

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan organisasi tenaga medis profesional yang terorganisir dan sarana kedokteran permanen yang menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan perawatan berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita pasien. Rumah sakit juga merupakan pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat (Azwar, 1996). Sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit juga memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Keberhasilan rumah sakit untuk mencapai peran tersebut dapat ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) selaku pemberi pelayanan kesehatan dan peran aktif masyarakat selaku penerima pelayanan kesehatan.

Menyadari arti pentingnya SDM dalam pencapaian keberhasilan rumah sakit, maka keberadaan SDM perlu dilindungi dalam hal keamanan, kesehatan, dan kesejahteraan. Manusia dalam bekerja mendambakan suatu kepuasan kerja baik moril maupun materil. Menurut Munandar (2001) kerja merupakan suatu sarana untuk menuju ke arah terpenuhinya kepuasan pribadi dengan jalan memperoleh kekuasaan dan menggunakan kekuasaan itu terhadap orang lain. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang

bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu.

Masalah SDM dalam menghasilkan suatu produksi barang atau jasa, dapat dikaitkan pada bagaimana SDM tersebut dapat menunjukkan kinerja yang baik sehingga dapat memuaskan kebutuhannya dan berakibat pada kinerja dari SDM yang meningkat. Kinerja yang unggul atau *performance excellence* merupakan salah satu faktor utama yang harus diupayakan oleh setiap rumah sakit untuk memenangkan persaingan global. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang kinerja karyawan (Wikipedia, 2012).

Kepuasan kerja dan kondisi kerja yang baik mempunyai hubungan kerja yang signifikan dengan kinerja karyawan, selanjutnya karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya biasanya bekerja lebih keras dan lebih baik dibanding dengan karyawan yang mengalami stress yang disebabkan dengan kondisi kerja yang tidak kondusif. Kepuasan kerja dan sikap karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan perilaku dan respon terhadap pekerjaan dan melalui perilaku tersebut organisasi yang efektif dapat tercapai (Ostroff, 1992 dalam Muhadi, 2007).

Pemantauan kinerja SDM dalam menjaga mutu (*quality assurance*) rekam medis dapat dipantau dari aspek mutu profesional yang memiliki indikator, meliputi petugas yang terlatih, blangko dokumen rekam medis yang

baku, pencatatan dan pelaporan sesuai aturan, tiap isian diisi dan tiap lembar lengkap. Sedangkan menjaga mutu (*quality assurance*) rekam medis jika dipantau dari aspek efisiensi memiliki indikator, meliputi tidak ada pasien dengan dokumen rekam medis 2 jenis, tidak ada dokumen rekam medis pasien yang hilang, dokumen rekam medis tidak dibarukan, ditanda tangani oleh dokter yang merawat, dilaporkan dalam laporan (Sabarguna, 2004).

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja SDM, rumah sakit juga diharapkan secara berkesinambungan mengevaluasi kebutuhan SDM untuk merencanakan atau meretensi staff. Menurut Hasibuan (2010) kualitas dan kuantitas karyawan harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan, supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 81/Menkes/SK/I/2004 bahwa Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan di tingkat institusi bisa dihitung dengan menggunakan metode Daftar Susunan Pegawai (DSP) (*“Authorized Staffing List”*), atau WISN (*Work Load Indikator Staff Need*). Metode perhitungan kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja (WISN) adalah suatu metode perhitungan kebutuhan SDM kesehatan berdasarkan pada beban pekerjaan nyata yang dilaksanakan oleh tiap kategori SDM kesehatan pada tiap unit kerja di fasilitas pelayanan kesehatan. Kelebihan metode ini mudah dioperasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah diterapkan, komprehensif dan realistis.

Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta memiliki lokasi yang cukup strategis dan sebagai salah satu pusat rujukan pelayanan penyakit mata di

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Tengah, mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien. Dengan banyaknya jumlah kunjungan pasien, mengharuskan Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta memiliki SDM dengan kinerja yang berkualitas sesuai dengan kompetensinya dengan jumlah yang mencukupi untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta pada tanggal 30 Oktober 2012, diperoleh data jumlah SDM Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta mengalami penurunan pada tahun 2011 dibandingkan tahun 2012, dimana jumlah SDM Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta pada tahun 2010 sebanyak 10 orang sedangkan pada tahun 2012 sebanyak 9 orang. Penurunan jumlah SDM tersebut bertolak belakang dengan terjadinya peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta. Berdasarkan Laporan Tahunan 2011 Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 6,43% dari tahun 2010 ke tahun 2011.

Selain itu berdasarkan hasil observasi di Instalasi Rekam Medis, terdapat pekerjaan pengolahan rekam medis yang tidak terselesaikan pada hari itu, yaitu pada bagian *filling*, pelaporan dan analisis/verifikasi. Serta berdasarkan Laporan Lembur Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta terjadi lembur yang cukup tinggi yaitu sebanyak 32,5 jam pada bulan September 2012. Kondisi tersebut menurut hasil wawancara awal

dengan salah satu informan menyampaikan bahwa beban kerja tinggi menimbulkan ketidakpuasan pada karyawan, karena tidak terselesaikannya pekerjaan pengolahan dokumen rekam medis maka akan mempengaruhi proses penyelesaian penyimpanan dan pencarian kembali dokumen rekam medis.

Dengan adanya peran penting penilaian kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta adanya peningkatan jumlah pasien rawat jalan Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta sebesar 6,43% tersebut, tentunya harus diimbangi dengan tercukupinya jumlah SDM yang berkompeten. Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut, mendorong peneliti untuk mengetahui hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana beban kerja di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta?
3. Apakah terdapat hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta?
4. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta?
5. Apakah terdapat hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan beban kerja di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta.
- b. Mendeskripsikan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta.
- c. Menganalisis hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta
- d. Mendeskripsikan kepuasan kerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta.
- e. Menganalisis hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Rumah Sakit Mata “Dr.Yap” Yogyakarta

Sebagai masukan dan evaluasi bagi pihak manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kinerja, sehingga rumah sakit dapat menjaga mutu pelayanannya.

## 2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan kajian serta bahan wacana yang berguna untuk pengembangan ilmu tentang beban kerja, serta dapat menambah referensi perpustakaan yang nantinya akan berguna bagi pembaca.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi ataupun acuan untuk melakukan kelanjutan penelitian.