

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab terhadap pemulihan kesehatan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Menurut Munijaya (2004), ada dua jenis pelayanan di rumah sakit yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan administrasi di rumah sakit salah satunya adalah pelayanan rekam medik.

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. 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). 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 pada bagian pendistribusian, penyimpanan berkas rekam medis, dan pendaftaran. Bagian pendistribusian, penyimpanan berkas rekam medis yang memerlukan waktu untuk menyiapkan berkas rekam medis dengan benar yakni ≤ 10 menit untuk berkas rekam medis rawat jalan dan ≤ 15 menit untuk berkas rekam medis rawat inap (Kemenkes, 2008). Bagian pendaftaran yang harus melayani pasien dalam waktu ≤ 60 menit sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan pendaftaran di rawat jalan yaitu waktu tunggu

pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Kemenkes RI, 2008).

Pendaftaran Rawat Jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di rumah sakit yang dilaksanakan oleh petugas pendaftaran. Petugas pendaftaran dituntut untuk dapat melayani pasien dengan cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi adanya keluhan. 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 Moorhead dan Griffin (2013), salah satu profesi di bidang kesehatan yang pekerjaannya paling menimbulkan stres kerja yakni administrator rumah sakit, termasuk perekam medis salah satunya bagian pendaftaran. Stres kerja merupakan konsekuensi dari peristiwa di tempat kerja yang menuntut keterlibatan fisik dan psikis karyawan secara berlebihan (Triatna, 2015). Stres kerja yang berlangsung secara terus menerus dapat menyebabkan perubahan emosional dan perilaku seperti mudah tersinggung dan sulit berkonsentrasi, sehingga dapat menurunkan motivasi kerja seseorang dan berakibat pada penurunan kualitas kerja (Rosita, 2015).

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito merupakan rumah sakit tipe A pendidikan. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito selaku sebagai rumah sakit pendidikan dan rujukan pusat, selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito melayani pelayanan rawat jalan yang memiliki 49 poli, diantaranya *anesthesi*, bedah anak, bedah mulut, bedah *orthopedi* dan *traumatologi*, bedah syaraf, bedah plastik, bedah thorax dan vaskuler, bedah umum, bedah urologi, edelweis, gangguan tidur, general check up, geriatri, gigi dan mulut, gizi, herbal, jantung terpadu, kanker terpadu, kesehatan anak, kesehatan jiwa, kedokteran nuklir, kesehatan reproduksi (infertilitas), kontrasepsi mantap, kulit dan kelamin, mata,

maternal, memori dan gangguan tidur, *obs gyn*, PTRM, penyakit dalam, perinatal, perjanjian cemul, poli 24 jam, poliklinik IRNA 1, wijaya kusuma, psikologi, pulmonologi (paru), *radioterapy* RJ, rawat jalan IBS, rehab medik, saraf, estetika, THT-KL, tumbuh kembang, UPKT-PA sekar arum, unit *stroke* rajal, urologi. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito memiliki jumlah petugas rekam medik sebanyak 159 petugas yang terbagi dalam 14 bagian dan memiliki jumlah pasien yang banyak setiap harinya.

Berdasarkan hasil praktek kerja lapang didapatkan data kunjungan pasien sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Tahun 2016-2019

Tahun	Pendaftaran Rawat Jalan			Total
	Pasien Umum	Pasien BPJS	Lain-Lain	
2016	69538	306223	28799	404560
2017	60957	355362	13595	429914
2018	62599	397229	9985	469813
2019	67298	443009	8499	518806

Sumber : Data Primer (2020)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke RSUP Dr. Sardjito selalu banyak setiap tahunnya baik pasien umum maupun BPJS pada pendaftaran rawat inap dan rawat jalan. Hal ini dapat memicu terjadinya stres kerja petugas kesehatan termasuk pada petugas rekam medik. Petugas rekam medik dengan bagian masing-masing memiliki tugas yang berbeda-beda dengan tuntutan tugas yang tinggi untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Stres kerja sering terjadi salah satunya di bagian pendaftaran. Setiap petugas memiliki bagian tugas masing-masing, tetapi petugas tetap mengalami stres kerja yang dapat timbul dikarenakan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi secara cepat. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Rosita dan Cahyani (2019) bahwa tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi secara cepat oleh petugas sangat berpengaruh terhadap stres kerja.

Berdasarkan Stres kerja terjadi pada petugas pendaftaran di RSUP Dr. Sardjito dikarenakan beberapa faktor yang dialami oleh petugas pendaftaran. Petugas

pendaftaran harus melayani kurang lebih 200 sampai 300 pasien setiap harinya, sedangkan terkadang seringkali SIMETRIS mengalami *error* yang membuat pelayanan menjadi terhambat dan pasien menjadi komplain. Pasien juga seringkali tidak memahami persyaratan yang harus dibawa saat mendaftar dan harus dijelaskan berulang kali, selain itu adanya petugas yang tidak masuk yang membuat petugas lain harus *double job*.

Hal-hal tersebut membuat petugas pendaftaran seringkali mengalami stres kerja yang mengakibatkan petugas menjadi kurang berkonsentrasi dan melakukan kesalahan saat bekerja serta seringkali merasa jenuh. Hal ini terjadi dikarenakan adanya ketegangan dan kecemasan dari petugas pendaftaran, timbulnya ketegangan dan kecemasan tersebut pada hakikatnya dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi (Cecep Dani Sucipto, 2014). Uraian permasalahan ini dapat dikaitkan dengan teori Robbins (2001), ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan stres kerja yaitu faktor lingkungan seperti lingkungan kerja, faktor organisasi seperti konsultasi yang tidak efektif, dan faktor individu seperti konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi.

Stres kerja yang dialami oleh petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dapat terlihat dari gejala yang dirasakan oleh petugas seperti sering merasakan otot tegang saat bekerja, merasa cepat marah, merasa tegang saat bekerja, merasa cemas saat bekerja, sukar berkonsentrasi dalam bekerja. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya dapat berakibat pada ketidakmampuan seseorang dalam berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaannya. Gejala stres kerja yang dialami oleh petugas pendaftaran ini bukan merupakan *burn out syndrome* dikarenakan masih dapat dikendalikan dan *burn out syndrome* bukanlah gejala dari stres kerja melainkan adanya stres kerja yang terjadi terus menerus dan sudah tidak dapat dikendalikan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Lorenz, 1990 dalam Samudro, 2018 bahwa *Burnout* dan *stress* merupakan suatu hal yang berbeda. *Burnout* lebih berat dari pada *stress*.

Burnout pada dasarnya bukan gejala dari stres kerja, melainkan hasil dari stres kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

1.2.2 Tujuan khusus

Tujuan khusus dari gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta berdasarkan faktor lingkungan yaitu lingkungan kerja.
- b. Mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta berdasarkan faktor organisasi yaitu konsultasi yang tidak efektif.
- c. Mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta berdasarkan faktor individu yaitu konflik tuntutan keluarga dan tuntutan instansi.

1.2.3 Manfaat

a. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan bermanfaat untuk mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan bahan pembelajaran untuk kegiatan pembelajaran rekam medis program studi rekam medik Politeknik Negeri Jember.

c. Bagi Rumah Sakit

Laporan dengan *output* gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dapat digunakan sebagai bahan masukan rumah sakit dalam mengatasi permasalahan terkait adanya stres kerja akibat kerja pada petugas sehingga dapat melakukan penanggulangan dan pengendalian stress kerja akibat kerja di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

- a. Lokasi praktek kerja lapang Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kesehatan No.1, Selonowo, Sinduadi, Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Jadwal praktek kerja lapang dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2020 dari bulan 03 Februari sampai 13 Maret 2020.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data yang berasal dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung melalui sumber utamanya. Data primer stres kerja diperoleh dengan cara memberikan wawancara kepada petugas pendaftaran sebagai responden penelitian. Data sekunder adalah data yang didapatkan melalui pihak tertentu atau pihak lain, di mana data tersebut umumnya telah diolah oleh pihak tersebut. Data sekunder diperoleh dari tempat penelitian yaitu data kunjungan rawat jalan, data jumlah petugas rekam medis, serta studi dokumentasi yang diperoleh dari jurnal, skripsi penelitian yang berhubungan dan internet yang dapat menjadi referensi dari penelitian ini untuk mendukung keperluan dari data primer. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

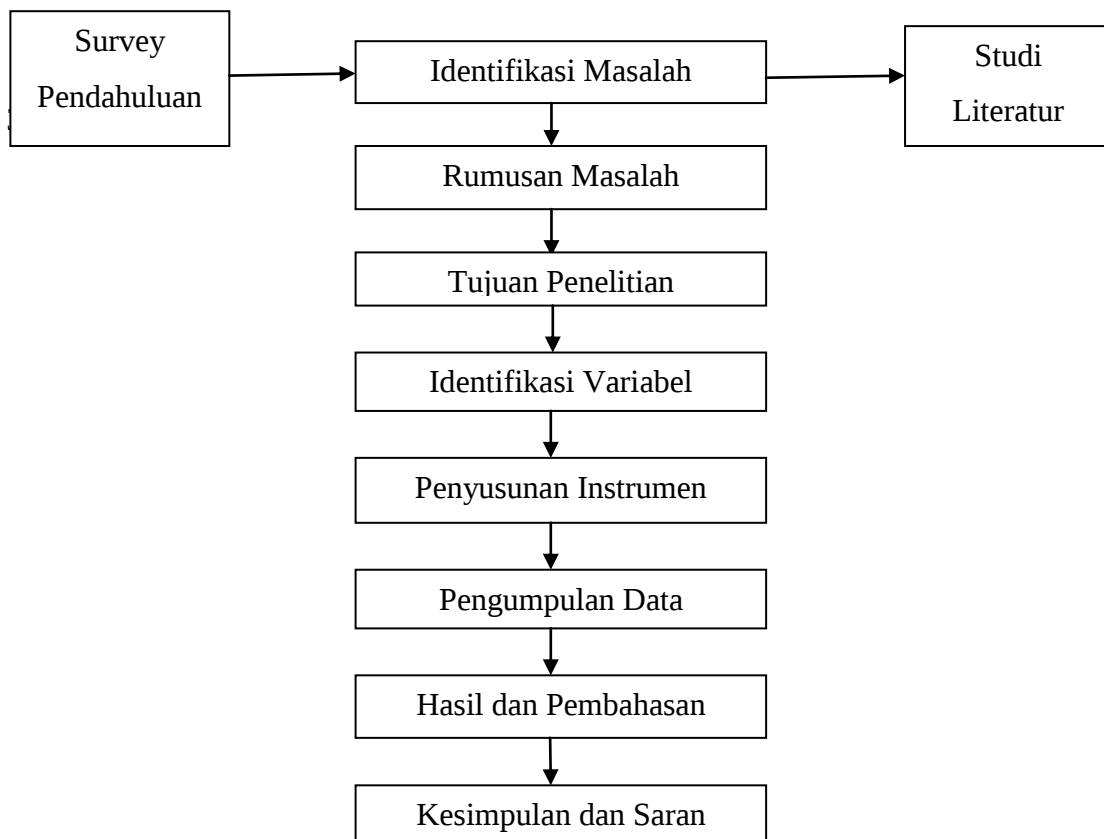
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan wawancara kepada petugas pendaftaran rawat jalan terkait stres kerja akibat kerja dengan berdasarkan pedoman wawancara yang telah dibuat. Wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan informasi secara lisan dari seseorang sasaran penelitian (responden), atau bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut (Notoatmodjo, 2012).

1.4.3 Sumber Informasi

Sumber informasi dalam pembuatan laporan ini yaitu petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 3 orang di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

1.4.4 Alur Kegiatan



Gambar 1.1 Alur Kegiatan

Alur kegiatan yang dilakukan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Studi pendahuluan

Studi pendahuluan ini bertujuan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari obyek yang diteliti, sehingga peneliti akan memiliki gambaran yang jelas tentang obyek penelitiannya.

b. Studi Literatur

Kegiatan ini bertujuan untuk mengumpulkan teori-teori dan informasi dari beberapa referensi yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas. Untuk memperluas serta memperdalam wawasan dan pengetahuan peneliti yang dapat dijadikan acuan dasar untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan masalah yang diteliti.

c. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap awal dalam penelitian. Tahap ini yang menyebabkan peneliti melakukan penelitian gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

d. Rumusan Masalah

Langkah selanjutnya setelah studi lapangan, mengidentifikasi masalah dan studi literatur adalah merumuskan masalah terkait dengan stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan.

e. Tujuan Penelitian

Kemudian, menetapkan tujuan dari dilakukannya penelitian. Tujuan penelitian dimaksudkan untuk mempertajam pembahasan serta untuk memberikan arah yang tepat dalam proses penelitian yang dilakukan.

f. Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian dilakukan untuk menentukan variabel-variabel apa saja yang disertakan dalam penelitian

g. Penyusunan Instrumen Penelitian

Tahapan penyusunan instrumen penelitian merupakan tahap dimana peneliti akan menentukan instrument yang digunakan dalam melakukan penelitian terkait

gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan. Penyusunan pedoman wawancara yang merupakan instrumen untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

h. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Pengumpulan data untuk penelitian yaitu dengan wawancara kepada petugas pendaftaran rawat jalan terkait dengan stres kerja akibat kerja.

i. Hasil dan Pembahasan

Pembahasan merupakan tahap dimana peneliti menyusun hasil dan pembahasan gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan sesuai dengan penelitian ini.

j. Kesimpulan dan Saran

Hasil pembahasan yang telah dilakukan, kemudian akan dibuat kesimpulan dan diberikan saran oleh peneliti yang seharusnya dilakukan kedepannya terhadap gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan.