

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Menurut Kemenkes RI (2020) Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Salah satu mutu pelayanan yang harus dijaga di rumah sakit adalah adanya penyelenggaraan rekam medis (Undang-undang nomor 44, 2009).

2.2 Rekam Medis

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No 24, 2022). Dokumen tersebut sangat penting untuk pelayanan pasien karena dengan data yang lengkap dapat memberikan informasi dalam menentukan keputusan baik pengobatan, penanganan, tindakan medis dan lainnya. Penyelenggaraan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit, dilanjutkan dengan kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit. Penanganan berkas rekam medik meliputi penyelenggaraan penyimpanan serta pengeluaran berkas dari penyimpanan untuk melayani

permintaan atau peminjaman dan untuk keperluan lainnya (PERMENKES RI No 269/MENKES/PER/III/2008, 2008).

2.3 Rawat *Filing*

Ruang *filing* adalah tempat penyimpanan berkas rekam medis yang harus dijaga suhu dan kelembabannya. Penataan ruang kerja di unit rekam medis khususnya bagian *filing* dapat memengaruhi kegiatan pelayanan yang diberikan, sehingga tata ruang kerja di bagian ruang *filing* perlu diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dalam unit rekam medis dapat berjalan dengan lancar. Menurut Darmawan (2020) bahwa standar suhu dan kelembaban untuk ruang simpan arsip adalah suhu tidak lebih dari 27°C dan kelembaban 25% - 55%. Penataan ruang kerja di unit rekam medis khususnya bagian *filing* dapat memengaruhi kegiatan pelayanan yang diberikan, sehingga tata ruang kerja di bagian ruang *filing* perlu diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dalam unit rekam medis dapat berjalan dengan lancar.

2.4 Lingkungan Kerja

Suatu lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat aman dan nyaman, lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Farisi dan Lesmana (2021) mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Kumpulan Pane yang menyatakan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan terhitung $7,980 >$ tabel 1,66600 menunjukkan bahwa

lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Farisi & Lesmana, 2021).

Menurut Firmansyah (2017) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dikerjakannya. Lingkungan kerja yang baik meliputi beberapa aspek yang harus diperhatikan, misalnya ruangan kerja yang nyaman, kondisi lingkungan yang aman, suhu ruangan yang tetap, terdapat pencahayaan yang memadai, warna cat ruangan, hubungan dengan rekan kerja yang baik (Firmansyah, 2017).

2.4.1 Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja merupakan 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. Menurut Surijadi dan Idris (2020) lingkungan fisik adalah sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang meliputi cahaya, warna, udara serta musik yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Unsur didalam lingkungan fisik meliputi suhu, pencahayaan, kebersihan, fasilitas, ruang gerak, keamanan, pewarnaan, suara bising (Surijadi & Idris, 2020).

1. Suhu

Menurut Darmawan (2020) bahwa Standart suhu dan kelembaban untuk ruang simpan arsip adalah suhu tidak lebih dari 27°C dan kelembaban 25% - 55. Keadaan suhu udara di dalam ruangan kerja perlu diatur sedemikian rupa (Darmawan et al., 2020). Suhu udara yang terlalu panas akan menurunkan gairah kerja petugas, begitu pula sebaliknya suhu udara yang terlalu dingin akan menciptakan suasana dalam ruang kerja yang kurang nyaman (Saripuddin, 2019).

2. Pencahayaan

Pencahayaan yang cukup dapat meningkatkan produktivitas sebesar 10-50% dan dapat mengurangi tingkat kesalahan kerja sebesar 30-60%. Standar pencahayaan ruangan berdasarkan *Occupational Safety and Health Administration* (OSHA) adalah 250 *Lux* dan berdasarkan *National Environmental Quality Standards* (NEQS) adalah 300 *Lux* (Tawaddud, 2020). Pencahayaan yang cukup dapat meningkatkan produktivitas sebesar 10-50% dan dapat mengurangi tingkat kesalahan kerja sebesar 30-60 selain itu, terdapat pengaruh antara intensitas pencahayaan dan kelelahan mata pada pekerja dengan intensitas pencahayaan kurang dari standar, mayoritas tenaga kerja mengalami kelelahan mata.

3. Kebersihan

Kebersihan lingkungan yaitu keadaan lingkungan yang bebas dari risiko yang membahayakan kesehatan dan keselamatan manusia.

Kebersihan lingkungan itu sendiri penting untuk meningkatkan kepuasan petugas dengan kebersihan lingkungan yang baik petugas merasa nyaman untuk melakukan pekerjaan yang di kerjakan sebaliknya lingkungan yang kotor dapat menyebabkan petugas merasa tidak nyaman. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya, untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana masalah biaya juga harus di pertimbangkan disini (Taruna, 2016).

4. Fasilitas

Menurut Anam dan Rahardja (2017) Fasilitas adalah sarana yang digunakan untuk memperlancar dan memudahkan dalam menjalankan fungsi. Fasilitas untuk membandingkan program lembaga dengan lainnya. Semakin baik fasilitas yang digunakan semakin baik program yang dijalankan sehingga meningkatkan produktivitas (Anam & Rahardja, 2017). Menurut Vonny (2016) Fasilitas yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan tersebut (Vonny, 2016). Fasilitas kerja merupakan salah satu faktor pendukung pencapaian tujuan perusahaan serta dapat membantu kelancaran tugas yang dikerjakan sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai yang

diharapkan dan memberikan kepuasan kerja bagi petugas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anam dan Rahardja (2017) ini menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja petugas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja petugas yang diterima. Hal ini menunjukkan semakin baik fasilitas kerja maka akan meningkatkan kinerja petugas. Adanya peningkatan fasilitas pada kantor, dapat meningkatkan kinerja petugas dan organisasi (Anam & Rahardja, 2017).

5. Ruang Gerak

Ruang gerak petugas juga harus mendapat perhatian, terutama ruangan yang dipergunakan untuk melangsungkan kegiatan kerja. Luas sempitnya ruang kerja akan mempengaruhi petugas dalam menjalankan pekerjaan yang dibebankan pada petugas. Ruang kerja dengan tata letak yang baik dan luas dapat meningkatkan produktivitas kerja dan mampu memberikan kenyamanan secara fisik maupun sosial psikologis, sehingga mutu pelayanan terhadap pasien pun akan meningkat. Pengaturan tata letak yang belum baik membuat perekam medis tidak nyaman saat bekerja. Ruang lingkup kerja yang sempit juga akan membuat mobilitas di ruang *filling* sedikit terhambat (Pamboaji, 2020).

6. Keamanan

Menurut Alfiansyah (2020) menyatakan bahwa petugas rekam medis harus menjaga dokumen rekam medis di simpan dan di tata

dengan baik sehingga terlindungi dari pembocoran isi dan pencurian dokumen rekam medis. Dokumen rekam medis selain dijaga kerahasiaannya, juga perlu di jaga keamanannya. Berdasarkan Hasil observasi yang dilakukan yaitu petugas medis lain banyak yang keluar masuk ke ruang *filling*, dalam sehari terdapat 5-10 orang. Petugas keluar masuk *filling* dengan alasan hanya menyetor berkas dan hanya melewati ruang *filling* sebagai akses jalan terdekat menuju poli (Alfiansyah et al., 2020).

Akses jalan yang sebenarnya berada di sebelah tempat pendaftaran rawat jalan bukan melewati ruang *filling*. Petugas *filling* memperbolehkan petugas medis lain masuk untuk alasan tersebut. Hasil wawancara yang dilakukan oleh Prasasti dan Santoso (2017) dengan salah satu petugas rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soehadi Prijonegoro Sragen bahwa pelaksanaan keamanan berkas rekam medis di rumah sakit ini masih kurang. Pertama, pintu *filling* memang selalu dikunci namun kunci pintu ruang *filling* tersebut belum aman. Hal tersebut akan mengakibatkan orang lain atau yang tidak berkepentingan dengan mudah masuk ke ruang *filling* karena sangat mudah untuk dibuka oleh orang lain. Kedua, ketika ada pasien dirujuk ke poliklinik lain atau ke fasilitas penunjang seperti laboratorium dan radiologi, berkas rekam medis di bawa sendiri oleh pasien ke poliklinik atau fasilitas penunjang yang dituju (Prasasti & Santoso, 2017).

7. Pewarnaan

Faktor warna merupakan salah satu aspek yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara. Warna dapat menimbulkan efek yang dapat di lihat pada semangat kerja pegawai. Lingkungan yang tidak menarik dapat menimbulkan depresi pada pegawai sedangkan lingkungan yang menyenangkan dapat menghasilkan kerja yang baik pula.

Warna tidak hanya mempercantik ruangan kantor tetapi juga memperbaiki kondisi-kondisi yang ada dalam pekerjaan kantor. Oleh karena itu, keuntungan penggunaan warna yang tepat adalah tidak hanya bersifat keindahan. Pemilihan warna ruangan dalam perusahaan juga mempengaruhi kondisi kerja karyawan dewasa ini banyak perusahaan cenderung mempergunakan warna terang untuk dinding ruang kerja perusahaan. Warna yang digunakan untuk ruangan kerja erat hubungannya dengan penerangan yang mempergunakan dinding atau atap sebagai pembaur (Saripuddin, 2019). Menurut Faida (2019) di Indonesia sebaiknya menggunakan warna redup seperti: biru muda, hijau muda, abu – abu muda dan jika ruangan kerja sempit menggunakan warna yang memberi kesan luas seperti warna gelap.

8. Suara Bising

Kebisingan adalah bunyi yang tidak dikehendaki karena tidak sesuai dengan konteks ruang dan waktu sehingga dapat menimbulkan gangguan terhadap kenyamanan dan kesehatan manusia (Sasongko dkk., 2000). Tingkat kebisingan yang tinggi dapat membuat petugas menjadi tidak konsentrasi terhadap pekerjaannya oleh sebab itu pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi dibutuhkan ruangan dengan kedap suara dan jauh dari suara bising.

Menurut Saripudding (2019) Dalam kaitannya dengan ketenangan bekerja, kebisingan merupakan suara yang tidak dikehendaki oleh para karyawan, karena sifatnya yang mengganggu ketenangan dan konsentrasi kerja. Suara bising yang keras dan tajam adalah hal yang sangat mengganggu pegawai dalam bekerja karena suara bising tersebut akan menyebabkan kesulitan dalam memusatkan pikiran, dalam menggunakan telepon dan dalam melaksanakan pekerjaan kantor dengan baik.

Menurut Ichwan (2021) menyatakan bahwa nilai ambang batas suatu kebisingan adalah 85 dB dengan waktu maksimum 8 jam. Jika tingkat kebisingan melebihi standar maka akan menyebabkan gangguan pendengaran. Sedangkan rendahnya tingkat kebisingan baik untuk mendukung kesehatan kerja petugas terutama pada bagian pendengaran. Sebaiknya di ruang penyimpanan rekam medis dilakukan pengukuran tingkat kebisingan dan mengatur kebisingan itu sendiri sesuai dengan

standar yang diperkenankan agar petugas lebih nyaman bekerja tanpa adanya gangguan suara dan terhindar dari gangguan pendengaran (Ichwan, 2021).

2.4.2 Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Surijadi dan Idris (2020) yang menyatakan bahwa, lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan hubungan kerja di bagi menjadi dua yaitu hubungan petugas dengan petugas dan petugas dengan atasan (Surijadi & Idris, 2020).

Sedangkan menurut Farisi dan Lesmana (2021) Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun dengan bawahan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik disebut sebagai lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan disekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja non fisik ini dapat dirasakan melalui hubungan sesama karyawan, bawahan dengan atasan, maupun atasan dengan bawahan (Farisi & Lesmana, 2021).

1. Perhatian dan Dukungan

Dukungan atasan merupakan dukungan dari atasan kepada bawahan yang di perlukan dalam melakukan pekerjaan. Dukungan atasan yang baik akan menciptakan situasi kerja yang kondusif dimana karyawan akan terpacu untuk meningkatkan semangat dan kinerja. Atasan harus

mampu memahami karakteristik dari setiap bawahan dan juga tugas-tugas yang diemban oleh bawahan tersebut. Melalui pemahaman terhadap karakteristik dan tugas-tugas bawahan, atasan akan dapat memberikan dorongan dan bimbingan kepada bawahannya dalam mencapai tujuan (Farla *et al.*, 2020). Tanpa adanya dukungan dan perhatian dari pimpinan petugas bisa merasa jenuh dan kurangnya motivasi dapat membuat petugas melakukan mogok kerja.

Menurut Wiyono dan Haryadi (2014) pemimpin harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi dan memotivasi karyawan untuk melakukan hal-hal yang diperlukan dalam mencapai tujuan bersama. Hal ini meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan yang ingin dicapai bersama, memotivasi perilaku karyawan untuk mencapai tujuan. Untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, pemimpin harus mampu memotivasi karyawan dengan baik. Motivasi ini sangat ditentukan oleh sikap dan tindakan pemimpin dalam melaksanakannya. Meskipun demikian, jika motivasi yang ada tidak sesuai yang diinginkan karyawan maka akan menyebabkan turunnya prestasi kerja karyawan. Pemberian motivasi oleh pemimpin sangat penting untuk memberi dorongan kepada karyawan agar lebih berprestasi dalam bekerja (Wiyono & Haryadi, 2014).

2. Struktur Kerja

Struktur kerja merupakan susunan sistem hubungan antar posisi kepemimpinan yang ada dalam organisasi. Hal ini merupakan hasil

pertimbangan dan kesadaran tentang pentingnya perencanaan atas penentuan kekuasaan, tanggung jawab, spesialisasi setiap anggota organisasi (Budiasih, 2018). struktur kerja, mencakup aspek-aspek penting antara lain pembagian kerja, departementalisasi, bagan organisasi formal, rantai perintah dan kesatuan perintah. Dengan pembagian kerja yang merata dapat membuat petugas merasa nyaman terhadap lingkungan kerja dan pekerjaan yang dikerjakan. Sedangkan menurut penelitian yang di lakukan oleh Ati (2022) bahwa struktur kerja memiliki pengaruh terhadap kerja sama petugas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kerja sama pegawai (*teamwork*) adalah struktur kerja atau pembagian kerja dalam sebuah organisasi. Struktur kerja yang konsisten dengan tujuan, tugas, saling percaya dan mendukung akan mempengaruhi kerja sama pegawai dalam suatu organisasi. Sebaliknya apabila struktur kerja yang tidak konsisten dengan tujuan akan berdampak negatif terhadap kerja sama suatu organisasi.

3. Komunikasi antar petugas

Komunikasi menurut Maharani (2018), adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan seseorang kepada orang lain, dengan tujuan untuk memberitahukan, mengubah sikap, pendapat atau perilaku orang tersebut. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara lisan (langsung) maupun melalui media (tidak langsung) (Maharani, 2018). Pada prosesnya komunikasi memiliki tujuan yaitu menetapkan dan menyebarkan maksud dari suatu usaha, mengembangkan rencana-

rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan mengorganisasikan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Proses komunikasi akan efektif jika komunikator melakukan peranannya, sehingga terjadinya suatu proses komunikasi yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan, dimana gagasan atau ide di bahas dalam suatu musyawarah antara komunikator dengan komunikan, dan terjadi pemahaman tentang informasi atau segala sesuatu hal menjadi pokok dari pembahasan untuk mengarah pada kesepakatan dan kesatuan dalam pendapat.

4. Kerja Sama Antar Petugas

Loyalitas merupakan suatu bentuk kesetiaan karyawan dalam bekerja. Sikap loyalitas merupakan bentuk pengabdian karyawan kepada perusahaan. Dengan memiliki sikap loyalitas maka karyawan ikut andil dalam memberikan yang terbaik bagi perusahaan, karyawan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan karena adanya rasa suka dan rasa memiliki terhadap pekerjaan. Seorang yang memiliki loyalitas maka akan memiliki kemauan untuk bekerja sama yang baik pula. Sekelompok orang yang memiliki sikap ini akan membentuk kerjasama tim yang kuat. Kerja sama tim sendiri adalah kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan dengan komunikasi dan cara-cara yang di kelola secara bersama-sama. Faktor

yang memengaruhi kerjasama tim yaitu komunikasi, komitmen bersama, dan adanya rasa saling percaya (Letsoin & Ratnasari, 2020).

5. Tanggung Jawab Kerja

Tanggung jawab kerja adalah bagaimana setiap karyawan atau individu bekerja berdasarkan wewenang yang di berikan untuk di minta pertanggung jawaban dalam menjalankan tugas yang di berikan berdasarkan ukuran prestasi kerja yang efisien, efektif dan produktif dalam memicu simulasi kinerja yang tepat dan terpadu (Daulay *et al.*, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan Yusuf (2018) tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambilnya. Indikator tanggung jawab yang harus di miliki petugas antara lain memiliki sikap serta kesadaran yang tinggi dan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan, kesanggupan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan baik serta tepat waktu, berani menanggung resiko terhadap keputusan yang diambil, bekerja secara tekun dan berdedikasi tinggi, dan memberikan pelayanan yang optimal sesuai bidang tugas (Yusuf, 2018) .

2.5 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang di inginkan oleh setiap pekerja. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai selisih antara harapan dan

kenyataan yang diterima seorang pekerja atau keadaan emosional pekerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaannya. Menurut Nabawi (2019) kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu (Nabawi, 2019). Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya.

Menurut Sitinjak (2018) petugas yang bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang menyenangkan. Ketika karyawan merasa puas, maka petugas akan semakin loyal kepada perusahaan, sehingga disiplin, semangat serta moral kerja yang mereka miliki dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah akan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang membosankan sehingga dalam melakukan pekerjaannya, karyawan tersebut akan merasa terpaksa (Sitinjak, 2018).

2.6 Survei Skala Likert

Menurut Budiaji (2013) skala yang paling mudah digunakan adalah skala likert. Skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, dan sangat tidak puas (Budiaji, 2013). Pada skala likert mempunyai tingkatan tetapi jarak diantara kategori

tidak dapat dianggap sama, sehingga skala likert adalah kelas skala ordinal. Jika analisis statistik yang digunakan salah, peluang kesimpulan salah juga meningkat. Jika skala likert dianggap sebagai skala ordinal, perhitungan rata-rata dan standar deviasi tidak tepat. Pada skala likert adalah menggunakan skor total butir pertanyaan dan skor masing-masing butir pertanyaan. Skor total dari semua butir pertanyaan disebut *test score* yang merupakan hal utama yang menjadi perhatian.