

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era globalisasi di bidang kesehatan sangatlah pesat, sehingga peningkatan kualitas mutu di rumah sakit menjadi sangat penting. Hal tersebut perlu menjadi perhatian pihak manajemen rumah sakit. Peningkatan mutu harus terus dilakukan karena tuntutan masyarakat yang semakin meningkat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu ditunjang dengan pelayanan rekam medis yang berkualitas pula. Rekam medis merupakan salah satu bagian yang cukup penting di dalam rumah sakit. Kepatuhan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) memiliki peran yang cukup penting dalam peningkatan mutu rumah sakit, terutama pada bagian rekam medis. SPO berisikan tentang representasi suatu proses kerja yang harus di patuhi oleh seluruh petugasnya(1).

Kepatuhan pelaksanaan Standar prosedur operasional merupakan salah satu bentuk perilaku seseorang yang menunjukkan individu tersebut mematuhi instruksi yang telah tertera di dalam standar prosedur operasional. Seperti di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, tingkat kepatuhan pelaksanaan standar prosedur disana hanya sebesar 62.7%, selain itu terdapat penelitian di RSUD Karanganyar menyebutkan bahwa tingkat kepatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional hanya sebesar 70%. Selain dua penelitian di atas ada juga penelitian di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, menyebutkan bahwa tingkat kepatuhan sebesar 63%(2)(3)(4)(5).

Dalam hal ini kepatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu usia, lama kerja, tingkat pendidikan, motivasi, dan persepsi. Dari beberapa faktor yang telah disebutkan, motivasi merupakan salah faktor yang cukup berpengaruh dalam kepatuhan standar

prosedur operasional. Motivasi kerja merupakan adalah proses yang mengarahkan dan mempertahankan kinerja. Motivasi kerja merupakan salah satu elemen penting dalam menentukan produktivitas dan efisiensi karyawan, ini dapat didefinisikan sebagai proses manajemen untuk mempengaruhi perilaku berdasarkan pada pengetahuan yang membuat orang tersebut berpikir(6)(7)(8).

Motivasi kerja sendiri dapat mendorong karyawan secara internal ke arah tindakan yang membantu mereka mencapai tujuan atau tugas tertentu yang ditugaskan kepadanya. Motivasi kerja dapat diciptakan dengan memberikan insentif kepada karyawan yang dapat berupa uang yang nantinya dapat membuat mereka merasa bahwa mereka adalah orang yang didukung dan memiliki tempat mereka sendiri dalam organisasi(7).

Motivasi kerja merupakan hal cukup berpengaruh dalam kepatuhan pelaksanaan SPO karena motivasi kerja dapat membantu untuk menunjukkan inisiatif dalam melakukan perubahan di dalam pekerjaan, termasuk dalam pelaksanaan SPO. Bukan hanya itu, motivasi kerja juga merupakan salah satu penentu utama dalam suatu usaha, karena motivasi kerja dapat menentukan kinerja seseorang didalam suatu perusahaan atau organisasi(9).

Dari beberapa penelitian terdahulu disebutkan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan yang kuat terhadap kepatuhan pelaksanaan prosedur operasional, seperti halnya yang dipaparkan oleh Sri Wulan tahun 2018 mendapatkan kesimpulan adanya hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan kepatuhan pelaksanaan SPO dengan hasil koefisiensi korelasi yang didapatkan sebesar 0,782. Selain itu Nila tahun 2015 memaparkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara motivasi dengan kepatuhan pelaksanaan SPO dengan hasil ρ value sebesar 0,004 (5)(3).

Pada unit rekam medis di RSUD Kota Bekasi memiliki Standar Prosedur Operasional (SPO) di unit rekam medis, dimulai dari pendaftaran pasien hingga retensi rekam medis. Berdasarkan observasi awal, penulis mendapatkan dari 42 SPO yang terdapat di unit rekam medis, namun pada pelaksanaannya terdapat

beberapa SPO yang dikerjakan tidak sesuai dengan yang seharusnya, seperti pada bagian *assembling*. Berdasarkan observasi awal, penulis melihat petugas rekam medis pada bagian *assembling* tidak ada yang melakukan pengecekan kelengkapan lembaran di dalam rekam medis. Pada SPO *assembling* tertera bahwa ”perekam medis melakukan pengecekan kelengkapan lembaran di dalam rekam medis sesuai dengan SPO”.

Seperti halnya SPO *assembling*, pada saat melakukan observasi awal SPO distribusi di unit rekam medis juga belum berjalan dengan yang seharusnya. Para petugas distribusi melewati pencatatan rekam medis yang keluar dari ruangan rekam medis. Setiap rekam medis yang keluar dari ruangan rekam medis harus selalu dicatat karena itu tertera di dalam SPO pendistribusian rekam medis. Pencatatan rekam medis yang keluar dari ruang rekam medis merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Rekam medis merupakan berkas yang sangat rahasia yang harus dijaga kerahasiaannya, oleh sebab itu petugas rekam medis harus mengetahui posisi rekam medis. Selain itu pencatatan rekam medis yang keluar dari ruangan rekam medis juga dapat meminimalisir adanya kehilangan rekam medis, contohnya seperti rekam medis yang salah diantar oleh petugas rekam medis karena *human error*. Berdasarkan pencatatan tersebut, petugas masih bisa melakukan *tracking* dalam melakukan pencarian rekam medis sehingga rekam medis bisa diantarkan ke poliklinik yang sebenarnya.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Perekam Medis Terhadap Kepatuhan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) Rekam Medis di RSUD Kota Bekasi”

1.2 Rumusan Masalah

Petugas rekam medis di RSUD Kota Bekasi memiliki tingkat kepatuhan petugas terhadap SPO masih kurang baik pada beberapa SPO yang terdapat pada unit rekam medis RSUD Kota Bekasi, salah SPO yang tidak dilaksanakan dengan baik merupakan SPO assembling. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepatuhan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) di unit rekam medis RSUD Kota Bekasi?

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepatuhan pelaksanaan standar prosedur operasional di unit rekam medis RSUD Kota Bekasi.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan motivasi kerja petugas unit rekam medis di RSUD Kota Bekasi
- b. Mendeskripsikan kepatuhan petugas unit rekam medis dalam pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) di RSUD Kota Bekasi
- c. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepatuhan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) rekam medis

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat bermanfaat dalam memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam pembuatan skripsi. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam bidang ilmu pengetahuan Manajemen Informasi Kesehatan (MIK).

1.3.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan untuk rumah sakit dalam melakukan evaluasi terkait dengan kepatuhan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) agar tetap dapat menjaga ataupun meningkatkan mutu rumah sakit.

1.3.3 Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Penulis dapat menerapkan ilmu di lapangan, meningkatkan ilmu pengetahuan serta wawasan penulis dengan adanya studi pustaka dan observasi.
- b. Memperoleh pengalaman dan wawasan terutama dalam hal mengidentifikasi dan memecahkan masalah

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh motivasi kerja terhadap kepatuhan petugas dalam pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO). Penelitian dilakukan di RSUD Kota Bekasi pada bulan Mei – Desember 2019 dengan subjek penelitiannya seluruh perekam medis. Kepatuhan petugas dalam pelaksanaan SPO khususnya di unit rekam medis sangat penting. Motivasi kerja yang merupakan pendorong petugas melakukan suatu hal menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan pelaksanaan SPO, sehingga pelayanan yang diberikan di unit rekam medis dapat berjalan dengan lancar dan terjaga kualitasnya. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*.