunjang kelangsungan hidup masyarakat agar hidup sehat dan sejahtera, dirumah sakit mempunyai beberapa ruang baik untuk pengobatan, pelayanan, informasi, bagian rekam medis (1).

Rekam medis bersifat rahasia karena menyangkut data pribadi seseorang dengan penyakit yang diderita, riwayat penyakit dan diagnosis lainnya. Mengingat begitu pentingnya isi serta peranan rekam medis, seharusnya setiap rumah sakit dan institusi pelayanan kesehatan menyimpan, menyusun dan merawat rekam medis dengan baik serta menjaga keamanannya dari kerusakan dan penyalahgunaan oleh pihak-pihak tertentu yang tidak berhak, dan juga menyediakan berkas rekam medis tersebut setiap kali dibutuhkan (2).

Selain itu petugas rekam medis dapat terjadi munculnya stres sering disebabkan karena faktor psikologis dan sosial yang dapat merubah dampak *stresor* bagi individu. Faktor tersebut antara lain, kondisi individu (umur, jenis kelamin, temperamental, genetik, intelegensia, pendidikan, kebudayaan), Ciri kepribadian, seperti: *introvert* atau *ekstrovert*, tingkat emosional, kepasrahan, kepercayaan diri, sosial-kognitif, seperti: dukungan social (3).

Dukungan sosial merupakan suatu kebersamaan sosial, dimana individu berada didalamnya, yang memberikan beberapa dukungan seperti bantuan nyata, dukungan informasi, dan dukungan emosional sehingga individu merasa nyaman. Dukungan sosial juga merupakan suatu penghargaan, emosional, instrumental, dan perilaku yang terjadi dalam hubungan pribadi, dimana individu merasa mendapat bantuan dalam melakukan penyesuaian atas masalah yang dihadapi (4).

Dukungan sosial dari tempat kerja dapat memberikan kontribusi, terutama pada produktivitas dan kesejahteraan petugas rekam medis. Terciptanya lingkungan kerja yang nyaman akan menekan tingkat stres pada petugas rekam medis, untuk itu, sangat diperlukan lingkungan yang kondusif supaya stres kerja petugas rekam medis tetap di *level* yang rendah. Seseorang yang memiliki dukungan sosial yang baik maka dia dapat meredam stres yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Sehingga apabila

seorang petugas rekam medis memiliki dukungan sosial yang tinggi dari orang-orang di sekitarnya maka akan mampu mengelola stres kerja yang dihadapinya dengan baik (5).

Dengan demikian kinerja petugas rekam medis dituntut untuk selalu melayani dengan cepat, tepat, dan akurat. Pengelolaan dokumen rekam medis dirumah sakit terbagi dalam 4 bagian yaitu, petugas pendaftaran dalam sehari harus menangani 500-600 pasien, sehingga petugas dituntut untuk melakukan pekerjaan secara cepat; petugas *filing* dengan jumlah yang terbatas harus menyiapkan 500-600 dokumen rekam medis pasien rawat jalan dan rawat inap; petugas *assembling* merasa melihat dengan pekerjaanya yang harus merakit dan mengecek kelengkapan rata-rata 70 dokumen rekam medis pasien rawat inap per hari; petugas coding merasa jenuh karena harus mengkode rata-rata 70 dokumen rekam medis pasien per hari. Kondisi ini dapat memicu munculnya stres kerja pada petugas rekam medis.

Stres kerja dapat dialami oleh semua orang tak terkecuali pekerja dirumah sakit. Rumah sakit memiliki sistem kerja dan kegiatan yang sangat kompleks untuk tetap memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat. Keberlangsungan pelayanan tersebut didukung oleh berbagai sumber daya salah satunya yaitu petugas rekam medis.

Petugas rekam medis mengalami stres kerja meningkat antara tahun 2010 dan 2019 serta paparan pekerjaan faktor psikososial seperti beban kerja yang tinggi, kontrol pekerjaan yang rendah, dukungan sebaya rendah, hubungan yang buruk, ketidakjelasan peran dan konflik, dan kurangnya konsultasi dan informasi tentang perubahan pada petugas rekam medis dirumah sakit menyatakan adanya pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja sebesar 65,8% (6).

Stres kerja yang tinggi mempunyai dampak yang negatif bagi petugas. Stres kerja menjadi hal yang berisiko bagi kesehatan dan keselamatan pekerja ketika pekerjaan yang dilakukan melebihi kapasitas, sumber daya, dan kemampuan pekerja dilakukan secara berkepanjangan (7).

Stres kerja dapat menimbulkan gangguan kesehatan seperti rasa letih atau lelah, kehabisan tenaga, pusing, dan gangguan pencernaan. Stres kerja menjadi perhatian penting salah satunya pada pekerja petugas rekam medis. Seluruh tenaga profesional di rumah sakit memiliki risiko stres, namun petugas rekam medis memiliki tingkat stres yang lebih tinggi (8).

Berdasarkan latar belakang di atas, dukungan sosial dan stres pada petugas rekam medis masih dirasa perlu dilakukan kajian. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Dukungan Sosial Dan Stres Pada Petugas Rekam Medis”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah disusun dengan menggunakan *framework* PICO  
P= Petugas Rekam Medis, I= - , C = - , O= Gambaran Dukungan Sosial Dan Stres Pada Petugas Rekam Medis

1. Bagaimana gambaran karakteristik petugas rekam medis?
2. Bagaimana gambaran dukungan sosial pada petugas rekam medis?
3. Bagaimana gambaran stres pada petugas rekam medis?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik petugas rekam medis (Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Lama Bekerja)
2. Mengetahui gambaran dukungan sosial pada petugas rekam medis
3. Mengetahui gambaran stres pada petugas rekam medis

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan teori bagi peneliti berikutnya yang sesuai dengan bidang ilmu dalam suatu penelitian terkait gambaran dukungan sosial dan stres pada petugas rekam medis. Dan sebagai informasi baru terkait strategi pencapaian peningkatan kualitas rekam medis.
2. Manfaat Praktis  
Menambah kepustakaan sekaligus menjadi bahan referensi, baik bagi civitas akademik program studi DIII-Rekam Medis dan Informasi Kesehatan atau pun pihak lain.