

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (PERMENKES NOMOR 4, 2018).

Sejalan dengan standar pelayanan rumah sakit dan sebagai komponen tata kelola klinis yang baik, pelayanan kesehatan yang bermutu dimaksud pada ayat (1). Pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien tanpa membeda-bedakan ras, agama, suku, jenis kelamin, status ekonomi, orang berkebutuhan khusus (disabilitas), latar belakang sosial politik, atau antar golongan merupakan cara pelayanan kesehatan yang anti diskriminatif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercapai (PERMENKES NOMOR 4, 2018).

Bagian terpenting dalam perawatan rumah sakit merupakan pelayanan rekam medis. Pelayanan rekam medis harus dilaksanakan dengan manajemen yang baik karena mutu pelayanan rekam medis yang diberikan oleh petugas dapat mencerminkan mutu dan citra rumah sakit, yang sejalan dengan misi rumah sakit yaitu. meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit (Menkes RI, 2009).

Tenaga kesehatan adalah orang yang berperan sebagai sumber daya manusia di bidang kesehatan dan dapat berperan sebagai subjek atau objek institusi kesehatan. Sebagai subjek, mereka berpartisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi. Sebagai objek, mereka ditempatkan dalam sistem yang menjadi target program. Di bidang properti, pengelolaan administrasi tenaga kesehatan berlangsung secara komprehensif, baik terhadap pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap atau kontrak. Melalui pengelolaan administrasi ini diharapkan institusi dapat memperoleh informasi mengenai sistem sumber daya manusia yang ada. (Lestari, 2018).

Manajemen sumber daya manusia meningkatkan motivasi kerja dengan mengikuti tahapan perkembangan di mana karyawan memperoleh keterampilan dan pengetahuan baru yang berguna dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, secara tidak langsung diharapkan juga dapat meningkatkan motivasi kerja. (Sunyoto, 2012).

Karyawan harus diberikan motivasi yang efektif. Untuk mencegah karyawan sering mengeluh tentang hal-hal kecil, melanggar peraturan perusahaan, atau saling menyalahkan rekan kerja, perusahaan perlu mengambil langkah-langkah yang tepat. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan perusahaan, diperlukan tindakan menciptakan motivasi melalui peningkatan prestasi kerja dan semangat kerja karyawan (Hermani 2017).

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Marupey (2016) di Rumah Sakit Kabupaten Maluku Tengah, tingkat motivasi kerja petugas rekam

medis mencapai 43,3% (Marupey, 2016). Sementara itu menurut Agustina (2016) di Rumah Sakit Bhakti Asih motivasi kerja petugas rekam medis yang masih rendah sebesar 64,7% (Agustina, 2014) Dapat kita tarik kesimpulan bahwa petugas rekam medis mempunyai motivasi yang sangat rendah. Ketika petugas rekam medis kurang bersemangat dalam bekerja, hal ini dapat menyebabkan kurangnya disiplin, sehingga menurunkan produktivitas dan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya merupakan salah satu fasilitas kesehatan di wilayah Jawa Timur, saat ini rumah sakit tersebut terkategori sebagai rumah sakit tipe C, dan berada di alamat Jalan K. H. Mansyur 210-214 dan 119 Surabaya, Rumah sakit tersebut memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 123 unit. Setiap harinya, jumlah kunjungan pasien rawat jalan mencapai 379. Selain itu, rumah sakit ini dilengkapi dengan 12 petugas rekam medis yang terbagi ke dalam beberapa bagian, termasuk satu orang sebagai Supervisor (SPV) Rekam Medis., pelaporan dan assembling 3 orang, *filling* 5 orang dan porter 2 orang dan 12 petugas admisi rawat jalan.

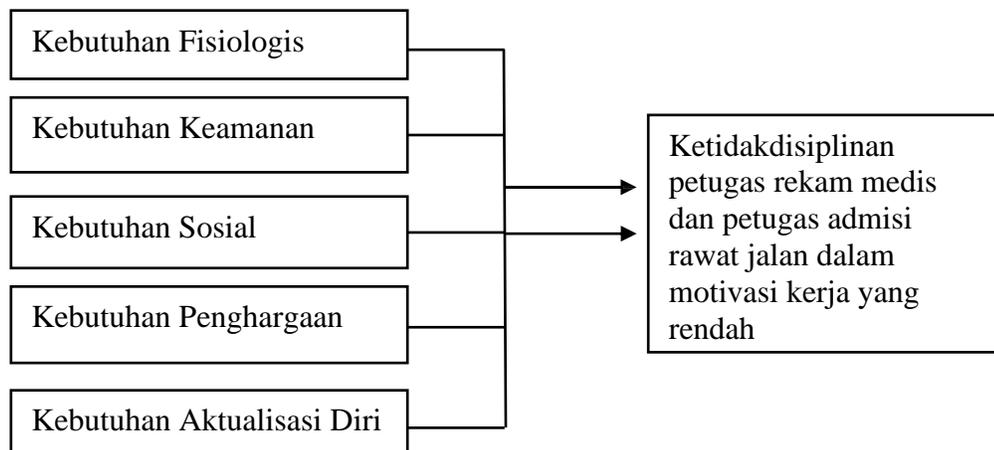
Berdasarkan hasil observasi waktu magang dilakukan oleh peneliti menemukan adanya beberapa masalah yaitu, kondisi ruangan yang kurang baik sehingga para petugas kurang merasa nyaman hal tersebut dapat mempengaruhi atau mengganggu kinerja petugas. Dimana lingkungan kerja merupakan faktor terpenting dan paling besar pengaruhnya bagi pegawai tersebut untuk melakukan pekerjaan dengan serius dan sungguh-sungguh agar meningkatkan kinerja

petugas dan beberapa petugas admisi rawat jalan dan petugas rekam medis 4 yang datang terlambat, tidak sesuai jam kerja yang ditetapkan, yang seharusnya datang pada pukul 07.00, namun masih ada petugas yang datang pada pukul 07.30 pagi sehingga menyebabkan terhambatnya pelayanan dan tidak selesainya tugas tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Motivasi Kerja Petugas Rekam Medis dan Petugas Admisi Rawat Jalan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya”

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Masalah adalah suatu bagian dari suatu kegiatan yang disebabkan oleh beberapa faktor yang menyebabkan suatu masalah. Untuk membantu mengetahui penyebab atau akibat dari masalah tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan gambar 1.2 permasalahan diatas faktor-faktor motivasi kerja

petugas rekam medis dan petugas admisi rawat jalan yaitu meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah berkaitan dengan pemilihan masalah dari berbagai masalah yang diidentifikasi yang terjadi di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya mengenai motivasi kerja petugas rekam medis dan petugas admisi rawat jalan yang dilakukan pada bulan maret-april 2024.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana Motivasi Kerja Petugas Rekam Medis dan Petugas Admisi Rawat Jalan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya tahun 2024", berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Gambaran Motivasi Kerja Petugas Rekam Medis dan Petugas Admisi Rawat Jalan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi gambaran karakteristik petugas rekam medis dan petugas admisi rawat jalan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya, meliputi: jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan masa kerja
2. Mengidentifikasi gambaran motivasi kerja petugas rekam medis dan petugas admisi rawat jalan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya berdasarkan

kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri

3. Menganalisis tingkat motivasi petugas rekam medis dan petugas admisi rawat jalan berdasarkan kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

1. Menambah wawasan dan pengalaman tentang motivasi petugas rekam medis dan petugas admisi rawat jalan di rumah sakit
2. Dapat menerapkan dan membandingkan teori yang didapat selama studi dan fakta yang ada di lapangan

### **1.6.2 Bagi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya**

Dapat dijadikan saran dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan kinerja petugas rekam medis dan petugas admisi rawat jalan.

### **1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Penelitian ini memiliki potensi untuk menjadi acuan penting dalam pengembangan ilmu dan penelitian, terutama dalam kurikulum perkuliahan di STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, terutama yang berkaitan dengan motivasi kerja petugas rekam medis dan petugas admisi rawat jalan.