

HUBUNGAN ANTARA STRES KERJA DENGAN KINERJA PETUGAS REKAM MEDIS

¹Riska Rosita, ²Nadila Wahyu Cahyani,

¹D3 RMIK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa, Email:riska_rosita@udb.ac.id

²APIKES Citra Medika Surakarta

ABSTRAK

Kinerja petugas rekam medis merupakan salah satu penentu dalam menunjang mutu rumah sakit. Diketahui bahwa jumlah pasien yang berkunjung di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta sebesar 500-600 per hari dan dituntut untuk melayani secara cepat. Petugas rekam medis merasa beban kerja mereka terlalu tinggi, jumlah pasien tidak sebanding dengan jumlah petugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis, dengan studi kasus di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini yaitu 33 petugas rekam medis, dengan teknik sampel jenuh maka jumlah sampel adalah total populasi. Hasil analisis penelitian menunjukkan sebagian besar petugas rekam medis mengalami stres kerja pada kategori sedang dengan jumlah prosentase 63,64%. Sedangkan untuk kinerja petugas rekam medis paling banyak masuk pada kategori tinggi dengan jumlah prosentase 57,58%. Berdasarkan hasil uji chi-square didapatkan nilai $p=0,00 < 0,05$. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stress kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Kata Kunci : stress kerja, kinerja, petugas rekam medis

ABSTRAC

The performance medical record off cer is one of the best in supporting the quality of the hospital. Know that the number of patients that visit the hospital PKU Muhammadiyah Surakarta as much as serviced 500-600 every day and to serve quickly. Medical record off cers feel workloads too high, the number of patients not comparable with the off cers. Research aims to understand the relationship between work stress with the performance of medical record off cer, with a case study in the hospital PKU Muhammadiyah Surakarta. The research is analytic research with the approach cross sectional. Sample this is 33 the medical record off cers, the total amount of saturated sample technique in the sample is the total number of. The results of the analysis research showing majority of stress work at off cer medical record including medium category as much 63,64%. While for off cer performance medical record majority into the category of most high as much 57,58 %. Based on test results on chi-square acquired p-value = 0,00 < 0,05. So let it can be concluded that there is a signif cant relationship between work stress with the performance of the medical records off cer in the hospital PKU Muhammadiyah Surakarta.

Key word: work stress, performance, medical record off cer

PENDAHULUAN

Rekam medis merupakan salah satu unit pokok pelayanan pada setiap rumah sakit. Karena dokumen rekam medis berisikan catatan tentang identitas pasien, riwayat pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien, maka peranan dari petugas rekam medis sangat menentukan kelancaran proses pelayanan kesehatan. Dengan demikian kinerja petugas rekam medis dituntut untuk selalu melayani dengan cepat, tepat, dan akurat.

Pengelolaan dokumen rekam medis di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta terbagi dalam 4 bagian yaitu, (1) petugas pendaftaran dalam sehari harus menangani 500-600 pasien, sehingga petugas dituntut untuk melakukan pekerjaan secara cepat; (2) petugas *f ling* dengan jumlah yang terbatas harus menyiapkan

500-600 dokumen rekam medis pasien rawat jalan dan rawat inap; (3) petugas *assembling* merasa monoton dengan pekerjaannya yang harus merakit dan mengecek kelengkapan rata-rata 70 dokumen rekam medis pasien rawat inap per hari; (4) petugas *coding* merasa jenuh karena harus mengkodekan rata-rata 70 dokumen rekam medis pasien per hari. Kondisi ini dapat memicu munculnya stres kerja pada petugas rekam medis.

Tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi secara cepat oleh petugas sangat berpengaruh terhadap stres kerja. Untuk dapat mengetahui secara pasti, faktor apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya stres sangatlah sulit, oleh karena sangat tergantung dengan sifat dan kepribadian seseorang. Suatu keadaan yang dapat menimbulkan stres pada seseorang tetapi belum tentu akan menimbulkan hal yang sama terhadap orang lain. Menurut Patton dalam Tarwaka (2010:377) menjelaskan bahwa perbedaan reaksi antara individu tersebut sering disebabkan karena faktor psikologis dan sosial yang dapat merubah dampak *stresor* bagi individu. Faktor-faktor tersebut antara lain, (1) kondisi individu (umur, jenis kelamin, temperamental, genetik, intelegensia, pendidikan, kebudayaan); (2) Ciri kepribadian, seperti: introvert atau ekstrovert, tingkat emosional, kepasrahan, kepercayaan diri; (3) sosial-kognitif, seperti: dukungan sosial, hubungan sosial dengan lingkungan sekitarnya; dan (4) strategi untuk menghadapi setiap stres yang muncul. Menurut Anoraga dalam Prihartini (2008:29), gejala stres dapat berupa, (1) menjadi mudah marah dan tersinggung; (2) bertindak secara agresif dan defensif; (3) merasa selalu lelah; (4) sukar berkonsentrasi dan pelupa; (5) jantung berdebar-debar; (6) otot tegang, nyeri sendi; dan (7) sakit kepala, perut dan diare.

Apabila gejala stress di atas menimpa pada petugas rekam medis maka hal demikian bisa menurunkan kinerja petugas. Kinerja merupakan usaha yang dilakukan dari hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Menurut Sucipto (2014:69) ada berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja petugas yaitu kemampuan individu, motivasi, dukungan yang diterima, pekerjaan yang dilakukan dan hubungan individu dengan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis dengan studi kasus di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

METODE

Jenis rancangan penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh petugas rekam medis di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta tahun 2018 dengan jumlah 33 petugas. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara.

Variabel penelitian terdiri dari 2 jenis, yaitu variabel independen berupa stres kerja, dan variabel dependen berupa kinerja. Definisi operasional untuk stres kerja ialah tekanan psikologis yang dapat menyebabkan berbagai bentuk penyakit baik penyakit secara fisik maupun mental (kejiwaan) yang terjadi pada petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Sedangkan kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai setiap petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dalam melaksanakan tanggungjawab dan tugas kerjanya sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap rumah sakit.

Instrumen penelitian menyangkut pedoman wawancara dan kuesioner untuk mengukur tingkat gejala stres kerja dan kinerja petugas rekam medis. Adapun teknik analisa hasil menggunakan uji korelasi *chi-square*. Analisis data dilakukan dengan tingkat signifikansi $p=0,05$ (taraf kepercayaan 95%).

HASIL

Gambaran karakteristik responden pada penelitian seperti yang tergambar pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Usia		
(1) 21-31 tahun	24	72,73

Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
(2) 32-42 tahun	8	24,24
(3) 43-53 tahun	1	3,03
Jenis kelamin		
(1) Laki-laki	13	39,39
(2) Perempuan	20	60,61
Pendidikan		
(1) SMA	15	45,45
(2) D3	18	54,55
Masa kerja		
(1) < 1-5 tahun	17	51,52
(2) 6-11 tahun	11	33,33
(3) 12-17 tahun	5	15,15
Tingkat Stres Kerja		
(1) Rendah (140-175)	4	12,12
(2) Sedang (105-139)	21	63,64
(3) Tinggi (70-104)	7	21,21
(4) Sangat Tinggi (35-69)	1	3,03
Tingkat kinerja		
(1) Sangat Rendah (≤ 14)	0	0,0
(2) Rendah (14-28)	3	9,09
(3) Tinggi (29-42)	18	54,55
(4) Sangat Tinggi (43-56)	12	36,36

Tabel 2. Hubungan Antara Stres Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta

Stres Kerja	Kinerja			Total	p
	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi		
Rendah (140-175)	3	1	0	4	0,00
Sedang (105-139)	0	17	4	21	
Tinggi (70-104)	0	0	7	7	
Sangat Tinggi (35-69)	0	0	1	1	
Total	3	18	12	33	

Berdasarkan tabel 2, penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dengan nilai $p=0,00$ ($< 0,05$). Faktor yang mempengaruhi antara lain beban kerja atau tuntutan tugas yang berlebihan, hubungan antar individu yang tidak nyaman sehingga berakibat stres kerja yang akan mempengaruhi kinerja. Hal tersebut juga dipengaruhi adanya motivasi untuk mengembangkan karir pada setiap petugas.

PEMBAHASAN

Stres Kerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja petugas rekam medis berada pada kategori sedang dengan kinerja yang tinggi disebabkan karena petugas mempunyai masa kerja $\leq 1-5$ tahun sehingga petugas mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik. Hal tersebut juga dibuktikan dengan usia responden

yang masih tergolong muda sehingga dapat bekerja dengan cepat, tepat dan tanggap. Usia petugas paling banyak yaitu berusia 21-31 tahun.

Hasil wawancara menerangkan bahwa penyebab dari stres kerja petugas rekam medis di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ialah, (1) dokumen rekam medis pasien yang digunakan untuk periksa tidak ditemukan atau *missing*. Hal tersebut menjadikan petugas *front* mengalami stres kerja tinggi sejumlah 3 orang (42,86%) dan stres kerja sangat tinggi 1 orang (14,29%); (2) kunjungan pasien yang terlalu banyak dirasakan oleh petugas pendaftaran. Hal tersebut dibuktikan dimana stres kerja responden petugas pendaftaran berada pada kategori sedang dengan jumlah responden 14 orang (87,50%). Sehingga responden harus bekerja secara intensif.; (3) target kerja yang tidak tercapai. Hal tersebut dirasakan oleh petugas *assembling* dan *coding* dimana stres kerja petugas *assembling* berada pada kategori sedang dengan jumlah responden 2 orang (50%) karena pendidikan terakhir mereka adalah SMA. Sedangkan stres kerja petugas *coding* dikarenakan rata-rata berjenis kelamin perempuan sehingga sangat mudah mengalami stres kerja. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian Nasekhah (2017) dimana stres kerja pada perempuan cenderung berada pada kategori tinggi hal tersebut timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari tuntutan pekerjaan dan keluarga.

Hasil wawancara peneliti dengan kepala rekam medis sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wartono (2017) yang menunjukkan bahwa responden mengalami stres kerja dalam kategori tinggi yang dipengaruhi beban kerja atau tuntutan tugas yang terlalu banyak. Selain itu, penyebab stres kerja menurut Nur (2013) karena dipengaruhi oleh konflik dengan rekan kerja.

Menurut Tarwaka (2010:355) faktor penyebab stres ada 6 dan beberapa diantaranya sesuai dengan yang dirasakan oleh responden peneliti, yakni faktor intrinsik pekerjaan seperti waktu kerja yang panjang, peran individu dalam organisasi kerja seperti beban kerja yang berlebih, dan faktor hubungan kerja seperti hubungan baik antara karyawan di tempat kerja. Hal ini sangat relevan menurut Yulianti (2013) yang menyebutkan bahwa stres kerja juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tuntutan tugas individual, tuntutan peran individual, tuntutan kelompok, dan tuntutan organisasi. Akibat negatif dari meningkatnya stres kerja adalah kemungkinan timbul kinerja yang buruk pada pekerja.

Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala rekam medis menunjukkan bahwa kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta sudah baik. Faktor yang mempengaruhi kinerja petugas sudah baik karena sudah ada rotasi antar tugas atau bagian sesuai dengan kemampuan masing-masing petugas. Selain itu dibuktikan dengan besarnya jawaban responden bahwa responden selalu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan standar rumah sakit. Hal tersebut juga dipengaruhi karena pendidikan terakhir responden paling banyak D3, sehingga petugas dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan standar rumah sakit dan sesuai dengan kemampuannya masing-masing.

Menurut riset Luthans (2008) bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh sejumlah usaha yang dilakukan seseorang, tetapi di pengaruhi juga oleh kemampuannya. Hal tersebut dibuktikan dimana responden bekerja sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal tersebut juga diperkuat oleh penelitian Noor (2012:29) bahwa kinerja yang dialami oleh karyawan dipengaruhi karena faktor lingkungan, organisasi dan individu.

Menurut Sucipto (2014:71) menyebutkan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara baik, karena dengan adanya kebijakan atau program yang lebih baik maka sumber daya manusia yang ada dalam organisasi juga akan baik. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yang menunjukkan bahwa responden dapat bekerja sesuai dengan keterampilan dengan memanfaatkan sumber daya, sehingga dengan begitu dapat menguntungkan rumah sakit dan dapat memberikan kinerja yang maksimal kepada pasien yang akan berobat. Faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan individu, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan, serta hubungan individu dengan organisasi. Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilmi (2013) yang menyebutkan bahwa makin tinggi motivasi maka kinerja petugas juga semakin tinggi. Hal tersebut juga relevan dengan penelitian Wartono (2017) yang menyebutkan bahwa kinerja yang tinggi dipengaruhi oleh kemampuan individu, dukungan yang diterima, serta hubungan individu dengan organisasi.

Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dengan nilai $p=0,00$ ($< 0,05$). Hasil ini sejalan dengan penelitian Nur (2013:739) yang membuktikan bahwa apabila stres kerja tinggi akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Artinya ada pengaruh stres kerja dengan kinerja pada petugas rekam medis. Hal tersebut juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurf triani dan Fajrillah (2016:22) bahwa stres kerja yang dialami oleh perawat mengakibatkan kinerja perawat berada pada kategori kurang baik. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan pelayanan keperawatan.

Kinerja petugas merupakan salah satu indikator penentu mutu atau kualitas pelayanan rumah sakit. Stres kerja yang terus menerus akan berdampak pada gangguan kesehatan. Apabila petugas mengalami sakit maka kinerja akan menurun. Terutama bagi pekerja rumah sakit, bila kinerja menurun maka akan mengganggu dalam proses pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Pasien menjadi tidak puas karena kualitas pelayanan yang ia terima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Rosita (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Dengan demikian penting sekali bagi petugas rumah sakit agar bekerja sesuai kapasitas fisik untuk mencegah adanya stress kerja.

Stres kerja yang terjadi dapat dicegah dan dikendalikan dengan melakukan beberapa hal yakni: (1) beban kerja yang disesuaikan dengan kemampuan atau kapasitas pekerja, (2) jam kerja yang harus disesuaikan dengan baik, (3) setiap pekerja harus diberikan kesempatan untuk mengembangkan karir, (4) membentuk lingkungan sosial yang sehat dan tugas-tugas pekerjaan harus didesain ulang misalkan dengan rotasi tugas (Tarwaka, 2010:365).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $p=0,00$ ($< 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Ilmi, R.L. 2013. *Model Kuantitatif Manajemen Stres Kerja Dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Rekam Medis di RS Orthopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta*. Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi.
- Luthans, Fred. 2008. *Organizational Behavior Eleventh Editions*. Mc Graw Hill Irwin Companies. Inc. New York.
- Nasekhah, D.A. 2017. *Pengaruh Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Di Tempat Kerja Di LPP RRI Yogyakarta*. Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi.
- Noor, Bimantoro. 2012. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Tonga Tiur Putra. *Jurnal Ekonomi*; 23-29.
- Nur, S. 2013. Konflik Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*. 3 (1); 739-749.
- Nurf triani, Fajrillah. 2016. Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Melaksanakan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*. 2(3); 16-2.
- Prihartini, L.D. 2008. *Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang*. Medan, Universitas Sumatera Utara. Skripsi.

- Rosita, R. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *IJMS – Indonesian Journal On Medical Science* . Vol. 4 No 1. Hal: 80-87.
- Sucipto, D.C. 2014. *Keselamatan Dan Kesehatan Kerja*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Tarwaka. 2010. *Ergonomi Industri*. Surakarta: Indonesia Harapan Press.
- Wartono, T. 2017. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah prodi Manajemen Universitas Pamulang*. 2(4);41-55.
- Yulianti, D., Karyuni, E,P., Widyastuti, P., Tampubolon, O,A. 2013. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Perilaku Organisasi, Ed.2*. Jakarta: EGC.