

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI, 2009). Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan karena menyediakan layanan perawatan yang kompleks, ruang gawat darurat, pusat transfer pengetahuan dan teknologi serta pusat rujukan. Rumah sakit harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, yang dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas kerja untuk meningkatkan kepuasan pelayanan. Kualitas layanan dinilai baik bila dapat memenuhi harapan pasien sebagai pelanggan. Aspek kualitas pelayanan yang kurang baik perlu ditingkatkan antara lain ketepatan waktu pelayanan medis, keterampilan medis, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan dan fasilitas fisik (Pramono, 2019).

Dalam melaksanakan tugasnya Rumah Sakit umum menyelenggarakan kegiatan keperawatan, pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non-medis, pendidikan, penelitian dan pengembangan, pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan, juga sebagai manajemen umum dan keuangan, serta evaluasi dan pemulihan medis dan keperawatan terdokumentasi dalam waktu 24 jam setelah kedatangan pasien (Damayanti, 2018).

Salah satu indikator dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah baik dan lengkapnya informasi dari berkas rekam medis pasien. Indikator mutu rekam medis yang baik dan lengkap berupa kelengkapan, ketepatan, tepat waktu dan kesesuaian dengan persyaratan hukum. Peran Rekam medis adalah mengelola dan memberikan informasi kepada semua pihak yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Wirajaya, 2019).

Salah satu penyebab utama ketidaklengkapan rekam medis pasien rawat inap adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dari rekam medis dan

belum tersedianya SOP yang mengatur tentang kelengkapan rekam medis (Anggraini, 2017).

Rekam medis juga berguna untuk membuktikan masalah hukum, disiplin dan etika. Rekam medis adalah bukti tertulis yang paling penting dan karena itu membantu dalam menyelesaikan masalah hukum, disiplin dan etika. Apabila terjadi tuntutan malpraktik dari pasien akibat kesalahan dalam diagnosa atau pun kesalahan dalam melakukan pemberian layanan kesehatan. Rekam medis yang lengkap dapat membantu dokter ataupun tenaga kesehatan lainnya sebagai bukti pelayanan yang telah diberikan (Wirajaya, 2019).

Pada umumnya, kelengkapan rekam medis bertujuan untuk memudahkan petugas mengakses informasi pasien, sebagai alat komunikasi petugas medis terkait pelayanan kesehatan yang berfokus terhadap catatan medis, catatan keperawatan, hasil laboratorium yang dicatat secara terintegrasi dan catatan dalam rekam medis berfungsi meningkatkan kualitas decision-making terutama untuk petugas medis (Sher, et al, 2017).

Catatan medis telah menjadi dokumen hukum yang penting, rekam medis tidak hanya untuk perawatan pasien saat ini dan rencana keperawatan tetapi juga sebagai dokumen hukum untuk melindungi pasien dan rumah sakit dari proses pengadilan (Kasu, et al, 2017).

Untuk menindaklanjuti hal tersebut dilakukanlah analisis metode *Job Demand-Control-Support* dan *Protection Motivation* demi tercapainya kepatuhan dalam pengisian berkas rekam medis di RS Umum Eshmun Medan. Ide dasar *Job Demand-Control* pertama kali dikemukakan oleh Karasek pada tahun 1979. Teori ini adalah salah model paling berpengaruh di ranah psikologi kesehatan kerja. Model ini menjelaskan dua aspek penting dalam lingkungan kerja psikososial, yaitu *Job Demand* (tuntutan beban kerja) dan *Job Control* (fleksibilitas dalam membuat keputusan). Kedua aspek ini juga mempengaruhi banyak hal, seperti kesehatan mental dan kesehatan fisik di tempat kerja.

Model *Job Demand, Control, Support* (JDCS) adalah salah satu model paling penting yang mengidentifikasi tiga rangkaian komponen dalam kerangka kerja yang mempengaruhi tingkat kesejahteraan individu: tuntutan pekerjaan (*Job*

Demand), kontrol pekerjaan (*Job Control*) dan dukungan (*Support*). Tuntutan pekerjaan (*Job Demand*) mengacu pada persyaratan yang diberikan oleh perawat dan sangat terkait dengan tekanan waktu, peran ketidakjelasan peran dan perjuangan peran (Al-Hamdan, et al. 2017).

Menurut Sarafino (2006) dalam Ramazata (2021) Tuntutan pekerjaan merupakan elemen pekerjaan fisik, sosial, dan organisasi yang mempengaruhi kesehatan mental karyawan. Tuntutan tempat kerja dan lingkungan kerja menyebabkan kelelahan fisik pada pekerja, tetapi juga akan memicu kelelahan mental. Sedangkan *Job Support* adalah perasaan nyaman, perhatian, penghargaan, atau bantuan dari orang atau kelompok lain di tempat kerja. Seseorang akan menerima *Job Support* tergantung pada jumlah, komposisi, kedekatan, dan kepadatan jaringan sosialnya. Orang yang menerima *Job Support* percaya bahwa mereka memang dicintai, dihargai, dan menjadi bagian dari jaringan sosial.

Protection Motivation adalah teori perilaku yang bertujuan untuk mengembangkan intervensi pengurangan ancaman bagi individu dengan memeriksa dan mengintegrasikan konsep-konsep bidang psikologis, sosiologis, dan bidang terkait lainnya. *Protection Motivation* pada awalnya diterapkan pada sektor kesehatan (Hernikawati, 2017). *Motivation Protection* adalah niat seseorang untuk melindungi dirinya dari bahaya yang timbul setelah menerima perintah atau tugas yang membangkitkan rasa takut dalam dirinya.

RS Umum ESHMUN Medan merupakan rumah sakit Tipe C di kota Medan. RS Umum ESHMUN Medan setiap hari melakukan pencatatan terhadap rekam medis setiap pasien yang masuk, yang mana bertujuan untuk mengetahui status pasien yang mendapat perawatan. Namun untuk mengoptimalkan hal tersebut tidaklah mudah, karena ada beberapa kendala yang dihadapi oleh perawat untuk mengisi berkas rekam medis tersebut, seperti tulisan dokter yang sulit untuk dibaca, banyaknya pasien yang datang sehingga mempersempit ruang waktu untuk mengisi berkas rekam medis, atau bertukarnya jadwal jaga sehingga tidak terisinya berkas rekam medis tersebut.

Kelengkapan diartikan sebagai berkas rekam medis yang telah diisi secara lengkap dan dikembalikan $\leq 2 \times 24$ jam. Berdasarkan pengambilan data

tahap awal yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 8 sampai 15 maret 2023 terhadap dokter dan perawat di RS Umum ESHMUN, didapatkan bahwa masalah pengisian berkas rekam medis disebabkan oleh beberapa faktor yaitu :

1. Kurangnya kesadaran akan pentingnya melakukan pengisian berkas rekam medis sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dan sebagai alat pelindung diri dari keterkaitan kasus hukum.
2. Beban kerja tinggi yang disebabkan oleh ketidakseimbangan antara jumlah pasien dengan perawat dan dokter.
3. Ketidakseimbangan tugas perawat dan dokter dalam menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang terbatas.

Faktor – faktor tersebut sangat berdampak terhadap kepatuhan kelengkapan pengisian berkas rekam medis rawat inap sesuai SOP yang berlaku di Rumah Sakit Umum ESHMUN Medan.

Hal ini lah menjadi dasar pentingnya dilakukan analisis *Job Demand-Control Support* dan *Protection Motivation* dalam kepatuhan pengisian berkas rekam medis di RS Umum ESHMUN Medan. Hal ini bertujuan untuk melihat pengaruh *Job Demand-Control Support* dan *Protection Motivation* dalam mengisi berkas rekam medis di RS Umum ESHMUN Medan.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah *Job Demand-Control-Support* dan *Protection Motivation* berpengaruh terhadap kepatuhan pengisian berkas Rekam Medis di RS Umum ESHMUN Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Job Demand-Control-Support* dan *Protection Motivation* terhadap kepatuhan pengisian berkas Rekam Medis di RS Umum ESHMUN Medan Tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis karakteristik demografi dokter dan perawat di RS Umum ESHMUN Medan
2. Untuk menganalisis *Job Demand Control-Support* dokter dan perawat RS Umum ESHMUN Medan.
3. Untuk menganalisis *Protection Motivation* dokter dan perawat di RS Umum ESHMUN Medan.
4. Untuk menganalisis kepatuhan pengisian rekam medis di RS Umum ESHMUN Medan.
5. Untuk menganalisis pengaruh *Job Demand-Control-Support* dan *Protection Motivation* terhadap kepatuhan pengisian berkas Rekam Medis di RS Umum ESHMUN Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teori diharapkan penelitian ini dapat menambah jumlah informasi khususnya yang berkaitan dengan lembaga penelitian RS Umum ESHMUN Medan dan ilmu kesehatan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai pengalaman dan sebagai pelengkap ilmu dalam penerapan ilmu yang diperoleh di perguruan tinggi.
2. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan keutuhan kelengkapan pasien di Bagian Rekam Medis RS Umum ESHMUN Medan.
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.