

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu 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, serta rawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Permenkes No. 56, 2014).

Kinerja adalah suatu kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno, 2016) Seorang petugas rekam medis dinilai produktif jikalau memiliki sikap mental untuk terus memacu dan mendorong dirinya agar tidak cepat merasa puas, tetapi terus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja. Dengan begitu, petugas rekam medis dapat menanganiberkas rekammedis sesuai mutu yang ditetapkan dengan waktu yang lebih singkat.

Kinerja petugas rekam medis didasarkan pada uraian tugas pokok dan fungsinya sebagai petugas rekam medis baik pendaftaran, pengkodean, pendistribusian, dan analisa data berkas rekam medis. Pelaksanaan tugas pokok

dan fungsi dalam suatu organisasi tergantung pada pendidikan, pengetahuannya, kejelasan uraian tugasnya, serta faktor pengalamannya. Hal ini relevan dengan pendapat Heru Susilo (2012) kinerja dapat diistilahkan dengan prestasi kerja. Prestasi kerja tidak serta merta dapat dicapai oleh seseorang, belum pernah kita dengar ada seseorang berprestasi dengan hanya berpangku tangan. Untuk menjadiorang berprestasi dalam diri seseorang paling tidak diperlukan dua syarat, yakni ada kemauan keras atau berupaya sungguh-sungguh dan memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan.

Hadjerah (2012) menyatakan bahwa terdapat beberapa prinsip penilaian kinerja rekam medis yaitu: (1) Evaluasi pekerja sebaiknya didasarkan pada standar pelaksanaan kerja orientasi untuk posisi yang ditempati. (2) Sampel tingkah laku rekam medis yang cukup *representative* sebaiknya diamati dalam rangka evaluasi pelaksanaan kerjanya. (3) Petugas rekam medis sebaiknya diberi salinan diskripsi kerjanya, standar pelaksanaan kerja, dan bentuk evaluasi untuk peninjauan ulang sebelum pertemuan evaluasi sehingga baik petugas rekam medis maupun supervisor dapat mendiskusikan evaluasi dari kerangka kerja yang sama. (4) Jika diperlukan, sebaiknya manajer menjelaskan area mana yang akan diprioritaskan seiring dengan usaha petugas rekam medis untuk meningkatkan pelaksanaan kerja.

Seorang pegawai yang dinilai menunjukkan kemungkinan tidak berkinerja dengan baik akan tetapi sebenarnya dia mempunyai potensi, bisa jadi lingkungan kinerja yang tidak mendukung. Menurut Dedi Rianto (2010) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya (1) Faktor

personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu. (2) Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*. (3) Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama tim, kelompok dan keeratn anggota tim. (4) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi dan (5) Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Kinerja petugas dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, kesungguhan dan lingkungan kerja itu sendiri. Kinerja ini merupakan satu diantara tolak ukur sebuah manajemen di dalam memantau keberhasilan baik dari segi kualitas (misalnya kualitas dari petugas, dan kualitas dari fasilitas) maupun kuantitas dari sumber daya yang tersedia dari rumah sakit.

Karakteristik yaitu mencakup usia, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, beban kerja. Tinjauan karakteristik petugas rekam medis bertujuan meningkatkan pelayanan dan mempengaruhi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standart operasional prosedur (SOP), serta menghindari kasus-kasus yang sering terjadi di rumah sakit. Apabila karakteristik petugas rekam medis tidak terpenuhi, akan berpengaruh kepada pelayanan pasien yang mengakibatkan kerugian terhadap pelayanan kesehatan dan rumah sakit.

Untuk meningkatkan kinerja petugas, rumah sakit harus sangat selektif dalam memilih perekam medis. Beberapa rumah sakit mengalami penurunan dikarenakan kurangnya kemampuan perekam medis yang memadai jika dilihat dari pendidikan. Pendidikan yang dimiliki petugas rekam medis akan mempengaruhi kinerja kerjanya, dengan latar belakang pendidikan yang selaras maka produktivitas yang dihasilkan semakin tinggi. Berdasarkan Permenkes No. 55 Tahun 2013 Perekam medis adalah seorang yang telah lulus pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Selain pendidikan yang perlu diperhatikan dalam kinerja petugas adalah masa kerja. Masa kerja adalah kurun waktu atau lamanya tenaga kerja bekerja di suatu tempat (Handoko, 2010). Semakin lama masa kerja perekam medis maka semakin tinggi tingkat produktivitasnya dibandingkan perekam medis yang baru. Perekam medis yang mempunyai masa kerja yang lebih lama, memiliki peluang yang lebih besar untuk mendapatkan pendidikan formal maupun non formal, yang dapat berdampak pada peningkatan kemampuan, pengalaman, dan kecakapan perekam medis dalam mendukung peningkatan produktivitas kerja dan kemajuan rumah sakit.

Usia petugas berkaitan erat dengan tingkat kedewasaan atau maturitas perawat. Usia tenaga kerja cukup menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan, baik sifatnya fisik maupun non fisik. Pada umumnya, tenaga kerja yang berumur tua mempunyai tenaga fisik yang lemah dan terbatas, sebaliknya tenaga kerja yang berumur muda mempunyai kemampuan fisik yang kuat (Amron, 2010). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) penduduk yang

berpotensi sebagai modal dalam pembangunan yaitu penduduk usia produktif atau yang berusia 15-64 tahun. Namun, Semakin bertambah usia semakin produktif karena dianggap memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak dibanding yang masih muda, kecuali tenaga kerja yang memasuki masa pensiun.

Sedangkan berdasarkan jenis kelamin, studi-studi psikologis telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk memenuhi wewenang, dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya dari pada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses, sehingga dapat mempengaruhi produktivitas kerja diantara keduanya (Pasaribu,2018). Tenaga kerja pada dasarnya tidak dapat dibedakan berdasarkan pada jenis kelamin. Tetapi pada umumnya laki-laki akan lebih produktif untuk pekerjaan yang mengandalkan kekuatan fisik. Namun dalam keadaan tertentu kadang produktivitas perempuan bisa lebih tinggi daripada laki-laki, dikarenakan perempuan lebih teliti, sabar, dan tekun(Saputra,2018).

Berdasarkan pelatihan, diketahui bahwa ada tidaknya pelatihan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan pengetahuan petugas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya di dalam organisasi. Pengetahuan dan keterampilan dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan bimbingan teknis secara rutin yang bertujuan untuk mencapai kesuksesan pekerjaannya dan kinerjanya secara keseluruhan.

Pengetahuan petugas rekam medis terhadap pengelolaan rekam medis sangatlah penting, karena pengetahuan tentang pengelolaan rekam medis akan berdampak pada pelayanan kesehatan di rumah sakit atau pelaksana pekerjaan. Dengan mengetahui tingkat kinerjapetugas, rumah sakit dapat meninjau

kemampuan sumber daya manusianya guna untuk membuat kebijakan yang akan mengoptimalkan pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian (Aditia, 2016) di RSUD Sunan Kalijaga Demak, variabel tingkat pendidikan 66,7 % adalah SMA dan 33,3 % D3 RMIK. Hal itu menunjukkan bahwa yang mengerti tentang ilmu rekam medis sedikit. Variabel lama bekerja 33,3 % diatas 10 tahun, hal itu menunjukkan bahwa petugas kurang mempunyai pengalaman. Variabel pelatihan sebanyak 33,3 % yang belum pernah mengikuti pelatihan rekam medis, hal itu menunjukkan kurangnya pengetahuan responden. Dalam penelitian (Fitri, 2008) kinerja petugas rekam medis diketahui 45,4% termasuk kategori sedang, 81,8% berusia 25-32, 68,2% jenis kelamin perempuan, 40,9% berpendidikan sarjana, dan 72,7% mempunyai masa kerja  $\leq 3$  tahun. Pengetahuan rekam medis, 66,3% termasuk kurang baik, dan 72,7% tidak pernah mengikuti pelatihan.

Dari survei awal yang dilakukan di RSUD Karya Bakti Rantau Prapat diperoleh data laporan petugas rekam medis berjumlah 6 orang petugas dengan lulusan D3 Rekam Medis berjumlah 5 orang dan 1 orang lulusan D3 Non RMIK. Rumah sakit ini memiliki jumlah pasien rawat inap yang cukup besar, oleh karena itu semakin banyak pula jumlah berkas rekam medis yang harus dikelola. Salah satu pengelolaan yang masih menjadi kendala adalah pengisian berkas rekam medis pasien rawat inap yang terkadang tidak diisi lengkap oleh dokter, penulisan dokter yang terkadang tidak bisa dipahami, dan permasalahan lain yaitu pengambilan berkas rekam medis yang terbilang lama dan tidak sesuai standart. Dengan jumlah pegawai yang sedikit dan kebanyakan beban kerja dapat

mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga terjadinya penurunan kinerja, serta pengetahuan petugas dapat mempengaruhi kinerja petugas.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “ **Tinjauan Karakteristik Petugas dan Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUD Karya Bakti Rantau Prapat Tahun 2020**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana karakteristik petugas (usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, pelatihan dan pengetahuan) dan kinerja petugas rekam medis di RSUD Karya Bakti Rantau Prapat.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau karakteristik petugas (usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, pelatihan dan pengetahuan) dan kinerja petugas rekam medis di RSUD Karya Bakti Rantau Prapat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai masukan dan pertimbangan dalam peningkatan sistem informasi rekam medis di RSUD Karya Bakti Rantau Prapat serta memberikan masukan bagi manajemen RSUD Karya Bakti tentang kinerja petugas rekam medis mulai dari registrasi sampai memperoleh hasil pengobatannya, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan sumber daya manusia dan pelayanan kesehatan di RSUD Karya Bakti Rantau Prapat.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah referensi sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya mengenai karakteristik petugas dan kinerja petugas rekam medis.

3. Bagi peneliti

Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan lain dikemudian hari.