

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan sudah menjadi kebutuhan utama masyarakat saat ini. Tuntutan akan kualitas dan keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia pelayanan kesehatan (1). Pelayanan yang berkualitas dalam hal ini sejalan dengan biaya pengobatan yang dikeluarkan oleh pasien guna mewujudkan kepuasan pasien (2). Tingginya kenaikan biaya dalam pelayanan kesehatan, mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk berlomba dalam meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas pelayanan serta keselamatan pasien (3).

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang bergerak dibidang jasa. Salah satu penyedia pelayanan jasa ini adalah rumah sakit. Untuk dapat bersaing, rumah sakit dituntut dapat melakukan efisiensi pelayanan dalam hal ini adalah mengurangi pemborosan dan meningkatkan produktivitas pelayanan (4). Untuk mencapainya, rumah sakit dihadapkan pada berbagai masalah yang berasal dari internal dan eksternal, salah satunya adalah kinerja karyawan (5). Salah satu yang menjadi bagian dari karyawan rumah sakit adalah petugas rekam medis. Sedangkan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja petugas rekam medis adalah lingkungan kerja (6). Lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menurunkan konsentrasi kerja (5).

Guna menciptakan lingkungan kerja yang berkualitas dan mengoptimalkan efisiensi, dapat dilakukan dengan meningkatkan budaya organisasinya (8). Sebuah penelitian pada sebuah rumah sakit di Medan menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kinerja pegawai, yang artinya jika variabel pada budaya organisasi meningkat maka kinerja pegawai akan meningkat begitu juga sebaliknya (9). Al-Musadieq dalam Kariza (2019)

menyebutkan bahwa performa kerja dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja sebagai mediatornya yang dalam hal ini dapat dipengaruhi oleh desain kerja dan budaya organisasi.

Budaya organisasi yang dapat diadopsi adalah budaya *Kaizen* yang berasal dari Jepang. Dalam *Kaizen* dikenal metode 5S sebagai budaya kerja dalam melakukan perbaikan untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih, teratur, dan efisien. Metode tersebut terdiri dari *Seiri*, *Seiton*, *Seiso*, *Seiketsu* dan *Shitsuke* (10,11). Budaya kerja yang dilakukan secara berulang-ulang mampu mempengaruhi kinerja individu maupun kelompok (12). Hasil penelitian pada sejumlah industri dan manufaktur menunjukkan bahwa budaya *kaizen* memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (13–18). Zuniawan et.al (2020) dari hasil penelitiannya pada industri kesehatan di Indonesia menyatakan bahwa penerapan 5S memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja bisnis. Sedangkan Ezzeddin et.al (2020) pada sebuah studi empirisnya di antara Rumah Sakit Lebanon menemukan bahwa 5S dalam *Kaizen* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan kecuali penyortiran (19). Kariza (2019) pada penelitiannya di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta menyatakan bahwa penerapan 5S secara bersamaan dapat mempengaruhi kinerja. Namun secara parsial pada penelitian tersebut menyebutkan bahwa *Seiso*, *Seiketsu* dan *Shitsuke* berpengaruh signifikan terhadap kinerja sedangkan *Seiri* dan *Seiton* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung, merupakan salah satu rumah sakit umum tipe B milik pemerintah dan sekaligus sebagai rumah sakit pendidikan di Kabupaten Tulungagung yang juga memiliki pelayanan rekam medis. Berdasarkan laporan kegiatan instalasi rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung pada tahun 2020 ditemukan beberapa masalah yang terkait dengan lingkungan kerja (7). Pertama, desain meja tempat pendaftaran pasien IGD dan rawat inap belum sesuai dengan tata letak barang-barang yang tersedia seperti komputer, printer dan formulir. Kedua, volume dokumen rekam medis yang melebihi kapasitas ruangan dan

rak penyimpanan, sehingga menyulitkan petugas dalam melakukan kegiatan *retrieval*. Ketiga, pengambilan data untuk pelaporan masih dilakukan secara manual, dengan hasil capaian laporan yang dapat diselesaikan sesuai jadwal sebesar 89%. Keempat, banyaknya jumlah formulir rekam medis yang digunakan sehingga memperpanjang waktu untuk assembling dan analising.

Di instalasi rekam medis RSUD dr. Iskak Tulungagung memiliki dua penilaian kinerja yaitu penilaian kinerja unit dan penilaian kerja individu. Untuk penilaian kinerja unit dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal. Berdasarkan data laporan, capaian Standar Pelayanan Minimal pada tahun 2020 sebesar 75%. Dengan demikian kinerja unit masih terdapat 25% yang belum terpenuhi targetnya. Sedangkan untuk penilaian kinerja individu berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil dimana didalamnya terdapat dua unsur penilaian yaitu unsur sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja individu petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung, diketahui bahwa pada tahun 2018 memiliki nilai rata-rata sebesar 81,06 dan turun pada tahun 2019 menjadi 80,48 meskipun tenaga telah ditambah 8% dari jumlah sebelumnya. Sedangkan pada tahun 2020 nilai rata-rata kinerja petugas rekam medis naik menjadi 80,69 meskipun pada tahun tersebut terjadi penurunan jumlah tenaga sebanyak 15% jika dibandingkan tahun 2019.

Hasil penilaian pada unsur sasaran kerja pegawai pada tahun 2020 didapatkan 74,61% secara kuantitas hasil kinerja belum memenuhi target, dengan 11,20% diantaranya dengan capaian kurang dari 76%. Sedangkan pada kualitas didapatkan 100% belum memenuhi target dimana nilai rata-rata sebesar 78,84 dengan 4,33% diantaranya dengan nilai kurang dari 76. Pada hasil penilaian pada unsur perilaku kerja pada tahun 2020 didapatkan nilai rata-rata sebesar 77,85 dimana nilai ini menurun jika dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 77,96 pada tahun 2019 dan 81,06 pada tahun 2018.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan, didapatkan hasil penilaian kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung, rata-rata pada indikator penilaiannya mengalami penurunan pada tahun 2019 jika dibandingkan tahun 2018 dan naik kembali pada tahun 2020, kecuali pada indikator komitmen yang mengalami penurunan pada tahun 2019 dan 2020 meskipun tidak terlalu besar nilainya. Selain itu, dari laporan program kerja didapatkan beberapa kondisi lingkungan kerja yang belum memenuhi standar, dimana hal tersebut disinyalir dapat mempengaruhi kinerja petugas rekam medis. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung telah mengkampanyekan budaya *kaizen* pada akhir tahun 2017 sebagai upaya perbaikan secara terus-menerus, untuk itu peneliti tertarik untuk mengetahui "Pengaruh Budaya *Kaizen* Terhadap Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung."

1.2. Perumusan Masalah

Salah satu upaya dalam melakukan perbaikan secara terus menerus guna meningkatkan kinerja dengan budaya *kaizen*. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung telah mengkampanyekan budaya *kaizen* sejak akhir 2017. Hasil kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung diketahui cenderung naik turun pada tahun 2018 sampai 2020. Hasil penilaian pada unsur sasaran kerja belum memenuhi target dan pada unsur perilaku kerja menurun terus dari tahun 2018 sampai 2020. Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi perumusan masalah adalah apakah ada pengaruh budaya *kaizen* terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh budaya *kaizen* terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan pengaruh *Seiri* terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung
2. Mendeskripsikan pengaruh *Seiton* terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung
3. Mendeskripsikan pengaruh *Seiso* terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung
4. Mendeskripsikan pengaruh *Seiketsu* terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung
5. Mendeskripsikan pengaruh *Shitsuke* terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung
6. Mendeskripsikan kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung
7. Menganalisis pengaruh budaya *kaizen* secara simultan terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan atau penerapan budaya *kaizen* dalam pelayanan rekam medis secara lebih lanjut.
2. Menjadi sebuah nilai tambah khasanah pengetahuan ilmiah dalam bidang pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan di Indonesia

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi RSUD dr. Iskak Tulungagung sebagai bahan informasi dan bahan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan rekam medis
2. Bagi tenaga pendidik sebagai bahan informasi dan bahan masukan untuk dijadikan bahan pembelajaran dalam upaya peningkatan pelayanan rekam medis

3. Bagi tenaga rekam medis dapat dijadikan bahan pengetahuan dalam upaya peningkatan kinerja
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat memberikan informasi yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Budaya *Kaizen* Terhadap Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUD dr. Iskak Tulungagung. Penelitian ini dilakukan karena RSUD dr. Iskak Tulungagung telah mengkampanyekan budaya *Kaizen* pada akhir tahun 2017, namun hasil kinerja petugas rekam medis naik turun dari tahun 2018 sampai 2020. Bahkan pada hasil penilaian unsur perilaku kerja mengalami penurunan terus menerus mulai dari tahun 2018 sampai 2020. Penelitian ini dilakukan di instalasi rekam medis RSUD dr. Iskak Tulungagung yang bertempat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo, Tulungagung, Jawa Timur. Penelitian dilakukan mulai bulan Juni 2021 sampai Februari 2022. Adapun subjek penelitian ini adalah petugas rekam medis yang berjumlah 77 orang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan daftar tilik dengan skala likert. Analisis data dilakukan secara univariat dan multivariat dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.