

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit (Sulila, Lahinta and Syafri Tuloli, 2020). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Demi meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit di dukung dengan adanya penyelenggaraan rekam medis yang merupakan salah satu upaya pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menunjang tercapainya administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Permenkes RI, 2019).

Petugas instalasi rekam medis memegang peranan penting dalam menunjang pelayanan medis yang diberikan di rumah sakit (Himmatul Aliyah and Dhamanti, 2023). Setiap rumah sakit dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana mengelola sumber daya tersebut. Pengelolaan sumber daya tersebut salah satunya tidak terlepas dari faktor karyawan (Jumtia Khoiri, 2021). Dari pencapaian hasil kerja yang optimal oleh seorang karyawan dapat didorong melalui pencapaian kepuasan kerja karyawan tersebut (Hutasoit, Wasliati and Melda Bangun, 2023).

Kepuasan kerja petugas rekam medis mempengaruhi kinerja eksekutif sehingga secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit (Himmatul Aliyah and Dhamanti, 2023). Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya, yang terlihat bagaimana perasaan karyawan tentang pekerjaan mereka, apakah itu menyenangkan atau tidak menyenangkan (Suhenda *et al.*, 2022). Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya dengan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif (Napitupulu, 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan dari penelitian yang dilakukan oleh (Suhenda *et al.*, 2022), sebagian petugas rekam medis di RS X merasa tidak puas dengan pekerjaannya sebanyak 16 (48%) dari 33 petugas yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Begitu juga penelitian yang dilakukan (Hartono, 2023) di RSUD Cengkareng, Jakarta, diperoleh data dari 45 responden di instalasi rekam medis dimana 24 orang (53%) diantaranya memiliki kepuasan kurang puas. Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih banyak petugas rekam medis di rumah sakit yang memiliki kepuasan kerja rendah.

Berdasarkan hasil penelusuran di Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service (RSU SMS) sebagai Rumah Sakit Umum kelas D. Dari masalah yang terjadi di RSU SMS terkait penurunan atau kurangnya petugas rekam medis dapat dilakukan dengan melihat kepuasan kerja petugas di instalasi rekam medis tersebut. Kepuasan petugas juga dapat menciptakan loyalitas terhadap Rumah Sakit serta meningkatkan kinerja untuk kemajuan Rumah Sakit tersebut. Selain itu, Rumah Sakit dapat mengetahui hal apa yang membuat pegawai merasa puas maupun tidak. Sehingga Rumah Sakit dapat memperbaiki hal-hal yang dirasa tidak puas oleh petugas di instalasi rekam medis.

Petugas pada bagian rekam medis secara langsung berhubungan dengan unit lain yang ada di RSU SMS sehingga dapat mempengaruhi psikis petugas apabila ada hubungan atau komunikasi yang menimbulkan perasaan kurang nyaman. Kepuasan kerja petugas terhadap pekerjaannya yang belum sesuai dengan minat dan kemampuan pegawai itu sendiri juga menjadi tujuan berjalannya mutu untuk mencapai kinerja yang baik, dan dimana petugas sudah cukup puas atau belum dalam penghasilan yang diterimanya selama bekerja, selama di RSU SMS petugas juga membutuhkan kesempatan untuk meningkatkan posisi atau status, petugas yang memberikan pengawasan saat bekerja juga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan motivasi dan perkembangan teknis.

Sehingga dengan demikian maka perlu diadakan kajian umum tentang kepuasan kerja petugas selama bekerja di RSU SMS untuk mengetahui seberapa baik mutu berjalan guna mewujudkan perkembangan yang diinginkan agar petugas mempunyai kepuasan yang cukup. Penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengupayakan peningkatan kepuasan kerja petugas dengan memperhatikan

pekerjaan petugas itu sendiri, penghasilan yang didapat, meningkatkan posisi, pemberian pengawasan saat bekerja, komunikasi atau hubungan antar rekan kerja.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti memiliki tujuan penelitian dengan membagikan kuesioner kepada petugas di instalasi rekam medis yaitu kepuasan berdasarkan pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui dan memahami tentang gambaran kepuasan kerja petugas instalasi rekam medis.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran tentang Kepuasan Kerja Petugas Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Surabaya Medical Service.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan kepuasan kerja petugas instalasi rekam medis berdasarkan pekerjaan itu sendiri.
2. Mendeskripsikan kepuasan kerja petugas instalasi rekam medis berdasarkan gaji.
3. Mendeskripsikan kepuasan kerja petugas instalasi rekam medis berdasarkan promosi.
4. Mendeskripsikan kepuasan kerja petugas instalasi rekam medis berdasarkan pengawasan.
5. Mendeskripsikan kepuasan kerja petugas instalasi rekam medis berdasarkan hubungan rekan kerja.