

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan perorangan secara lengkap dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama dalam satu bidang ataupun satu jenis penyakit tertentu (Undang Undang RI, 2009).

Menurut Nabawi (2019) lingkungan fisik adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerja serta pengaturan kerja baik sebagai perseorangan maupun kelompok seperti pada bagian *filling* kurangnya pencahayaan, tidak tersedianya AC sehingga membuat petugas merasa gerah, komputer yang lemot dapat membuat petugas merasa jenuh, dan jarak antara rak rekam medis tidak luas sehingga sulit dalam bergerak. Lingkungan kerja non fisik adalah segala sesuatu yang menyangkut segi sosial dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap petugas (Nabawi, 2019).

Petugas pada bagian *filling* secara langsung berhubungan dengan unit lain yang ada di rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi psikis petugas apabila hubungan tersebut tidak berjalan dengan baik. Menurut Larastrini dan Adnyani (2019) dalam penelitian mereka menyebutkan bahwa terdukungnya lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan,

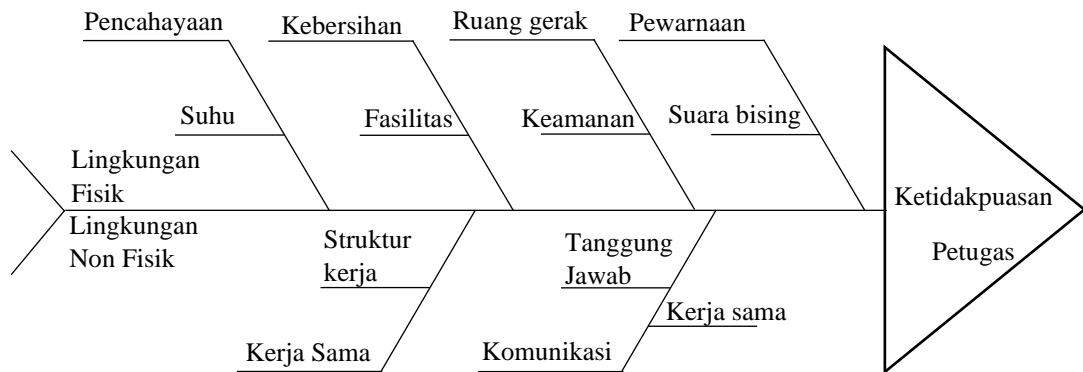
menimbulkan perasaan nyaman dalam diri karyawan (Larastrini & Adnyani, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2018) menyebutkan bahwa kepuasan intrinsik karyawan sebesar 55.6% memiliki kepuasan instrisik yang tinggi. Sebesar 44.4% pegawai memiliki kepuasan intrinsik sedang. Rendahnya kepuasan intrinsik pegawai di RSIA NUN Surabaya karena rendahnya pencapaian prestasi kerja pegawai di RSIA NUN Surabaya (Kartika, 2018). Hasil penelitian yang di lakukan oleh Sitinjak (2018) penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja petugas dan terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja petugas, serta terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja petugas (Sitinjak, 2018).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada Rumah Sakit Randegansari Husada terhadap kepuasan petugas bagian *filling* untuk lingkungan fisik dan non fisik masih didapatkan keluhan – keluhan petugas rekam medis diantaranya yaitu petugas masih sering merasa gerah terhadap ruang lingkup kerjanya, petugas sering mengeluh terhadap fasilitas di ruang lingkup kerjanya yang kurang memadai, dan sering terjadi miskomunikasi antar petugas rekam medis. Menurut Surijadi dan Idris (2020) kinerja yang bagus dan lingkungan kerja yang nyaman dapat menimbulkan rasa kepuasan diri pada petugas sehingga membuat petugas dapat termotivasi. Sedangkan, ketidakpuasan petugas juga berdampak pada suatu individu misalnya berhenti

bekerja, mengeluh, tidak patuh, atau mengelak dari tanggung jawab kerja (Surijadi & Idris, 2020).

Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan petugas terkait pekerjaannya (Kartika, 2018). Ketidakpuasan petugas dapat berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk meninggalkan tempat kerja. Penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengupayakan peningkatan kepuasan kerja petugas dengan memperhatikan pekerjaan yang dikerjakan, ruang lingkup kerja petugas, dan hubungan dengan teman kerja agar petugas merasa nyaman saat bekerja sehingga pelayanan di rumah sakit dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Berdasarkan penjelasan latar belakang ini, untuk melakukan penelitian tentang faktor kepuasan petugas rumah sakit di bagian *filling* terhadap ruang lingkup kerja di Rumah Sakit Randegansari Husada dengan menggunakan 2 variabel yaitu lingkungan fisik dan lingkungan non fisik.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Konsep dasar dari diagram *fishbone* adalah permasalahan mendasar diletakkan pada bagian kanan dari diagram atau pada bagian kepala dari kerangka tulang ikannya. Menurut Gambar 1.1 dapat menjelaskan bahwa 2 faktor yang dapat memengaruhi ketidakpuasan petugas rekam medis bagian *filling* yaitu pada lingkungan fisik dan non fisik. Lingkungan fisik memiliki variabel yang menyebabkan petugas merasa tidak puas antara lain: suhu, pencahayaan, kebersihan, fasilitas, ruang gerak, keamanan, pewarnaan, suara bising. Sedangkan lingkungan non fisik antara lain: perhatian dan dukungan dari pemimpin, struktur kerja, komunikasi antar petugas, kerja sama antar petugas, tanggung jawab kerja.

Hasil dari penelitian data awal serta dari beberapa faktor pada Gambar 1.1 telah terjadi *output* yaitu masih terdapat ketidakpuasan petugas rekam medis di bagian *filling*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya melakukan penelitian faktor kepuasan petugas terhadap lingkungan fisik seperti suhu, pencahayaan, kebersihan, fasilitas, ruang gerak, keamanan dan lingkungan kerja non fisik seperti tanggung jawab, kerja sama, komunikasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengidentifikasi faktor kepuasan petugas rekam medis bagian *filling* di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi faktor kepuasan petugas rekam medis bagian *filling* terhadap ruang lingkup kerja yang ada di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor pada lingkungan fisik seperti suhu, pencahayaan, kebersihan, fasilitas, keamanan, dan ruang gerak.
2. Mengidentifikasi faktor pada lingkungan non fisik seperti komunikasi, tanggung jawab, dan kerja sama antar petugas.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan penulis mengenai kepuasan petugas rekam medis terhadap ruang lingkup kerja fisik dan non fisik.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan evaluasi rumah sakit dalam pelaksanaan pengisian diagnosa pada berkas rekam medis pasien rawat jalan.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa stikes untuk melakukan penelitian lebih lanjut.