

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik preventif, kuratif, rehabilitatif dan promotif yang dapat digunakan oleh masyarakat, pemerintah pusat serta pemerintah daerah (Kemenkes RI, 2022). Pelayanan kesehatan preventif dan promotif difokuskan kepada puskesmas sedangkan untuk pelayanan kesehatan, rehabilitatif dan kuratif difokuskan kepada rumah sakit. Rumah sakit menjadi satu diantara penyelenggara pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2016).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, gawat darurat, dan rawat jalan (Kemenkes RI, 2020b). Dalam melayani pelayanan kesehatan diharapkan rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang berkualitas (Giyana, 2018). Sehingga akan menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu bukan hanya pelayanan medis tetapi juga pelayanan penunjang (Wirajaya, 2019). Dalam menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu di rumah sakit maka memerlukan penyelenggaraan rekam medis.

Rekam medis merupakan dokumen yang berisi catatan data pasien berupa identitas pasien, pengobatan, tindakan, pemeriksaan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Unit rekam medis dan informasi kesehatan adalah sebuah organisasi pada fasilitas pelayanan kesehatan. Organisasi merupakan sekumpulan dua orang atau lebih yang bekerjasama serta saling mendukung untuk mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati dan ditetapkan oleh pimpinan organisasi. Unit rekam medis dan informasi kesehatan perlu didukung dengan sumber daya yang meliputi dari *man, material, money, machine, method*, yang perlu dikelola untuk mencapai tujuan. Dari sumber daya yang paling rumit pengaturannya adalah sumber daya manusia, karena manusia mempunyai kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda (Siswati, 2018).

Sumber daya manusia berperan penting dalam mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia juga adalah kunci yang menentukan perkembangan institusi atau perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi atau perusahaan sebagai pemikir, penggerak, serta perencana untuk mencapai tujuan organisasi (Susan, 2019). Sumber daya manusia yang mengelola dibagian rekam medis adalah petugas perekam medis dan informasi kesehatan.

Perekam medis dan informasi kesehatan adalah seseorang yang telah lulus pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes RI, 2022). Masing-masing perekam medis dan

informasi kesehatan pada unit rekam medis harus memiliki pembagian tugasnya yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan kondisi psikis perasaan senang yang dirasakan oleh karyawan atau petugas di dalam suatu lingkungan pekerjaan atas peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik (Wijayanto & Hermanto, 2020). Variabel kepuasan kerja yaitu kepuasan fisik, kepuasan sosial, kepuasan psikologis, kepuasan finansial (Sutrisno, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian Andy Maurids Bani “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit Bhakti Asih” menyatakan bahwa petugas rekam medis dan informasi kesehatan 48,5% merasa tidak puas dalam bekerja (Bani, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Inez Rani Sagita “Tinjauan Kepuasan Kerja Staff Rekam Medis Di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang” menyatakan bahwa masih ada petugas rekam medis yang merasa tidak puas dalam bekerja dengan presentase 56,3% (Sagita, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Bella Arum Pangestu yang berjudul “Tinjauan Kepuasan Kerja Tenaga Rekam Medis Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Jakarta Barat” menyatakan bahwa petugas rekam medis merasa tidak puas dalam bekerja dengan presentase 75% (Pangestu, 2014). Berdasarkan tiga penelitian tersebut terlihat bahwa masih banyak perekam medis yang merasa tidak puas dalam bekerja.

Seseorang atau petugas dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan atau menghasilkan kinerja yang baik serta positif begitupun dengan kepuasan kerja rendah akan menunjukkan atau menghasilkan suatu kinerja yang negatif (Sujati, 2018).

Kinerja adalah keadaan yang harus diketahui serta diinformasikan pada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu perusahaan atau instansi dihubungkan dengan visi organisasi dan mengetahui dampak positif serta negatif (Rosalina, 2013). Menurut Dharma ada tiga metode yang digunakan untuk pengukuran kinerja para petugas atau karyawan yaitu mutu atau ketepatan waktu, kualitas produk, kuantitas atau jumlah produk (Dharma, 2005).

Beberapa penelitian terkait kinerja pada perekam medis dan informasi kesehatan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Siva Maulia Fauziah “Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2019” menunjukkan bahwa kinerja petugas rekam medis di RS Bhakti Mulia masih rendah di bagian unit rekam medis, rata-rata kinerja petugas 55,41%. Di unit casemix rata-rata kinerja petugas 56,29%. Di unit tempat pendaftaran pasien rata-rata kinerja petugas 55,18% (Fauziah et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Esraida Simanjuntak “Pengaruh Kinerja Petugas Dalam Sistem Pengarsipan Berkas Rekam Medis Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Tk II Putri Hijau Medan Tahun 2015”

menyatakan bahwa kinerja petugas rekam medis masih rendah dengan presentase 72,7% (Simanjuntak, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Tentrem Susanti dengan judul “Studi Tentang Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Persatuan Djamaah Haji Indonesia Yogyakarta” menyatakan bahwa kinerja petugas rekam medis masih rendah dengan presentase 36,4% (Susanti, 2013).

Pegawai atau petugas yang tidak puas saat bekerja akan berpengaruh terhadap kinerja sehingga berdampak negatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andi Suhenda, Fery Fadly, Fadil Ahmad Junaedi, Fida Nailan Nabilah yang berjudul “Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja petugas rekam medis di RS x tahun 2022” mengatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja hal ini ditunjukkan dengan hasil uji spearmanrank didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,002 serta nilai koefisien korelasi senilai 0,509 (Suhenda et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Desy Rachmawati, Sustin Farlinda, Sugeng, Gamasiano Alfiansyah dengan judul “Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja petugas rekam medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta” yang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja petugas rekam medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 serta nilai koefisien korelasi sebesar 0,487 (Rachmawati et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Isnaini dan Rawi Miharti dengan judul “Hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya” yang mengatakan memiliki hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,017 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,604 (Isnaini & Miharti, 2015).

Apabila seseorang memiliki kinerja yang buruk, maka akan berdampak pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dengan tugas pokok dan fungsi yang belum sesuai dengan harapan organisasi ataupun rumah sakit (Nurrohmat & Lestari, 2016). Kinerja yang buruk juga akan berdampak adanya penduplikasian nomor rekam medis (Kamil et al., 2020). Waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan untuk pasien baru tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal dalam rekam medis (Ritonga & Wannara, 2020). Adanya salah letak (*misfiled*) sehingga menghambat dalam proses pengambilan dan pengembalian dokumen rekam medis baik yang di simpan maupun yang akan dipinjam (Oktavia et al., 2018).

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih adalah rumah sakit swasta tipe B yang berlokasi di Jl. Cempaka Putih Tengah I No.1, RT.11/RW.5, Kecamatan Cempaka Putih, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta. Pada 1 tahun 2022 BOR 67,15%. Kunjungan 1 tahun 2022 pasien rawat inap 16,372%, kunjungan pasien

rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih terbagi 2 kunjungan Al falah 117,327%, kunjungan pasien rawat jalan pada Raudhah 36,527%.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada bulan Desember 2022, Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih memiliki pengelola rekam medis sebanyak 43 yang terbagi menjadi beberapa yakni diantaranya kepala rekam medis 1, unit pendaftaran rawat jalan 17, koder *casemix* 4, pelaporan 2, pelepasan informasi 1, pengolahan data 3, AO (unit pendaftaran rawat inap) 11, alih media 1, pengelolaan berkas 3. Jenis kepegawaian yang ada di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih terbagi menjadi dua bagian yakni karyawan tetap dan 1 karyawan kontrak atau Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT).

Pada unit rekam medis Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih ruang penyimpanan berkas rekam medis masih belum tertata rapih, masih ada berkas rekam medis yang bertumpukan dan rak penyimpanan rekam medis sudah rapuh. Dalam memberikan pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien baru dan pasien lama petugas pendaftaran Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih mempunyai target kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan target 4 menit untuk pasien baru dan 2 menit untuk pasien lama. Berdasarkan data pada pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien baru 17,14% tidak mencapai target kinerja. Pada pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien lama 8.17% tidak mencapai target kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara kepada narasumber pertama dengan pertanyaan yang diberikan terkait kepuasan dikatakan bahwa belum puas gaji yang diberikan, jaminan kesehatan untuk pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih yaitu BPJS Ketenagakerjaan jaminan yang diberikan sudah cukup cukup puas, jarang ada pelatihan-pelatihan sekalipun ada hanya untuk unit-unit tertentu.

Pada narasumber kedua mengatakan jarang diadakan *refreshing* bagi pengelola rekam medis, biasanya untuk *reward* yang diberikan kepada pengelola rekam medis yang kinerjanya baik berupa piagam penghargaan padahal harapannya adalah uang selain mendapatkan piagam penghargaan, fasilitas yang tersedia cukup standar, ruang kerja kurang tertata rapih, kenyamanan ruang kerja kurang puas contohnya ada tikus sehingga mengakibatkan dokumen terkena kotoran. Narasumber ketiga mengatakan belum puas terkait gaji yang diberikan, jaminan yang diberikan cukup puas, fasilitas yang disediakan cukup puas. Narasumber keempat mengatakan belum puas terkait gaji dan jaminan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran karakteristik (jenis kelamin, latar belakang pendidikan, pendidikan terakhir, kepegawaian, status pernikahan, gaji, bagian, lama bekerja dan umur) pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
2. Bagaimana identifikasi kepuasan kerja pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
3. Bagaimana identifikasi kinerja pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
4. Bagaimana analisis hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik (jenis kelamin, latar belakang pendidikan, pendidikan terakhir, kepegawaian, status pernikahan, gaji, bagian, lama bekerja dan umur) pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
2. Mengidentifikasi kepuasan kerja pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
3. Mengidentifikasi kinerja pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
4. Menganalisis hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pengelola rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai tambahan referensi pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan untuk menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Diharapkan penelitian ini akan menjadi referensi, acuan dan bahan pembelajaran bagi para mahasiswa yang ingin melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja pengelola rekam medis.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

Memberikan manfaat untuk pihak rumah sakit di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih terutama bagi perekam medis dan informasi

kesehatan mengenai gambaran hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja pengelola rekam medis.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih dengan berjudul “Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pengelola Rekam Medis Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2022“ yang beralamat di Jl. Cempaka Putih Tengah I No.1, RT.11/RW.5, Kecamatan Cempaka Putih, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta. Observasi awal dilaksanakan pada bulan Desember 2022. Pengambilan data akan dilakukan pada bulan Maret-april 2023. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan uji korelasi regresi. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja dapat dilihat dari kepuasan psikologis, kepuasan sosial, kepuasan fisik dan kepuasan finansial. Sedangkan variabel dependennya yaitu kinerja pengelola rekam medis dengan indikator mutu atau kualitas produk, kuantitas atau jumlah produk dan ketepatan waktu.