

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan rekam medis di rumah sakit merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam kegiatan pengumpulan data, pengolahan data menjadi informasi hingga menyajikan informasi kesehatan tersebut kepada pengguna, baik internal maupun eksternal. Kebutuhan informasi kesehatan di sarana pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit menjadi bagian penting dalam kegiatan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen. Oleh karena itu, agar mutu informasi kesehatan selalu terjaga dan terus meningkat serta berkesinambungan, perlu adanya pengelolaan rekam medis yang baik (Hatta, 2008).

Dalam pengelolaan rekam medis yang baik dan profesional, seorang perekam medis berperan penting dalam meningkatkan mutu informasi kesehatan. Perekam medis memiliki tanggung jawab besar dalam penyediaan informasi kesehatan karena dalam melakukan pekerjaannya, seorang perekam medis wajib melakukan proses pencatatan atau perekaman sampai dengan pelaporan mengenai pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Kegiatan perekam medis dalam pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan di rumah sakit meliputi pengumpulan data pasien di bagian pendaftaran, merakit setiap lembar rekam medis, memeriksa dan menganalisis kelengkapan pengisian berkas

rekam medis, menganalisis dan memberi kode diagnosis dan tindakan medis, mengolah data yang berkaitan dengan indikator kinerja rumah sakit serta mendistribusikan dan menyimpan berkas rekam medis (Hatta, 2008).

Pelayanan yang diselenggarakan oleh unit rekam medis merupakan kegiatan rutin yang harus dilaksanakan secara intensif dengan tingkat kecepatan dan ketelitian yang tinggi dari perekam medis. Misalnya di bagian pendaftaran pasien, petugas pendaftaran harus mampu mengidentifikasi pasien dengan benar dalam waktu yang singkat agar tidak terjadi penumpukan pasien. Selain itu, di bagian pendistribusian dan penyimpanan berkas rekam medis, perekam medis juga memiliki tenggat waktu untuk menyiapkan berkas rekam medis dengan benar yakni  $\leq 10$  menit untuk berkas rekam medis rawat jalan dan  $\leq 15$  menit untuk berkas rekam medis rawat inap (Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008). Tuntutan tugas yang tinggi, jumlah pekerjaan yang semakin lama semakin bertambah serta jenis pekerjaan yang cenderung monoton mampu memicu terjadinya stres di tempat kerja (Kreitner dan Kinicki, 2014).

Stres kerja diakui sebagai isu kesehatan global yang mempengaruhi semua profesi baik di negara maju maupun negara berkembang (WHO, 2003). Menurut *European Risk Observatory Report* (2009) dalam *International Labour Organization* (ILO) (2016), kelompok pekerja yang mengalami stres kerja paling tinggi adalah mereka yang bekerja di bidang pendidikan dan bidang kesehatan (12,7%). Menurut Moorhead dan Griffin (2013), salah satu profesi di bidang kesehatan yang pekerjaannya paling

menimbulkan stres kerja yakni administrator rumah sakit, termasuk perekam medis. Stres kerja merupakan konsekuensi dari peristiwa di tempat kerja yang menuntut keterlibatan fisik dan psikis karyawan secara berlebihan, sehingga kondisi fisik dan psikis tersebut terganggu dan mengakibatkan ketegangan (Triatna, 2015). Menurut Rosita (2015), stres kerja yang berlangsung secara terus menerus dapat menyebabkan perubahan emosional dan perilaku pada karyawan seperti mudah tersinggung, sulit berkonsentrasi hingga malas untuk berangkat ke tempat kerja. Kondisi inilah yang menyebabkan motivasi kerja seseorang menurun sehingga kualitas pekerjaan menjadi rendah.

Rumah Sakit Pembina Kesejahteraan Umat (PKU) Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit tipe B dengan akreditasi paripurna yang ada di Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta memiliki visi yang sama yakni menjadi rumah sakit yang berkualitas dengan memberikan pelayanan yang islami. Menerapkan nilai-nilai keislaman dalam setiap pelayanan merupakan ciri khas budaya organisasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Jumu'ah ayat 10 yang artinya "*Apabila shalat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung.*" Surat ini menjelaskan bahwa, bekerja merupakan perintah langsung dari

Allah SWT kepada umat manusia. Bekerja dengan selalu mengingat kepada Allah SWT dapat dijadikan sebagai sarana untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT agar dapat terhindar dari beban pikiran atau perasaan tertekan selama bekerja. Upaya untuk selalu mengingat kepada Allah SWT selama bekerja agar terhindar dari adanya stres kerja sudah menjadi budaya organisasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta. Namun, beberapa faktor pemicu terjadinya stres di tempat kerja tentunya tidak dapat dihindari oleh pegawai khususnya di Instalasi Rekam Medis.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan melalui pengamatan yang dilakukan peneliti di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 08 Maret 2018, salah satu pemicu stres kerja berasal dari beban kerja yang tinggi yang dimiliki oleh petugas pendaftaran pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD). Saat ini pelayanan pendaftaran pasien belum dibedakan antara pendaftaran pasien rawat jalan dengan pendaftaran pasien rawat inap, sehingga petugas pendaftaran pasien IGD memiliki peran ganda dalam pekerjaannya. *Double job* dalam suatu pekerjaan tentunya akan menambah tugas baru di luar tugas pokok petugas. Kondisi inilah yang tentunya akan menambah beban kerja bagi petugas khususnya petugas pendaftaran pasien IGD. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014), pekerjaan yang berlebihan dapat menjadi penyebab stres di tempat kerja.

Dampak yang ditimbulkan dari pekerjaan yang berlebihan ini yakni petugas pendaftaran pasien IGD kerap kali melakukan penjelasan mengenai persetujuan umum pendaftaran yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pemberian penjelasan mengenai persetujuan umum pasien ini cukup penting, karena merupakan salah satu standar dalam akreditasi rumah sakit tentang hak pasien dan keluarga dalam menerima informasi mengenai pelayanan yang akan dilakukan oleh pasien berkaitan dengan kondisinya. Selain itu, melalui penjelasan persetujuan umum pendaftaran ini pasien juga bisa menambahkan permintaan khusus yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan tersebut.

Dalam survei pendahuluan di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 10 Maret 2018, peneliti juga melakukan survei awal untuk mengidentifikasi adanya stres kerja petugas dengan membagikan kuesioner berisi pertanyaan yang berkaitan dengan stres kerja kepada 10 petugas rekam medis. Survei stres kerja yang digunakan diadaptasi dari *American Institute of Stress*. Hasil survei menunjukkan 10% petugas rekam medis memiliki tingkat stres kerja dalam kategori sangat tinggi, 10% petugas rekam medis memiliki tingkat stres kerja dalam kategori tinggi, 50% petugas rekam medis memiliki tingkat stres kerja dalam kategori sedang dan 30% petugas rekam medis memiliki tingkat stres kerja dalam kategori rendah.

Sama halnya dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, kondisi yang memicu stres kerja juga terjadi di Rumah Sakit

PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 19 Mei 2018 yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan salah satu petugas pendaftaran, stres kerja sempat dirasakan oleh petugas baru di bagian pendaftaran rawat jalan. Adanya komplain dari pasien membuat petugas menjadi gugup selama menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Sartika (2016), pegawai baru memiliki beban tersendiri untuk dapat bekerja secara intensif sehingga mereka perlu beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Selain itu, kejadian *missfile* atau tidak ditemukannya berkas rekam medis masih terjadi di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Salah satu penyebab kejadian *missfile* adalah ketidakpatuhan petugas terhadap penggunaan *tracer* atau lembar pengganti rekam medis yang keluar. *Tracer* seringkali tidak *update* ketika berkas rekam medis pindah dari poliklinik rawat jalan ke bangsal rawat inap. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta.
- b. Menganalisis tingkat stres kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta.
- c. Menganalisis tingkat kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dan Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja dan mengelola stres kerja petugas rekam medis.

#### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah bahan referensi untuk pembelajaran mahasiswa khususnya mahasiswa kesehatan masyarakat terkait dengan stres kerja dan kinerja.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai sumber informasi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian dengan tema yang sejenis.