

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan fasilitas pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia, salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia adalah Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2009). Rumah Sakit membutuhkan unit-unit pembantu untuk menjalankan tugasnya, diantaranya adalah unit rekam medis (Budi, 2011). Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan, dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2006).

Rekam medis harus dijaga dengan baik supaya terhindar dari kerusakan, *missfile*, dan penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Rekam medis yang baik juga merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan akan semakin meningkat apabila pelayanan yang diberikan semakin baik pula, tidak terkecuali pelayanan pada rekam medis (Munandar, 2014). Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu dapat dilihat dari minimnya waktu penyediaan dokumen rekam medis, semakin cepat penyediaan dokumen rekam medis sampai pada poli yang dituju semakin cepat pula pelayanan yang di berikan kepada pasien (Munandar, 2014).

Waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan sesuai standart pelayanan minimal Rumah Sakit adalah ≤ 10 menit (Kemenkes RI, 2008), hasil penelitian oleh Hasanah (2016), menyatakan lama waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis maksimal 10 menit. Penelitian lain oleh Anifah (2016) juga menyatakan bahwa waktu penyediaan rekam medis yaitu ≤ 10 menit. Berdasarkan penjelasan diatas, maka untuk mendukung agar pelayanan rekam medis tersebut baik dan bermutu diperlukan petugas yang memiliki kinerja baik pula. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh

seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang sudah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya (Mangkunegara *dalam* Suwondo dan Sutanto, 2015). Menurut safwan dkk(2014), kinerja merupakan sebuah gambaran tingkat pencapaian suatu kegiatan atau program untuk mewujudkan suatu visi dan misi sebuah organisasi. Ada tiga variabel yang mempengaruhi kinerja yang dinyatakan oleh (Gibson *dalam* Ma'arif dkk. 2013) yaitu variabel individu (kemampuan, keterampilan, latar belakang, demografis), variabel organisasi (desain pekerjaan, sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur), dan variabel psikologis (sikap, motivasi, persepsi, kepribadian, belajar).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan 24 Maret – 21 April 2018 di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi dengan data terdapat pada lampiran 1 rincian waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan. Jumlah sampel rekam medis sebanyak 100 berkas rekam medis rawat jalan didapatkan hasil kesimpulan sebagai berikut berikut:

Tabel 1.1 Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi (Sampling 4 hari)

Tanggal	Jumlah RM Rawat Jalan	Jumlah RM penyediaannya > 10 menit	Jumlah Pasien Baru	Jumlah Pasien Lama
24/03/2018	25	20	0	25
31/03/2018	25	17	0	25
07/04/2018	25	25	0	25
13/04/2018	25	18	0	25
Jumlah	100	80	0	100
Persentase keterlambatan seluruh RM = 80%				

Sumber: RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi, 2018

Berdasarkan tabel 1.1, maka dapat disimpulkan bahwa masih 80% rekam medis rawat jalan yang penyediaannya lebih dari 10 menit. Jumlah pasien rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi rata-rata 2507 per bulan, hal

tersebut dapat menimbulkan masalah berupa banyaknya kasus pasien yang menyampaikan keluhan karena lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan.

Hasil penelitian oleh (Bustani dkk. 2015) menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama dalam menyediakan rekam medis dapat menyebabkan masalah berupa lamanya waktu tunggu pasien untuk memperoleh pemeriksaan. Masalah lain yaitu pasien juga akan menganggap kualitas pelayanan kesehatan tidak baik apabila waktu tunggu lama (Munandar, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan yang tidak baik belum memenuhi harapan pasien sehingga belum memuaskan pasien (Deharja dkk. 2017) dan dapat menyebabkan pasien tidak ingin berobat kembali (Tanudjaya, 2014). Waktu tunggu yang lama disebabkan kinerja petugas yang lama pula saat menyediakan rekam medis rawat jalan (Lieliyah dan Subekti, 2015), dan dampak tersebut juga terjadi di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi.

Hasil observasi data petugas rawat jalan diketahui bahwa 3 petugas rekam medis lulusan D III – RMIK, 2 petugas rekam medis lulusan D IV – RMIK, 2 petugas *filig* lulusan SMA, dan 6 petugas pendaftaran lulusan SMA. Pendidikan petugas berhubungan dengan kemampuan dan keterampilan petugas. Tinggi rendahnya pendidikan petugas berpengaruh terhadap kemampuan, keterampilan petugas (Saerang dan Wokas, 2010). Hasil penelitian oleh Utami (2016), menyatakan bahwa kemampuan, keterampilan yang merupakan sub variabel dari variabel individu seseorang dapat diperoleh melalui pendidikan, dengan mematuhi prosedur-prosedur yang ada dan menjalankan, menyelesaikan tugas suatu pekerjaan. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam menyediakan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi rata-rata mengalami keterlambatan yaitu > 10 menit.

Kemampuan dan keterampilan berpengaruh terhadap waktu tunggu penyediaan rekam medis (Asmuni, 2009). Kemampuan, keterampilan berpengaruh terhadap kinerja (Ma`arif dkk. 2013). Guna menjalankan kinerja dalam organisasi dibutuhkan pula kepemimpinan yang baik, kinerja dapat pula dipengaruhi oleh kepemimpinan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Baki, 2012) menyatakan bahwa 40-60% kinerja di pengaruhi oleh variabel organisasi dengan sub variabel

kepemimpinan. Penyelenggaraan penyediaan rekam medis rawat jalan oleh petugas rekam medis di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi tidak sesuai dengan desain pekerjaan yang ada. Faktor determinan yang menjadi penyebab lamanya waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis adalah desain pekerjaan (Farhatani dan Wulandari, 2014). Desain pekerjaan merupakan sub variabel dari variabel organisasi yang juga bisa mempengaruhi kinerja sebesar 38, % (Fidiyah dkk. 2013).

Selain variabel individu (kemampuan, keterampilan) dan variabel organisasi (desain pekerjaan, kepemimpinan) yang telah disebutkan sebelumnya, mayoritas petugas memiliki sikap yang tidak disiplin dalam bekerja. Hasil penelitian (Winarni, 2013) menyatakan bahwa sikap petugas berpengaruh terhadap waktu penyediaan berkas rekam medis. Sikap seorang petugas berpengaruh terhadap kinerja petugas itu sendiri Atmanto (2014). Selain sub variabel sikap sub variabel motivasi juga berpengaruh terhadap kinerja (Setiawan, 2015). Guna mengetahui keterlambatan penyediaan rekam medis rawat jalan yang disebabkan lamanya kinerja petugas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis hubungan individu, organisasi, psikologis petugas dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana analisis hubungan individu, organisasi, psikologis petugas dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan individu, organisasi, dan Psikologis petugas dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi.

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi variabel individu (kemampuan dan keterampilan) petugas dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Krikilan Banyuwangi
- b. Mengidentifikasi variabel organisasi (desain pekerjaan dan kepemimpinan) petugas dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi
- c. Mengidentifikasi variabel psikologis (sikap dan motivasi) petugas dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi
- d. Mengidentifikasi waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi
- e. Menganalisis hubungan individu (kemampuan dan keterampilan) petugas terhadap waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi
- f. Menganalisis hubungan organisasi (desain pekerjaan dan kepemimpinan) petugas dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi
- g. Menganalisis hubungan psikologis (sikap dan motivasi) petugas dan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

Manfaat yang akan didapat oleh peneliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja petugas terhadap penyediaan rekam medis rawat jalan dan peneliti juga dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama menuntut ilmu di program studi Diploma IV Rekam Medis Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi untuk dijadikan solusi dari masalah lamanya waktu tunggu penyediaan rekam medis rawat jalan. Adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja petugasnya dalam menyediakan rekam medis rawat jalan secara cepat untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Bhakti Husada Krikilan Banyuwangi.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya serta dapat dijadikan sebagai bahan pengajaran untuk perkuliahan.