

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit, baik yang didirikan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah ataupun Swasta memberikan pelayanan kesehatan peorangan yang menyediakan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, yang juga menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan di rumah sakit dilakukan oleh pekerja kesehatan baik pekerja medis, paramedis/perawat dan non medis. Saat ini, pelayanan yang berkembang di rumah sakit tidak hanya mengenai bangunan rumah sakit, seperti ukuran, kompleksitas, jumlah unit, jumlah kualifikasi staff medis dan non medis, sistem keuangan dan sistem informasi, tetapi mengenai kualitas pelayanan pekerja kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam mencapai peran tersebut salah satunya ditentukan oleh kinerja pemberi pelayanan kesehatan, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Ketersediaan sumber daya manusia kesehatan termasuk di dalamnya tenaga dokter, perawat, bidan dan sebagainya, yang merupakan unsur pokok input dalam suatu sistem pelayanan kesehatan, memberikan andil yang cukup besar dalam menciptakan *performance* pelayanan sebagai *supplay* atas tuntutan kebutuhan kesehatan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat. Oleh karena itu, kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan, termasuk beban kerja dan stres kerja SDM perlu diperhatikan.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja petugas, termasuk di dalamnya beban kerja dan stres kerja. Kinerja yang jelek akan berdampak terhadap rendahnya pelayanan, pasien merasa kurang nyaman dan tidak puas. Kinerja dalam hal ini erat kaitannya dengan seberapa besar beban kerja, dan stres kerja petugas rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menurut Aprilia (2017) mengatakan semakin rendah beban kerja dan stres kerja petugas maka semakin baik kinerjanya.

Berdasarkan kutipan Muhith (dalam Musdalifah & Dirdjo, 2021) beban kerja yang berlebihan sangat mempengaruhi produktifitas tenaga kesehatan. Menurut Basalamah, dkk (2021) mengatakan bahwa peningkatan beban kerja dapat terjadi, jika jumlah petugas tidak sesuai dengan tingkat kebutuhan pelayanan kesehatan pada pasien. Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Terjadinya peningkatan beban kerja yang dialami oleh pekerja akan memberikan dampak terhadap keselamatan pasien, terjadinya *burnout*, terjadinya stress kerja dan ketidakpuasan kerja (Deavina, 2021). Menurut Munandar (dalam kutipan Aprilia, 2017), beban kerja dapat dibedakan atas beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit atau kurang.

Selain masalah beban kerja, faktor stres kerja juga memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kinerja petugas rekam medis. Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada. Sebaliknya bila stres terlalu tinggi, kinerja akan menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Stres kerja menyebabkan petugas kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi rendah, petugas menjadi kehilangan semangat dalam bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres.

Stres sebagai akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga stress yang dialami individu, dan akan mengancam. Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stressor kerja. Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stress kerja (Waluyo dalam Asih, dkk 2018).

Stres kerja telah menjadi isu global pada era saat ini dimana keadaan tersebut telah mempengaruhi segala jenis profesi dan pekerjaan baik di negara maju maupun berkembang. Tidak hanya pada individu, namun juga

berdampak pada organisasi hingga lingkungan sosial. Tingginya angka kejadian dan pengaruh buruk menjadikan stres kerja sebagai masalah serius sehingga perlu penanganan yang cepat dan tepat. Bidang kesehatan beresiko mengalami stres kerja paling tinggi (Budiyanto et al., 2019). Kutipan dari (Basrowi et al., 2020) mengatakan 83% tenaga kesehatan mengalami *burnout syndrome*, 41% mengalami keletihan emosi, 22% kehilangan empati dan 52% mengalami penurunan kepercayaan diri.

Penilaian kinerja SDM dalam menjaga mutu rekam medis dapat dipantau dari aspek mutu professional dan aspek efisiensi. Indikator aspek mutu professional terdiri dari petugas yang terlatih, blanko baku untuk rekam medis, pencatatan yang lengkap dan pelaporan yang sesuai aturan. Sedangkan aspek efisiensi meliputi tidak ada duplikasi data, tidak ada data yang hilang atau terbarukan, ditandatangani oleh dokter penanggungjawab serta dilaporkan (Ningsih, 2013).

Petugas administrasi rumah sakit memiliki peran penting terkait administrasi yang ada pada suatu rumah sakit, baik pendaftaran, penyimpanan dokumen, pencatatan, mengelola data dan lainnya. Pekerjaan dan tanggungjawab petugas dikatakan berhasil jika *outcome* yang ditunjukkan bagus dan sesuai dengan harapan rumah sakit.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aprilia, dkk (2017) terkait Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, menyatakan bahwa beban kerja, stres kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Penelitian lain di Mojokerto yang dilakukan oleh (Sholachudin et al., 2018) terkait hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat di ruang isolasi gawat darurat (IGD) RSUD R.A Basoeni Mojokerto, menunjukkan hasil terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat di ruang isolasi gawat darurat (IGD) RSUD R.A Basoeni Mojokerto tahun 2017.

Rumah Sakit Sumber Kasih adalah rumah sakit umum (RSU) tipe C yang berada di Jalan Siliwangi No. 135 Cirebon Kel. Kebon Baru Kec. Kejaksan Cirebon. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Rumah Sakit Sumber kasih selalu mementingkan keselamatan pasien dan mengedepankan layanan medis perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, didukung oleh sumber daya manusia berkualitas dibidangnya, juga didukung oleh fasilitas yang lengkap dan nyaman seperti mushola, ruang tunggu dan area parkir yang telah diperluas sehingga semakin menjadi pilihan yang terdepan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Sumber Kasih pada tanggal 09 Desember 2022, didapatkan informasi dari Koordinator Rekam Medis dengan metode wawancara. Petugas pada unit rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih berjumlah 35 orang petugas, dengan jumlah petugas di instalasi rekam medisnya yaitu 17 orang dan petugas yang bekerja di bagian pendaftaran berjumlah 18 orang petugas. Rata-rata pasien yang berkunjung setiap harinya yaitu 500 pasien. Lama hari dan jam kerja antara petugas di ruang instalasi rekam medis dan pendaftaran berbeda. Untuk di ruang instalasi rekam medis dibagi menjadi dua, yaitu 5 hari kerja dengan durasi 8 jam dan 6 hari kerja dengan durasi kerja 7 jam. Sedangkan untuk petugas di pendaftaran 7 hari kerja dengan durasi kerja 8 jam. Jumlah petugas bagian pendaftaran di nilai cukup, tetapi masih terdapat kendala jika terdapat petugas yang berhalangan hadir yaitu tuntutan kerja yang semakin meningkat karena kurangnya petugas. Petugas juga dituntut untuk melakukan pekerjaan secara cepat. Sedangkan, untuk petugas yang bekerja di unit rekam medis, beban kerjanya tidak hanya dalam satu bagian atau terdapat *double job*, misalnya seorang koder tidak hanya bertugas sebagai koder saja, tetapi petugas tersebut dapat membantu petugas di bagian *casemix*, petugas distribusi membantu bagian *assembling* atau bagian lain. Jumlah tuntutan tugas yang berlebih ini membutuhkan

waktu untuk bekerja dengan jumlah jam yang lebih banyak sehingga tidak sedikit petugas yang pulang lebih dari jam kerja yang ditentukan dikarenakan harus menyelesaikan tugas yang ada. Petugas *filing* dengan *background* lulusan SMA dengan jumlah yang terbatas harus menyiapkan sekitar 400-500 dokumen rekam medis pasien rawat jalan dan rawat inap, petugas *assembling* merasa monoton dengan pekerjaannya yang harus merakit dan mengecek kelengkapan dokumen rekam medis sesuai shift kerja per hari, petugas coding merasa jenuh karena harus mengkodekan dokumen rekam medis pasien sesuai shift kerja per hari. Kondisi ini dapat memicu munculnya stres kerja pada petugas rekam medis, juga dengan banyaknya lulusan SMA yang bekerja dibagian rekam medis dapat menambah beban kerja pada petugas. Padahal, berdasarkan data petugas yang di berikan oleh rumah sakit setiap petugas hanya memiliki satu jabatan.

Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Beban Kerja dan Stres Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2023”

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diperoleh yaitu:

1. Bagaimana hubungan beban kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih?
2. Bagaimana hubungan stress kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih?
3. Bagaimana hubungan beban kerja dan stres kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan beban kerja, stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih
- b. Untuk mengetahui stres petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih
- c. Untuk mengetahui kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih
- d. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih
- e. Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih
- f. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan stres kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi rumah sakit untuk mengelola tingkat beban kerja dan stress kerja dengan meningkatkan kinerja petugas rekam medis.

2. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan untuk pembelajaran mahasiswa terkait beban kerja dan stres kerja dengan kinerja petugas.

3. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman bagi peneliti terkait beban kerja dan stres kerja dengan kinerja petugas.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
1	Fatimah Fauzi Basalamah, Reza Aril Ahri, Arman Arman, 2021	Pengaruh Kelelahan Kerja, Stress Kerja, Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Kota Makassar	Metode analitik observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Kelelahan kerja, stress kerja, motivasi kerja, beban kerja, dan kinerja.	Variabel penelitian kelelahan kerja dan motivasi kerja tidak diteliti, tempat dan waktu penelitian berbeda.
2	Indah Ayuni Lasri, Dwi Rohyani, Millya Helen, 2022	Hubungan Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Universitas	Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross Sectional</i>	Beban kerja, stress kerja dan kinerja.	Tempat dan waktu penelitian berbeda.

Kristen Indonesia					
3	Friska Aprila, 2017	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakitislam Ibnu Sina Pekanbaru	Metode deskriptif analitik	Beban kerja, stress kerja motivasi kerja dan kinerja.	Tempat dan waktu penelitian berbeda, variabel motivasi kerja tidak diteliti.
4	Riska Rosita, Nadila Wahyu Cahyani, 2019	Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Petugas Rekam Medis	Metode penelitian analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Stress kerja dan kinerja petugas rekam medis.	Terdapat penambahan variabel beban kerja yang diteliti, tempat dan waktu penelitian berbeda.
5	Ilham Magfur Sholachudin, Diah Jerita Eka Sari, 2018	Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kinerja	Metode analitik observasional dengan pendekatan	Beban kerja, dan kinerja.	Terdapat penambahan variabel stress kerja yang diteliti, tempat dan

Perawat di	<i>cross</i>	waktu
Ruang	<i>Sectional.</i>	penelitian
Instalasi		berbeda.
Gawat		
Darurat		
(IGD)		
RSUD R.A		
Basoeni		
Mojokerto		

Berdasarkan tabel di atas, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian Fatimah Fauzi Basalamah, Reza Aril Ahri, Arman Arman (2021)
 - a. Persamaan: terdapat persamaan pada variabel penelitian yaitu beban kerja, stress kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan variabel penelitian yaitu kelelahan kerja dan motivasi kerja yang tidak dilakukan di penelitian ini. Tempat dan waktu penelitian yang dilakukan pun berbeda.
2. Indah Ayuni Lasri, Dwi Rohyani, Millya Helen (2022)
 - a. Persamaan: terdapat persamaan pada variabel penelitian yaitu beban kerja, stress kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan pada metode penelitian yang dilakukan karena pada penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Tempat dan waktu penelitian yang dilakukan pun berbeda.
3. Friska Aprila (2017)
 - a. Persamaan: terdapat persamaan pada variabel penelitian yaitu beban kerja, stress kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan variabel penelitian yaitu motivasi kerja. Metode penelitian yang dilakukan pun berbeda karena pada penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan

cross sectional. Tempat dan waktu penelitian yang dilakukan pun berbeda.

4. Riska Rosita, Nadila Wahyu Cahyani (2019)
 - a. Persamaan: terdapat persamaan pada variabel penelitian yaitu stress kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan variabel penelitian yaitu beban kerja yang tidak dilakukan di penelitian Riska Rosita, Nadila Wahyu Cahyani (2019). Metode penelitian yang dilakukan pun berbeda karena pada penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Tempat dan waktu penelitian yang dilakukan pun berbeda.
5. Ilham Magfur Sholachudin, Diah Jerita Eka Sari (2018)
 - a. Persamaan: terdapat persamaan pada variabel penelitian yaitu beban kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan variabel penelitian yaitu stress kerja yang tidak dilakukan di penelitian Ilham Magfur Sholachudin, Diah Jerita Eka Sari (2018). Tempat dan waktu penelitian yang dilakukan pun berbeda.