

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada 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. Demi meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit di dukung dengan adanya penyelenggaraan rekam medis yang merupakan salah satu upaya pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menunjang tercapainya administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan (INDONESIA, 2019). Salah satu pelayanan yang diberikan di bidang administrasi adalah pelayanan pada unit rekam medis

Rekam medis Rumah Sakit merupakan komponen yang penting dalam pelaksanaan kegiatan manajemen di Rumah Sakit karena merupakan instrumen yang dapat menyajikan informasi yang lengkap tentang proses pelayanan medis dan kesehatan di Rumah Sakit. Adanya berkas rekam medis yang diisi dengan benar, lengkap dan jelas serta dikelola dengan baik sehingga menjadi bagian dari sistem informasi Rumah Sakit yang menjamin tercapainya tujuan Rumah Sakit (Widjaya, 2018)

Menurut Kemenkes Nomor:377/Menkes/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi memiliki tujuh kompetensi salah satunya adalah manajemen unit kerja (Sataloff, 2017). Perekam medis harus mampu mengelola unit kerja yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, penataan dan pengontrolan unit manajemen informasi kesehatan di Instalasi pelayanan kesehatan. Tingkat akurasi yang tinggi akan berkaitan erat dengan kinerja yang baik dari petugas rekam medis, oleh karena itu kinerja yang baik akan sangat di pengaruhi dengan tingkat kepuasan petugas rekam medis terhadap penunjang kerjanya

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins dan Judge 2012). Petugas yang puas lebih menyukai situasi pekerjaannya dari pada petugas yang tidak puas (Ristiana, 2013). Petugas yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting (Hasibuan, 2012). Kepuasan yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat *turnover* menjadi rendah dan pencapaian tujuan Rumah Sakit atau kinerja meningkat, karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpuaskan. Ketika seorang petugas merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang petugas akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dan pencapaian tujuan Rumah Sakit, sebaliknya jika petugas tidak merasa terpuaskan dalam bekerja maka akan timbulnya rasa ingin keluar dari pekerjaannya. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh Rumah Sakit untuk menjaga loyalitas petugas yaitu dengan memenuhi kepuasan kerja petugas. Di dalam kepuasan kerja dapat terlihat sejauh mana petugas menyukai atau tidak menyukai pekerjaan mereka.

Robbins dan Judge mengemukakan bahwa terdapat empat konsekuensi dari petugas yang tidak menyukai pekerjaan mereka yaitu, keluar (*exit*), aspirasi (*voice*), kesetiaan (*loyalty*), dan pengabaian (*neglect*) (Robbins, P. Stephen & Judge, 2017). Salah satu hal yang harus diperhatikan perusahaan adalah kepuasan kerja petugas. Petugas yang dalam bekerja merasakan tidak nyaman, kurang dihargai, dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki akan secara otomatis tidak dapat fokus secara penuh terhadap pekerjaannya dan tidak dapat memberikan kinerja optimalnya terhadap perusahaan. Petugas dengan kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan, sebaliknya petugas yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu (Robbins & Roodt, 2003).

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Airlangga sebagai Rumah Sakit pendidikan tipe B. Hasil wawancara dengan kepala rekam medis di Rumah Sakit Airlangga tanggal 7 Mei 2021 didapatkan turn over terjadi di Rumah Sakit Airlangga. Hal tersebut dikarenakan terdapat petugas rekam medis yang mengundurkan diri dan terdapat pemutusan hubungan kerja oleh Rumah Sakit.

Tabel 1.1 Data Jumlah Petugas Rekam Medis Rumah Sakit Airlangga

No	Tahun	Jumlah petugas	Petugas keluar
1	2018	34	0
2	2019	36	0
3	2020	36	5
4	2021	31	0

Berdasarkan tabel di atas jumlah petugas rekam medis Rumah Sakit Airlangga mengalami penurunan. Semakin rendah jumlah petugas rekam medis akan menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Selain itu petugas mengeluhkan kurangnya fasilitas kerja yang disediakan oleh Rumah Sakit dengan menggunakan alat ukur The Job Descriptive Index. Berdasarkan uraian masalah yang terjadi di Rumah Sakit Airlangga terkait penurunan petugas rekam medis dapat dilakukan dengan menganalisis kepuasan kerja petugas rekam medis di rumah sakit Airlangga. Kepuasan petugas juga dapat menciptakan loyalitas terhadap Rumah Sakit serta meningkatkan kinerja untuk kemajuan Rumah Sakit tersebut. Selain itu, Rumah Sakit dapat mengetahui hal apa yang membuat pegawai merasa puas maupun tidak. Sehingga Rumah Sakit dapat memperbaiki hal-hal yang dirasa tidak puas oleh petugas. Untuk itu penulis membuat penulisan mengenai kepuasan kerja petugas dalam bentuk laporan dengan judul sebagai berikut “ANALISIS KEPUASAN KERJA PETUGAS REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS AIRLANGGA”.

1.2 Tujuan Dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL *Online*

Untuk mengetahui kepuasan kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Analisis kepuasan kerja petugas rekam medis

- b. Mengetahui tingkat kepuasan kerja petugas rekam medis

1.2.2 Manfaat PKL *Online*

- a. Bagi Rumah Sakit

Hasil laporan bisa dijadikan masukan bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan kepuasan kerja pada petugas rekam medis

- b. Bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Tempat Kegiatan

Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya dengan alamat Kampus C Mulyorejo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, 60115.

1.3.2 Waktu Kegiatan

Praktek Kerja Lapang pada Instalasi rekam medis dan Informasi Kesehatan RS Universitas Airlangga pada 08 Maret – 30 April 2021

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Sumber Data

Jenis sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dari unit unit kerja rekam medis. Data sekunder dan data primer diperoleh dari:

- a. Data primer

Data primer adalah data yang merupakan sumber utama untuk di jadikan landasan dalam penulisan penelitian. Adapaun data primer dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner

- b. Data sekunder

Data sekunder adalah data data yang mendukung, menjelaskan serta mempunyai hubungan yang erat dengan data perimer. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu profil Rumah Sakit airlangga

1.4.2 Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan dan hasil analisis data ini dilakukan secara deskriptif, yaitu memaparkan hasil dan membandingkan dengan teori yang ada kemudian menarik kesimpulan.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Penyebaran kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup maupun terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup sehingga responden tinggal memilih jawaban yang tersedia pada pernyataan yang ada. Kuesioner dibagikan serentak kepada seluruh responden. Setelah kuesioner dijawab kemudian dikembalikan kepada pihak yang melakukan penelitian. Kuesioner penelitian berjumlah 15 butir pernyataan.

b. Kajian Dokumen

Kajian dokumen merupakan cara pengumpulan data dalam bentuk data yang sudah jadi atau hasil lapangan. Teknik tersebut digunakan untuk mengetahui data tentang jumlah petugas yang digunakan sebagai responden dalam penelitian dan struktur organisasi perusahaan