

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No. 4 Tahun 2018). Seiring berjalannya waktu rumah sakit semakin dituntut untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi. Sehingga, rumah sakit perlu untuk meningkatkan mutu pelayanannya baik dari pelayanan medis maupun non medis. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan rekam medis yang meliputi kelengkapan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan informasi untuk kebutuhan pelayanan kesehatan (Simanjuntak, 2017).

Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No. 269 Tahun 2008). Pelayanan yang diselenggarakan oleh unit rekam medis merupakan kegiatan rutin yang harus dilakukan secara sungguh-sungguh dengan tingkat kecepatan, ketepatan, dan ketelitian yang tinggi oleh perekam medis. Misalnya pada bagian pendaftaran pasien, petugas harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi pasien dengan benar dalam waktu yang singkat agar antrian pasien tidak menumpuk (Rahmawati, 2018). Data rekam medis yang tidak lengkap dan terlambatnya pengembalian rekam medis akan berdampak buruk terhadap mutu pelayanan dan kinerja petugas (Dewi, 2021).

Kinerja merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan (Mangkunegara dalam Asnawi, 2019). Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya yaitu perilaku disiplin, persepsi, lingkungan kerja, sumber daya, stres kerja dan gaya kepemimpinan (Sari, 2017). Kinerja dalam penelitian ini erat kaitannya dengan

seberapa besar stres kerja petugas dalam memberikan pelayanan, semakin rendah tingkat stres kerja petugas maka semakin baik kinerjanya. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan dimana fisik dan psikis tidak seimbang, sehingga mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang (Aprilia, 2017). Temuan penelitian menunjukkan bahwa jenis pekerjaan yang paling membuat stres adalah pekerjaan dengan tuntutan dan tekanan berlebihan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan pekerja, di mana hanya terdapat sedikit kesempatan untuk menjalankan pilihan atau kendali dan juga sedikit dukungan dari orang lain (WHO, 2020).

Tuntutan tugas yang tinggi, jumlah pekerjaan yang semakin bertambah, dan jenis pekerjaan yang cenderung monoton dapat memicu terjadinya stres di tempat kerja (Kreitner & Kinicki dalam Rahmawati, 2018). Untuk dapat mengetahui secara pasti faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya stres kerja sangat sulit, karena setiap individu memiliki faktor yang berbeda-beda. Jika stres kerja yang dialami petugas terjadi secara terus menerus maka akan mengganggu kondisi kesehatan petugas, apabila petugas mengalami sakit maka kinerja akan menurun, bila kinerja petugas menurun maka mutu pelayanan pasien pun akan menurun (Rosita, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Fajrillah dan Nurfitriani (2016), yang meneliti tentang hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat ditunjukkan dengan nilai yang cukup tinggi pada hasil uji antara kinerja perawat yang kurang baik dengan tingkat stres kerja tinggi. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Hakman, dkk (2021) tentang pengaruh beban kerja, stres kerja, motivasi kerja terhadap kinerja perawat pasien COVID-19 menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh dengan kinerja perawat pasien COVID-19 di RSUD Kota Kendari.

Pada awal tahun 2020 saat pandemi COVID-19 melanda Indonesia, beban kerja pelayanan kesehatan di tanah air semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh tim peneliti FKUI menunjukkan fakta bahwa sebanyak 83% tenaga kesehatan di Indonesia telah mengalami *burnout syndrome* derajat

sedang dan berat yang secara psikologis berisiko mengganggu kualitas hidup dan produktivitas kerja dalam pelayanan kesehatan (Tim Peneliti FKUI, 2020). Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Priyatna, dkk (2021) di Puskesmas Kabupaten Belitung, menyatakan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja saat pandemi COVID-19 sebagian besar mengalami stres kerja ditunjukkan dengan nilai sebesar 68,7%. Penelitian lain di Jawa Barat yang dilakukan oleh Hadiansyah, dkk (2019) tentang gambaran stres kerja perawat di Rumah Sakit Al-Islam Bandung menunjukkan lebih dari setengah responden berada pada tingkat stres tinggi dengan nilai sebesar 52,63%.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Sumber Kasih pada tanggal 4 Februari 2022, didapatkan informasi dari Koordinator Rekam Medis dengan metode wawancara. Petugas pada unit rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih berjumlah 32 petugas, dengan jumlah petugas bagian pendaftaran 16 dan petugas yang bekerja di unit rekam medisnya sendiri yaitu 15 petugas. Rata-rata pasien yang datang setiap harinya yaitu 400 pasien. Jumlah petugas bagian pendaftaran di nilai cukup, namun masih terdapat kendala jika ada petugas yang berhalangan hadir yaitu tuntutan kerja yang meningkat karena kurangnya petugas. 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 *filing* atau bagian lain. Padahal, berdasarkan data petugas yang di berikan oleh rumah sakit setiap petugas hanya memiliki satu jabatan.

Berdasarkan pada uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diperoleh rumusan masalah yaitu: “Apakah terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

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

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.
- b. Untuk mengetahui tingkat stres kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.
- c. Untuk mengetahui gambaran kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon.
- d. Untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon

D. Manfaat

1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi rumah sakit untuk mengelola tingkat stres kerja dengan meningkatkan kinerja petugas rekam medis

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan untuk bahan pembelajaran mahasiswa terkait stres kerja dengan kinerja pegawai.

3. Bagi Peneliti

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

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
1.	Friska Aprilia, 2017	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru	Metode deskriptif analitik.	Beban kerja, stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja	Variabel penelitian beban kerja dan motivasi kerja tidak diteliti, metode penelitian berbeda, tempat dan waktu penelitian berbeda
2.	Fajrillah dan Nurfitriani, 2016.	Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Melaksanakan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.	Metode <i>Corelational Analysis</i> dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Stres kerja dan Kinerja	Tempat dan waktu penelitian berbeda serta metode penelitian pun berbeda.
3.	Hakman, Suhadi, dan Nani Yuniar, 2021.	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19	Metode analitik observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Beban kerja, stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja.	Tempat dan waktu penelitian berbeda, variabel beban kerja dan motivasi kerja tidak diteliti.
4.	Dian Rizeki Finarti, Ahmad Alim Bachri, dan Syamsul Arifin, 2016.	Hubungan Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Stres Kerja dengan Kinerja Perawat.	Metode analitik korelasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Gaya kepemimpinan, motivasi, stres kerja, dan kinerja perawat.	Variabel gaya kepemimpinan dan motivasi kerja tidak diteliti, tempat dan waktu penelitian berbeda. Metode penelitian yang digunakan berbeda.

5.	Riska Rosita dan Nadila Wahyu Cahyani, 2019.	Hubungan antara Stres Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis	Metode penelitian analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Stres kerja dan kinerja petugas rekam medis.	Tempat, metode dan waktu penelitian berbeda.
----	--	--	---	--	--

Berdasarkan tabel, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian diatas dan penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian Friska Aprilia (2017):
 - a. Persamaan: terdapat kesamaan pada variabel penelitian yaitu stres kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan variabel penelitian yaitu beban kerja dan motivasi kerja yang tidak dilakukan di penelitian ini. Metode penelitian yang dilakukan juga memiliki perbedaan, karena pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Tempat penelitian dan waktu penelitian pun berbeda.
2. Penelitian Fajrillah dan Nurfitriani (2016):
 - a. Persamaan: terdapat persamaan pada variabel penelitian yaitu stres kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan pada tempat penelitian dan waktu penelitian. Metode penelitian yang dilakukan juga berbeda, karena pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*.
3. Penelitian Hakman, Suhadi, dan Nani Yuniar (2021):
 - a. Persamaan: terdapat persamaan pada variabel yang diteliti yaitu pada variabel stres kerja dan kinerja. Metode penelitian yang dilakukan sama, yaitu analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan pada tempat dan waktu penelitian. Variabel penelitiannya pun memiliki perbedaan yaitu pada variabel beban kerja dan motivasi kerja yang tidak dilakukan di penelitian ini.

4. Penelitian Dian Rizeki Finarti, Ahmad Alim Bachri, dan Syamsul Arifin (2016):
 - a. Persamaan: terdapat kesamaan pada variabel yang diteliti yaitu variabel stres kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: perbedaannya terdapat pada tempat dan waktu penelitian. Metode penelitian pun berbeda, karena penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Terdapat pula perbedaan pada variabel penelitian, yaitu variabel gaya kepemimpinan dan motivasi, kedua variabel tersebut tidak diteliti pada penelitian ini.
5. Penelitian Riska Rosita dan Nadila Wahyu Cahyani (2019):
 - a. Persamaan: terdapat persamaan pada kedua variabel yang diteliti yaitu variabel stres kerja dan kinerja.
 - b. Perbedaan: terdapat perbedaan pada tempat dan waktu penelitian. Metode penelitian yang digunakan pun berbeda, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*