

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Lokasi Khusus Penelitian

4.1.1 Sejarah Rumah Sakit

Rumah Sakit Sapta Medika merupakan sebuah rumah sakit umum swasta yang beralamat di Jalan Datuk Umar Palangki Desa Tanah Merah, Kec. Air Putih, Kab. Batu Bara Sumatera Utara yang memiliki luas lahan 4.548,28 M². Rumah Sakit Sapta Medika merupakan afiliasi dari Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran. Rumah Sakit Sapta Medika memiliki izin operasional rumah sakit yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Batu Bara dengan nomor 503/001/IORS/DPM-PTSP/V/2021 dengan jenis Rumah Sakit Tipe D yang ditetapkan tanggal 10 Mei 2021. Diresmikan dan mulai beroperasi pada tanggal 02 Juni 2021 untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Batu Bara. Rumah Sakit Sapta Medika dibentuk oleh usaha yang berbadan hukum yakni PT. Sapta Manunggal Jaya dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: AHU-0039250.AH.01.01 tahun 2018.

4.1.2 Visi, Misi, dan Motto RS Sapta Medika

Visi RS Sapta Medika

- a) Memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas dengan landasan kasih di Kabupaten Batu Bara

b) Menjadi Rumah Sakit yang unggul dan paripurna dalam pelayanan kesehatan di Kabupaten Batu Bara

Misi RS Sapta Medika

a) Mendukung program-program pemerintah khususnya dalam pelayanan kesehatan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kabupaten Batu Bara

b) Mewujudkan sarana dan prasarana yang modern untuk menunjang pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berstandar nasional

c) Meningkatkan kemampuan dan keterampilan SDM melalui pelatihan dan pendidikan



Motto RS Sapta Medika

“MELAYANI DENGAN KASIH”

4.1.3 Tujuan RS Sapta Medika

a) Menyelenggarakan usaha pelayanan kesehatan yang efisien, efektif dan produktif melalui penggunaan teknologi dan disiplin ilmu yang tepat guna serta manajemen yang profesional sesuai dengan standar nasional dan kebutuhan yang selalu berkembang

b) Menampung seluruh lapisan masyarakat dan mengupayakan agar setiap pasien mendapat pelayanan kesehatan yang terbaik dan paripurna, sehingga dapat memberikan rasa aman, kepercayaan dan kenyamanan kepada pemakai jasa layanan kesehatan

c) Memberikan keuntungan finansial yang wajar dengan tetap menjalankan tugas pelayanan sosialnya

d) Menyumbang secara aktif kepada dunia kesehatan

4.1.4 Layanan dan Fasilitas

Fasilitas dan layanan di RS Sapta Medika Indrapura meliputi 10 layanan dan 15 fasilitas. Layanan yang ada di RS Sapta Medika terdiri dari instalasi gawat darurat (IGD) 1 x 24 jam, unit rawat jalan, unit rawat inap, unit radiologi, unit laboratorium, instalasi farmasi, unit kamar operasi, unit sterilisasi alat, unit gizi dan dapur, unit laundry. Kemudian, fasilitas yang ada di RS Sapta Medika terdiri dari loket pendaftaran, *high care unit* (HCU), kamar VIP, rawat inap kelas 1-3, poli penyakit dalam, poli bedah, poli obsgyn, poli anak, ruang bayi, ruang laktasi, ambulans, tempat parkir, ruang tunggu, mushola, dan taman.

4.2 Karakteristik Informan

Setelah melakukan proses pengumpulan data dari masing-masing informan penelitian, berbagai informasi mengenai karakteristik responden berhasil diperoleh dan diuraikan sebagai berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Tabel 4.1

Karakteristik Informan

No	Inisial	Jenis Kelamin	Usia	Jabatan/Peran	Kode
1	A.F.	Laki-Laki	30	Direktur Rumah Sakit	IK-1
2	R.A.	Laki-laki	28	Dokter	IU-1
3	A.S	Perempuan	23	Kepala Rekam Medis	IU-2
4	B	Perempuan	23	Petugas Rekam Medis	IU-3
5	A	Perempuan	24	Petugas Pendaftaran	IP-1

Tabel 4.1 menunjukkan karakteristik masing-masing responden yang terdiri dari 1 (satu) informan kunci, 3 (tiga) informan utama dan 1 (satu) informan pendukung.

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa kelompok informan mencakup berbagai peran penting di Rumah Sakit Sapt Medika, dengan latar belakang usia yang bervariasi, dari yang paling muda berusia 23 tahun hingga yang paling senior berusia 38 tahun. Hal ini mencerminkan keberagaman perspektif yang diperoleh dalam penelitian ini, dimana terdapat keseimbangan antara informan kunci, utama, dan pendukung. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan mencakup pandangan dari berbagai tingkatan peran dan usia di rumah sakit, yang akan memberikan wawasan komprehensif terhadap topik penelitian



4.3 Hasil Wawancara

4.3.1 Kemampuan

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah kemampuan petugas rekam medis dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengalaman kerja yang dimiliki. Berikut hasil wawancara yang ditemukan terkait kemampuan petugas rekam medis dalam mengikuti SOP:

"Untuk kemampuan dalam pengolahan rekam medis itu bisa dilihat mulai dari petugas pendaftarannya sampai nanti berkas dikirimkan ke polinya kemudian kembali lagi ke bagian rekam medisnya. Sejauh ini untuk pengolahan rekam medisnya berjalan baik, hanya saja kadang juga masih ada kekeliruan dari petugas sendiri dalam pengolahan berkas mulai dari pendaftaran sampai berkas disimpan. Seperti penyimpanan, kadang kalau petugas kurang teliti juga bisa salah simpan" (IU-1)

"Biasanya itu kesalahan terjadi saat penyimpanan berkas. Misalnya, petugas kurang teliti sehingga berkas yang seharusnya disimpan di bagian tertentu malah tertukar dengan berkas lain. Ini kadang membuat proses pencarian jadi lama kalau berkasnya dicari lagi," (IU-1)

IK-1 juga memberikan pandangan yang serupa. *"Meskipun petugas rekam medis kami memiliki pengalaman kerja yang minimal, mereka menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam menjalankan SOP. Evaluasi kompetensi menunjukkan hasil yang bisa dibilang baguslah meskipun belum yang bagus bagus banget, memang masih perlu peningkatan agar mencapai hasil yang sangat baik," jelasnya*

"Aspek yang perlu ditingkatkan itu terutama di bagian ketelitian saat penyimpanan berkas dan juga pemahaman tentang SOP yang lebih mendalam. Kadang petugas tahu SOP tapi tidak selalu mengaplikasikannya secara konsisten." (IK-1)

Sementara itu, IU-2 dan IU-3 sendiri mengakui bahwa pengalaman kerja mereka yang masih terbatas dan kekeliruan yang masih terjadi *"Saya baru bekerja di unit rekam medis ini selama satu tahunan kan, pengalaman kerja juga ya cuma dari masa kuliah dan langsung bekerja di rumah sakit ini. Tapi saya berusaha untuk menjalankan tugas sesuai SOP dan terus belajar dari kesalahan yang terjadi, ya kaya kadang lupa letak berkasnya dimana jd ga ketemu, salah nyimpan kadang"* (IU-2)

IU-2 menggambarkan bagaimana proses pembelajaran berlangsung ketika menemukan kesalahan, *"Biasanya kalau saya salah, seperti lupa letak berkas, saya langsung lapor ke atasan atau teman kerja lain untuk membantu. Saya juga catat di mana kesalahan itu terjadi supaya lain kali bisa lebih hati-hati. Jadi lebih banyak belajar dari pengalaman di lapangan sih."*

"iya belum banyak pengalaman tapi ya berusaha untuk mengikuti SOP yang ada dan terus belajar, apalagi saya baru 6 bulan kerja di sini jadi masih baru banget, kalau kesalahan itu pasti pernah ya, ya kadang kececer aja berkasnya, lupa letak dimana" (IU-3)

IU-3 menjelaskan tantangan yang dihadapinya dalam mengikuti SOP. Ia mengungkapkan bahwa bagian tersulit dari SOP adalah proses penyimpanan berkas secara manual, *"Yang paling sulit itu mungkin bagian penyimpanan berkas secara manual, karena kalau banyak pasien dan berkas menumpuk, saya kadang bingung mencari tempat yang tepat. Jadi butuh waktu untuk lebih menguasai itu."*

IP-1 yang juga diwawancarai, menyatakan bahwa koordinasi antara bagian pendaftaran dan bagian rekam medis berjalan lancar. *"Kalau untuk kemampuan bekerja itu tergantung orangnya ya, kalau kerjasama antara kami dan bagian rekam medis sejauh saya bekerja ya lancar-lancar aja, tidak ada masalah yang terlalu serius" untkapnya*

Namun, IP-1 juga mengakui bahwa ada beberapa kendala teknis yang pernah terjadi, *"Kalau kendala sih lebih ke masalah teknis seperti berkas yang telat diserahkan atau ada kesalahan penyimpanan. Tapi itu biasanya langsung bisa diselesaikan tanpa mengganggu pelayanan terlalu lama."*

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kemampuan petugas rekam medis dalam mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar kinerja dapat mencapai tingkat yang lebih baik. Meskipun demikian, dalam penilaian

kompetensi pada aspek pelaksanaan uraian tugas yang telah ditetapkan, petugas tetap memperoleh nilai 'baik'.

Dari segi pengalaman kerja, mayoritas petugas masih memiliki pengalaman yang terbatas, baik IU-2 maupun IU-3 mengakui bahwa pengalaman mereka hanya berasal dari masa kuliah. Hal ini didukung oleh data penilaian kompetensi pada aspek pengalaman bekerja berkisar pada pengalaman semasa kuliah saja.

Kerjasama antara petugas pendaftaran dan petugas rekam medis juga berjalan dengan lancar. Koordinasi yang baik ini tidak hanya berdasarkan pengamatan langsung, tetapi juga didukung oleh data penilaian kompetensi yang menilai bahwa kemampuan kerjasama baik dengan teman satu divisi maupun divisi lain mendapatkan nilai 'baik'. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kekurangan dalam pengalaman dan penguasaan SOP, ada sinergi yang positif dalam kerja tim.

4.3.2 Pengetahuan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa latar belakang pendidikan petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika sudah sesuai dengan kualifikasi yang diperlukan. Semua petugas rekam medis memiliki gelar dalam bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK), yang memberikan mereka pengetahuan dasar yang kuat untuk menjalankan tugas sehari-hari.

"Petugas rekam medis di sini semua berasal dari lulusan RMIK, sehingga mereka memiliki pengetahuan dasar yang cukup mengenai pengelolaan rekam medis." (IU-1)

IK-1 juga menegaskan hal ini dengan menyatakan, *"Kami tetap memprioritaskan untuk semua petugas rekam medis adalah lulusan RMIK untuk menjaga kualitas layanan rumah sakit..."*

Selain latar belakang pendidikan, IK-1 menekankan pentingnya pengalaman kerja dan pelatihan berkelanjutan dalam menjaga kualitas layanan rekam medis. *"Selain latar belakang pendidikan, pengalaman kerja juga sangat berpengaruh.*

Kemampuan mereka beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan teknologi yang terus berkembang juga penting, jadi pelatihan berkelanjutan juga dibutuhkan," ungkapnya.

"Kami bekerja sama dengan petugas rekam medis yang semuanya lulusan RMIK. Hal ini sangat membantu dalam menjalankan tugas sehari-hari karena mereka sudah memahami dasar-dasar rekam medis." (IP-1)

IU-2 dan IU-3 juga mengkonfirmasi hal ini, "Kami semua lulusan RMIK, jadi sebenarnya kami sudah memiliki dasar pengetahuan yang cukup untuk pekerjaan ini. Namun, pengetahuan praktis lebih banyak kami dapatkan dari orientasi dan bimbingan rekan kerja." (IU-2)

"... uda lulusan rekam medis semua sih kalau kami sekarang" (IU-3)

Pengetahuan petugas rekam medis tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) terutama didapatkan melalui orientasi dari rekan kerja yang lebih senior, bukan dari membaca berkas SOP secara langsung. Mereka menjalankan SOP berdasarkan pengalaman dan informasi yang diberikan oleh senior mereka.

IU-1 menjelaskan, "Petugas rekam medis di sini menjalankan SOP, tetapi banyak dari mereka yang tidak membaca berkas SOP langsung. Mereka mendapat informasi yang diberikan oleh rekan kerja mereka yang lebih lama bekerja."

Saat ditanya lebih lanjut mengapa mereka tidak membaca SOP, IU-1 menambahkan, *"Mungkin karena mereka merasa sudah tahu tugasnya dari orientasi yang diberikan oleh senior, jadi tidak merasa perlu membaca berkas SOP lagi. Mereka lebih mengandalkan arahan dari rekan kerja dan pengalaman di lapangan."*

IK-1 juga menegaskan hal yang senada, "Petugas rekam medis menjalankan SOP berdasarkan orientasi dari senior mereka. Meskipun mereka tidak selalu membaca SOP secara langsung, mereka tetap dapat menjalankan tugas dengan baik."

"Setau saya sih mereka sekedar diberitahu aja gitu praktiknya." (IP-1)

IP-1 juga menambahkan bahwa meskipun praktik rekam medis sudah berjalan dengan baik, pelaksanaan SOP sebenarnya bisa lebih optimal jika petugas membaca SOP langsung. "Sebenarnya menurut saya kurang ya, sebaiknya petugas lebih aktif membaca SOP agar lebih memahami keseluruhan prosesnya. Meskipun praktiknya sudah mereka jalankan, kadang ada detail dalam SOP yang terlewatkan kalau hanya diberi tahu saja."

IU-2 dan IU-3 juga menyatakan, *"Kami menjalankan SOP berdasarkan orientasi dari senior kami. Kami lebih banyak belajar dari pengalaman langsung di lapangan dan arahan dari rekan kerja yang lebih berpengalaman."* (IU-2)

"Saya pertama kali kerja juga dikasih tau IU-2 apa aja yang harus saya kerjakan"

(IU-3)

IU-3 juga merasa terbantu dengan bimbingan dari senior, tetapi mengakui bahwa bimbingan tersebut bisa lebih efektif jika disertai dengan pembacaan SOP. *"Saya merasa cukup terbantu sih karena IU-2 sudah pengalaman, tapi kadang ada beberapa detail yang lebih jelas kalau lihat di dokumen SOP. Mungkin bimbingan dan membaca SOP seharusnya dilakukan bersamaan biar lebih paham."*

Pengetahuan petugas rekam medis tentang rekam medis elektronik umumnya diperoleh dari informasi yang disampaikan oleh atasan mereka. Proses penyebaran informasi ini dilakukan secara bertahap dari manajemen, kemudian disosialisasikan ke kepala bidang, dan akhirnya ke petugas rekam medis.

IU-1 mengatakan, *"Pengetahuan terkait info rekam medis elektronik sebagian besar didapat dari pelatihan dan informasi yang diberikan oleh atasan."*

IK-1 juga menjelaskan proses ini, *"Kalau soal regulasi baru di sini pihak manajemen dulu yang harus tahu regulasi barunya, saya yang harus update, kemudian disosialisasikan ke kepala bidang, lalu kepala bidang menyampaikan ke petugasnya. Jadi, tahapannya secara berjenjang gitu untuk sampai ke petugas rekam medis soal informasi itu. tapi memang para petugas rekam medis ini belum terlalu terlibat di dalamnya, kami memastikan sistem berjalan 100% dulu."* tuturnya

Begitupun IP-1 yang memberikan pandangan serupa, *"Petugas rekam medis mendapatkan informasi tentang rekam medis elektronik dari atasan sih biasanya, ..."*

IU-2 dan IU-3 juga menyatakan, *"Kami mendapatkan informasi tentang rekam medis elektronik dari atasan kami melalui sosialisasi gitu. Meskipun belum semua detail kami pahami, kami terus belajar dan beradaptasi."*(IU-2)

" tau dari atasan sih, setiap ada regulasi baru" (IU-3)

Penelitian ini menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapt Medika sudah sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Seluruh petugas memiliki gelar dalam bidang Rekam Medis dan

Informasi Kesehatan (RMIK), yang memberikan mereka pengetahuan dasar yang kuat untuk menjalankan tugas sehari-hari. Hal ini ditegaskan oleh beberapa informan yang mencatat bahwa dengan latar belakang pendidikan ini, petugas sudah memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengelolaan rekam medis.

Dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP), petugas lebih banyak mengandalkan orientasi dan bimbingan dari rekan kerja yang lebih senior daripada membaca berkas SOP secara langsung.

Adapun pengetahuan tentang rekam medis elektronik yang dimiliki petugas, umumnya diperoleh dari informasi yang disampaikan oleh atasan mereka. Proses penyampaian informasi ini dilakukan secara bertahap, dimulai dari manajemen, dilanjutkan ke kepala bidang, dan akhirnya disampaikan kepada petugas rekam medis. Meskipun petugas mendapatkan informasi tersebut, mereka masih merasa perlu untuk terus belajar dan beradaptasi, karena belum semua aspek detail dari regulasi baru dapat mereka pahami sepenuhnya.

4.3.3 Motivasi

Penelitian ini mengungkapkan bahwa motivasi kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk dukungan dari manajemen, beban kerja, dan lingkungan kerja. Motivasi yang diberikan oleh atasan serta program-program yang diselenggarakan oleh rumah sakit berperan penting dalam mempengaruhi semangat kerja petugas rekam medis.

"Dalam pelatihan internal yang wajib di rumah sakit, setiap perwakilan divisi biasanya mensosialisasikan bidang mereka. Pada saat kepala bidang dan saya berbicara, ya pada intinya kami memberikan semangat untuk mereka memberikan yang terbaik kepada pasien. Selain itu, setiap tahun di hari ulang tahun rumah sakit, kami juga mengadakan acara family gathering untuk mengakrabkan diri satu sama lain, mengatasi kelelahan, dan meningkatkan komunikasi yang baik," (IK-1)

IK-1 menjelaskan bahwa acara ini bertujuan untuk mengatasi kelelahan dan meningkatkan kebersamaan antarstaf. *"Secara umum, tanggapannya positif. Mereka senang ada acara seperti ini karena bisa bersantai dan lebih akrab dengan rekan kerja. Namun, mungkin dampaknya tidak terlalu bertahan lama karena setelah itu mereka kembali lagi ke rutinitas yang sibuk,"* ungkapnya.

IU-1 memiliki pandangan bahwa motivasi kerja petugas rekam medis masih kurang memadai. Hal ini disebabkan oleh beban kerja yang tinggi dan tugas tambahan yang seringkali membuat mereka cepat lelah dan kurang bersemangat.

"Menurut saya, mereka kurang cukup termotivasi. Mungkin karena kelelahan jadi sering tidak bersemangat. Beban kerja yang tinggi dan tugas tambahan membuat mereka cepat lelah," ungkapnya

"Tugas tambahan itu seperti menangani administrasi yang sebenarnya di luar tugas utama mereka, kaya buat SKL dll. Akibatnya, mereka jadi merasa kewalahan, dan itu menurunkan semangat kerja mereka karena merasa tugasnya jadi terlalu banyak," jelas IU-1

IU-2 dan IU-3 mengakui bahwa dukungan dari manajemen dan rekan kerja sangat memengaruhi tingkat motivasi mereka dalam bekerja. Mereka merasa lebih semangat dan termotivasi ketika mendapatkan dukungan dan dorongan dari atasan dan rekan kerja.

"iya, dukungan dari manajemen dan rekan kerja pastilah sangat memengaruhi tingkat motivasi saya. Saat kita merasa didukung, pasti semangat kerja kita meningkat," (IU-2)

"Mempengaruhi sih, menjadi dorongan juga gitu kalau disemangati" (IU-3)

Meskipun dukungan dari manajemen dan rekan kerja membantu meningkatkan motivasi, tugas tambahan yang diberikan seringkali membuat petugas rekam medis merasa terbebani dan kurang termotivasi. Beban kerja yang berat dan keterbatasan jumlah staf menjadi faktor utama yang mengurangi semangat kerja mereka.

"Jujur tugas tambahan cukup buat hectic sih. Apalagi di sini cuma ada dua orang, satu shift hanya satu orang. Jadi cukup capek dan lelah juga untuk mengerjakan

tugas utama, ditambah lagi harus ada tugas tambahan, dan gaji juga tidak banyak hehe" (IU-2)

"Sebenarnya lumayan berat si dek, terasa capeknya, tapi ya mau gimana lagi" (IU3)

"Saya berharap manajemen bisa lebih memperhatikan kondisi kerja, misalnya menambah staf agar beban kerja tidak terlalu berat. Selain itu, apresiasi dalam bentuk penghargaan atau insentif juga bisa meningkatkan semangat kerja kami," ujar IU-2.

IU-2 juga menyebutkan bahwa beban kerja yang tinggi dan gaji yang tidak sebanding mempengaruhi motivasi mereka. *"Ya, mungkin bisa dipertimbangkan kenaikan gaji atau insentif tambahan untuk petugas yang mengerjakan tugas di luar tanggung jawab utama mereka. Selain itu, menambah staf bisa membantu mengurangi beban kerja sehingga kami bisa bekerja dengan lebih semangat."*

IU-3 setuju dengan hal ini dan menambahkan bahwa pembagian tugas yang lebih jelas atau penambahan tenaga kerja bisa membantu mengurangi beban kerja. *"Mungkin jika ada pembagian tugas yang lebih jelas atau tambahan tenaga kerja, itu bisa membantu. Kalau ada lebih banyak orang yang membantu, kami tidak perlu menangani terlalu banyak tugas sekaligus," jelasnya*

IP-1 juga memberikan pandangannya terkait motivasi kerja petugas rekam medis. Menurutnya, meskipun petugas rekam medis terlihat sibuk dan terkadang kurang bersemangat, mereka tetap berusaha memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

"Sejauh ini memang terlihat mereka sangat sibuk dan kurang bersemangat. Tapi, mereka tetap berusaha menjalankan tugas dengan baik meskipun sering terlihat lelah," (IP-1)

IP-1 juga memberikan pandangan tentang bagaimana petugas rekam medis sering terlihat sibuk dan kurang bersemangat. Ia menyarankan agar manajemen memberikan waktu istirahat lebih banyak dan rotasi tugas untuk mengurangi kejenuhan. *"Mungkin bisa dengan memberi mereka lebih banyak waktu istirahat atau rotasi tugas agar tidak merasa jenuh dengan pekerjaan yang sama setiap hari. Selain itu, apresiasi dari manajemen atau reward kecil juga bisa membuat mereka merasa lebih dihargai," ujarnya.*

Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapt Medika dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu dukungan dari manajemen, beban kerja, dan lingkungan kerja. Dukungan yang

diberikan oleh atasan serta program-program yang diadakan oleh rumah sakit, seperti pelatihan internal dan acara keluarga, berperan dalam meningkatkan semangat kerja petugas rekam medis.

IK-1 menekankan bahwa pelatihan yang rutin dan acara seperti family gathering sangat membantu dalam membangun kebersamaan dan mengurangi kelelahan di antara petugas. Namun, menurut IU-1, motivasi kerja petugas masih belum memadai, di mana beban kerja yang tinggi dan tugas tambahan membuat mereka cepat lelah dan kurang bersemangat.

Dukungan dari manajemen serta rekan kerja diakui oleh IU-2 dan IU-3 sebagai faktor yang signifikan dalam memengaruhi tingkat motivasi. Ketika merasa didukung, semangat kerja mereka meningkat. Namun, meskipun dukungan tersebut ada, tugas tambahan yang diberikan seringkali membuat mereka merasa terbebani. Keterbatasan jumlah staf juga menjadi faktor utama yang mengurangi semangat kerja mereka, terutama ketika beban kerja sangat tinggi.

IP-1 juga mencatat bahwa meskipun petugas rekam medis tampak sibuk dan terkadang kurang bersemangat, mereka tetap berusaha memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka, meskipun sering kali tampak lelah.

4.3.4 Lingkungan Kerja

Penelitian ini bertujuan untuk memahami lingkungan kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika. Lingkungan kerja yang mencakup ketersediaan sarana dan prasarana serta hubungan kerja antar karyawan sangat memengaruhi kinerja dan efisiensi petugas rekam medis. Kondisi kebersihan lingkungan kerja, fasilitas kerja dan kebersihan lingkungan saat melakukan pekerjaan di ruang rekam medis sudah baik tidak ada sampah dan debu di ruang

rekam medis, kurangnya fasilitas sarana prasarana di ruang rekam medis seperti, ruang kerja rekam medis yang masih terlalu kecil sehingga petugas merasakan tidak leluasa untuk menyusun berkas, ruang penyimpanan dokumen juga masih menjadi satu dengan ruang kerja petugas rekam medis sehingga menjadikan kerahasiaan dokumen sangat tidak terjamin. dan ketiadaan tracer yang mengakibatkan sulitnya menemukan berkas rekam medis ketika dibutuhkan dengan cepat.

IK-1 menyoroti bahwa ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana di bagian rekam medis memang masih belum memadai tetapi kebersihan lingkungan kerjanya sudah cukup baik. Menurutnya, ruangan yang tersedia masih kurang luas dan rak yang ada tidak cukup memadai sehingga berkas rekam medis bertumpuk. Ditambah lagi ruang kerja dengan ruang penyimpanan berkas masih menjadi satu sehingga mengkhawatirkan privasi pasien yang kurang terjamin. Selain itu, tracer yang sangat penting untuk pelacakan berkas juga tidak tersedia. Namun, karena rumah sakit sedang dalam proses peralihan ke rekam medis elektronik (RME), fokus utama mereka tidak lagi pada peningkatan sarana dan prasarana fisik.

"Kebersihan lingkungan kerja rekam medis sudah cukup bersih, kalo untuk ruang rekam medis kita sekarang ini sudah pakai AC hanya saja belum cukup besar. Kalau ruangan masih sempit ya, ruang kerja dengan ruang penyimpanan juga masih menyatu, jumlah rak masih kurang sehingga berkas rekam medis bertumpuk, tracer juga tidak tersedia. Namun, karena kita mau beralih ke rekam medis elektronik (RME), kita tidak terlalu fokus lagi pada hal ini," (IK-1)

Pewawancara menanyakan dampak dari ruangan kerja dan penyimpanan rekam medis yang masih menyatu terhadap privasi pasien. *"Ya, karena ruang penyimpanan berkas dan ruang kerja menyatu, ada risiko data pasien terlihat oleh orang yang tidak berwenang. Ini tentu menjadi kekhawatiran, tapi kami berusaha menjaga kerahasiaan dengan memastikan orang yang tidak berkepentingan tidak masuk ke area tersebut. Namun, idealnya, penyimpanan rekam medis harus terpisah agar privasi lebih terjaga," (IK-1).*

IU-1 juga mengungkapkan pandangan serupa mengenai kondisi sarana dan prasarana. Menurutnya, kekurangan ruang kerja dan alat-alat pendukung seperti

tracer menghambat kinerja petugas rekam medis dalam mendukung pekerjaan tim medis.

"Kebersihan lingkungan kerja sudah bersih, hanya saja untuk segi luasnya belum memadai, masih agak sempit dan alat-alat pendukung seperti tracer belum tersedia. Ini tentu saja menghambat kinerja mereka dalam mendukung pekerjaan kami, seperti kesulitan dalam mencari berkas rekam medis yang diperlukan dengan cepat," (IU-1)

Ketika ditanya mengenai dampak keterbatasan ini terhadap pelayanan pasien, IU-1 menjelaskan bahwa *"Tanpa tracer, kami sering kesulitan melacak keberadaan berkas. Ini menghambat kami dalam mencari rekam medis yang dibutuhkan dengan cepat, terutama jika ada berkas yang salah tempat atau dipinjam dan belum dikembalikan," (IU-1).*

IU-2 dan IU-3 juga mengakui bahwa kondisi sarana dan prasarana yang ada masih kurang memadai. Mereka merasa terbatas dengan ruang yang sempit dan alat pendukung yang tidak mencukupi.

"Untuk masalah kebersihan ruangan setiap hari petugas kebersihan membersihkan semua ruangnya dan untuk masalah kebersihan fasilitas atau tata letak berkasnya biasanya dari kita petugas rekam medis yang merapikannya lebih kurang 3 kali dalam 1 minggu tergantung seberapa berantakan tata letak berkas tersebut, dan untuk segi luasnya mungkin masih kurang luas, masih numayan kecil, kalau untuk fasilitas pendukungnya juga masih kurang seperti tracernya gaada" (IU-2)

"Untuk kebersihan lingkungan di dalam ruangan sudah bersih sih, cuma ruangnya agak sempit aja, rak kurang sehingga berkas bertumpuk, dan alat pendukung lainnya juga terbatas," (IU-3)

Meskipun ada kekurangan dalam hal sarana dan prasarana, hubungan kerja antar karyawan di bagian rekam medis dan dengan atasan mereka umumnya baik. Namun, masih terdapat kesenjangan komunikasi antara pegawai dengan atasan berupa rasa segan yang mengakibatkan kurangnya keterbukaan dalam menyampaikan kendala, masukan, dan informasi. Pada akhirnya, kesenjangan yang terjadi berdampak pada ketidakefektifan penyelesaian masalah operasional serta berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan di bagian rekam medis.

"Sejauh yang saya lihat, hubungan kerja antar karyawan di bagian ini dan dengan saya mereka baik-baik saja. Tidak ada masalah yang signifikan," (IK-1)

IU-1 juga menilai bahwa hubungan kerja antara petugas rekam medis dengan tim medis lainnya umumnya baik. Meskipun ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki, secara keseluruhan mereka kooperatif dan saling membantu.

"Hubungan kerja antar karyawan rekam medis dengan tim medis lainnya umumnya baik ya. Mereka kooperatif dan membantu kami dengan baik, meskipun terkadang masih ada miss com sedikit," (IU-1)

IU-2 dan IU-3 juga merasa bahwa hubungan kerja dengan rekan-rekan mereka berjalan dengan baik. Mereka saling mendukung dan bekerja sama dengan baik untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka.

"Hubungan kerja dengan rekan-rekan di bagian rekam medis baik atau divisi lain sejauh ini kami saling mendukung dan bekerja sama dengan baik ya, cuma kalau keatasan memang agak segan sih, jd ga terlalu terbuka" (IU-2)

"Baik-baik aja sih sejauh ini, tidak ada masalah yang terlalu serius dan bisa diatasi dengan sendirinya, tapi kalau keatasan kadang takut aja kalau mau ngomong apa-apa" (IU-3)

Ketika ditanya lebih lanjut tentang ini, IU-2 menyarankan bahwa kesempatan untuk berdiskusi dengan atasan tanpa rasa takut akan sangat membantu. *"Mungkin lebih baik kalau kami bisa lebih sering diberi kesempatan untuk memberikan masukan atau berdiskusi dengan atasan tanpa merasa takut," (IU-2)*. IU-3 juga menambahkan bahwa dialog informal bisa membantu meningkatkan keterbukaan. *"Mungkin kalau atasan bisa lebih sering mengadakan pertemuan informal atau dialog, kami bisa merasa lebih nyaman dan lebih terbuka," (IU-3)*.

IP-1 juga mengamati bahwa hubungan kerja petugas rekam medis dengan tim-tim lain di rumah sakit umumnya baik. Mereka bekerja sama dan saling membantu dalam menjalankan tugas masing-masing.

"Kalau hubungan kerja petugas rekam medis dengan tim lainnya sejauh ini baik. Mereka bekerja sama dengan baik dan bisa saling membantu dalam bekerja, begitupun komunikasi dengan kami dibagian pendaftaran ya baik baik aja," (IP-1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana serta kebersihan lingkungan kerja sangat memengaruhi kinerja dan efisiensi

petugas. Meskipun kondisi kebersihan ruang rekam medis sudah baik, terdapat kekurangan dalam hal ruang kerja yang terlalu kecil dan minimnya fasilitas seperti tracer untuk pelacakan berkas rekam medis.

IK-1 dan IU-1 menegaskan bahwa kondisi ruang kerja yang kurang memadai ini menghambat kinerja petugas, membuat mereka kesulitan dalam menemukan berkas yang diperlukan secara cepat. IU-2 dan IU-3 juga mengakui bahwa fasilitas yang ada masih kurang memadai dan ruang kerja terasa sempit. Namun, mereka mencatat bahwa kebersihan lingkungan terjaga dengan baik melalui perawatan rutin dari petugas kebersihan.

Meskipun terdapat kekurangan dalam hal sarana dan prasarana, hubungan kerja antar karyawan di bagian rekam medis dinilai cukup baik. IK-1 menilai tidak ada masalah signifikan dalam hubungan kerja ini. IU-1 menambahkan bahwa hubungan dengan tim medis lainnya juga umumnya baik dan kooperatif, walaupun ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki. IU-2 dan IU-3 setuju, merasa dukungan antar rekan kerja berjalan dengan baik namun komunikasi dengan atasan masih belum optimal.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti mendukung temuan ini, di mana terlihat bahwa petugas rekam medis memang saling mendukung dan bekerja sama dengan baik, serta komunikasi antara mereka dengan tim lain di rumah sakit berjalan efektif. Begitu juga dengan keadaan fasilitas yang kurang memadai, seperti berkas yang menumpuk dan berada dilantai-lantai yang semakin menyempitkan ruangan yang sudah sempit akibat rak yang sangat kurang, hal ini juga dikarenakan rekam medis rawat jalan dan rawat inap digabung menjadi satu. Meskipun ada

sedikit tantangan dalam hal sarana dan prasarana, sinergi yang terbangun antar karyawan mendukung kelancaran tugas mereka.

Tabel 4.2
Matriks Hasil Penelitian

No	Aspek	Temuan	Tantangan	Kondisi Ideal
1	Kemampuan			
	Proses Pengolahan Rekam Medis	Pengolahan relam medis belum berjalan secara optimal. Masih ditemukan adanya kekeliruan dan kurangnya ketelitian dari petugas dalam menjankan pengelolaan rekam medis.	Kurangnya pelatihan merupakan faktor signifikan yang berkontribusi terhadap timbulnya kekeliruan di antara petugas rekam medis.	Dari <i>American Health Information Management Association (AHIMA)</i> . Menyarankan agar petugas rekam mengikuti pelatihan setidaknya 2 tahun 1 kali. Pada Permenkes RI Nomor 46 Tahun 2019 menyebutkan “Pendidikan dan Pelatihan Berkelanjutan Tenaga Kesehatan adalah upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap tenaga kesehatan secara berkala dan berkelanjutan untuk mempertahankan kompetensi profesinya.”
	Kompetensi Petugas	Meskipun evaluasi kompetensi menunjukkan kinerja yang memadai tetapi ada kekurangan dalam beberapa aspek.	Pengalaman kinerja petugas masih kurang. Masih ditemukan pekerja dengan status <i>freshgraduate</i> dan pengalaman kerja kurang dari 1 tahun.	Meski dalam Permenkes RI No.26 Tahun 2021 tentang registrasi dan sertifikasi tenaga kesehatan tidak ada ketentuan terkait spesifik mengenai masa kerja minimal tenaga rekam medis. Dalam praktik umum di bidang rekam medis

2 Pengetahuan

Kualifikasi dan Kompetensi Petugas Rekam Medis

Semua petugas rekam medis adalah lulusan RMIK, memiliki pengetahuan dasar yang memadai tentang pengelolaan rekam medis. Pengalaman praktis diperoleh melalui orientasi dan bimbingan rekan kerja.

Pengetahuan tentang SOP oleh Petugas Rekam Medis

Petugas rekam medis memperoleh pengetahuan tentang SOP lebih banyak melalui orientasi dan arahan dari rekan kerja yang lebih berpengalaman, daripada membaca langsung SOP.

Pengetahuan tentang Rekam Medis Elektronik

Petugas rekam medis memperoleh pengetahuan tentang rekam medis elektronik terutama melalui pelatihan dan sosialisasi dari atasan dan manajemen secara berjenjang.

Masa kerja yang kurang menjadi faktor penyebab kurangnya pengalaman dan pengetahuan praktis tenaga rekam medis yang tersedia.

Kecenderungan/ketergantungan pada penerimaan informasi dari penjelasan lisan dan arahan senior akan mengakibatkan pengetahuan yang diperoleh tidak lengkap dan kurang mendalam.

Pengetahuan yang diperoleh mungkin tidak komprehensif, karena petugas belum sepenuhnya terlibat dalam pembaruan informasi dan regulasi baru.

menyarankan bahwa petugas rekam medis dengan pengalaman sekitar 1 hingga 3 tahun sudah dianggap memiliki kompetensi dasar yang memadai.

Idealnya petugas harus memiliki keseimbangan antara pengetahuan akademik yang kuat dan pengalaman praktis yang diperoleh melalui pelatihan dan orientasi yang terstruktur.

Idealnya petugas rekam medis memiliki pemahaman yang komprehensif tentang SOP melalui pengalaman langsung, disertai dengan pelatihan dan arahan dari rekan kerja yang berpengalaman untuk memperoleh kualitas yang lebih maksimal.

Petugas rekam medis mendapatkan akses langsung dan terlibat secara aktif dalam pembaruan informasi dan regulasi, dengan pelatihan yang lebih menyeluruh dan sistematis.

3	Motivasi	<p>Dukungan dari manajemen dan rekan kerja sangat berperan dalam meningkatkan semangat kerja. Selain itu hubungan baik antar karyawan melalui acara seperti family gathering membantu dalam membangun motivasi dan menjaga semangat kerja tenaga rekam medis.</p>	<p>Dukungan sosial tidak selalu cukup untuk mengatasi kelelahan akibat beban kerja tinggi.</p>	<p>Peningkatan dukungan manajemen dan penguatan hubungan antar rekan kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif.</p>
<p>Beban Kerja dan Tantangan Operasional</p>	<p>Beban kerja tinggi dan tugas tambahan menurunkan motivasi kerja. Selain itu, keterbatasan staf juga menyebabkan petugas merasa terbebani dan kurang termotivasi.</p>	<p>Kelelahan fisik dan mental akibat beban kerja dan tanggung jawab yang berat.</p>	<p>Penambahan jumlah staf dan distribusi tugas yang lebih adil untuk mengurangi beban dan meningkatkan kesejahteraan kerja.</p>	
4	Lingkungan Kerja	<p>Ketersediaan sarana dan prasarana di bagian rekam medis masih belum memadai, seperti rak penyimpanan dan tracer untuk pelacakan berkas. Ruang penyimpanan dokumen menjadi</p>	<p>Ruang sempit dan kurangnya rak membuat berkas rekam medis bertumpuk, serta tidak tersedianya tracer menghambat pelacakan berkas. Ruang penyimpanan dokumen menjadi satu dengan ruang</p>	<p>Pengadaan sarana penunjang yang lebih lengkap dan memadai, meskipun fokus rumah sakit bergeser ke implementasi rekam medis elektronik (RME).</p>

	satu dengan ruang kerja petugas rekam medis.	kerja petugas rekam medis menjadikan kerahasiaan dokumen sangat tidak terjamin.	
Hubungan Antar Karyawan	Komunikasi dalam hubungan kerja antar karyawan di bagian rekam medis, dengan atasan, serta dengan tim medis lainnya belum sepenuhnya baik	Kesenjangan dalam komunikasi yang kurang hangat dan ketidaksamaan dalam respon antar tim.	Komunikasi yang lebih hangat dan responsif antar karyawan serta penyelesaian kendala minor untuk meningkatkan kolaborasi dan efisiensi kerja.

Pada aspek kemampuan, ditemukan bahwa proses pengolahan rekam medis di rumah sakit belum berjalan secara optimal. Masih terdapat kekeliruan dan kurangnya ketelitian dari petugas dalam menjalankan pengelolaan rekam medis. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang menjadi faktor signifikan dalam terjadinya kesalahan. Evaluasi kompetensi petugas menunjukkan kinerja yang memadai, tetapi masih ada kekurangan dalam beberapa aspek. Kurangnya pengalaman, terutama bagi petugas dengan status *fresh graduate* atau yang memiliki pengalaman kerja kurang dari satu tahun, turut berkontribusi pada tantangan ini. Idealnya, pelatihan berkelanjutan dan pengalaman kerja minimal sekitar 1 hingga 3 tahun diperlukan untuk mencapai kompetensi dasar yang memadai bagi petugas rekam medis.

Dalam hal pengetahuan, petugas rekam medis umumnya adalah lulusan RMIK yang memiliki pengetahuan dasar tentang pengelolaan rekam medis. Namun, pengalaman praktis mereka masih terbatas, yang sebagian besar diperoleh melalui orientasi dan bimbingan dari rekan kerja. Pengetahuan tentang SOP lebih

banyak diperoleh melalui arahan dari rekan kerja yang lebih berpengalaman daripada melalui studi mandiri terhadap SOP. Hal ini menimbulkan risiko bahwa pengetahuan yang diperoleh tidak lengkap dan kurang mendalam. Untuk mencapai kondisi ideal, petugas rekam medis harus memiliki pemahaman yang komprehensif tentang SOP dan rekam medis elektronik melalui pelatihan terstruktur dan orientasi langsung yang mendalam.

Motivasi kerja petugas rekam medis dipengaruhi oleh dukungan sosial dari manajemen dan rekan kerja. Dukungan ini membantu meningkatkan semangat kerja, terutama melalui hubungan baik yang dibangun dalam acara seperti family gathering. Namun, dukungan sosial ini tidak selalu cukup untuk mengatasi kelelahan akibat beban kerja yang tinggi. Beban kerja yang berat dan tugas tambahan menurunkan motivasi kerja, ditambah dengan keterbatasan staf yang menyebabkan petugas merasa terbebani. Untuk meningkatkan motivasi kerja, diperlukan peningkatan dukungan manajemen dan penambahan jumlah staf untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan.

Lingkungan kerja di bagian rekam medis masih perlu perbaikan, terutama dalam hal fasilitas dan sarana penunjang. Saat ini, ketersediaan sarana dan prasarana seperti rak penyimpanan dan tracer untuk pelacakan berkas masih belum memadai. Ruang kerja yang sempit dan kurangnya fasilitas ini menyebabkan penumpukan berkas rekam medis dan menghambat proses pelacakan. Selain itu, komunikasi antar karyawan, baik dengan atasan maupun dengan tim medis lainnya, belum sepenuhnya baik. Kesenjangan dalam komunikasi ini menghambat kolaborasi dan efisiensi kerja. Untuk mencapai kondisi ideal, diperlukan pengadaan

sarana penunjang yang lebih lengkap serta komunikasi yang lebih hangat dan responsif khususnya antar karyawan dengan atasan.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Analisis Kemampuan Dalam Kinerja Petugas Rekam Medis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika memiliki kemampuan yang kurang optimal, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Temuan ini didukung oleh hasil wawancara dengan beberapa informan yang memberikan perspektif berharga mengenai kemampuan dan pengalaman kerja petugas rekam medis.

Kasmir (2016) mengemukakan bahwa kemampuan merupakan skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Menurut informan IU-1, proses pengolahan rekam medis berjalan dengan baik, meskipun ada kesalahan yang disebabkan oleh ketidakcermatan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dasar telah dimiliki, namun perlu peningkatan dalam detail pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pandangan Kasmir bahwa peningkatan kemampuan dapat memperbaiki hasil pekerjaan.

Penelitian oleh Jatmiko dan Haris (2018) mendukung temuan ini, menyatakan bahwa pelatihan berkelanjutan dan pengawasan yang ketat dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam mengikuti SOP. Mereka menemukan

bahwa kesalahan dalam pengolahan rekam medis berkurang secara signifikan setelah pelatihan intensif diberikan.

Pengalaman kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian petugas. Informan IP-1 menekankan pentingnya koordinasi antara bagian pendaftaran dan rekam medis, dan meskipun ada kekeliruan, kerjasama berjalan lancar. Pengalaman terbatas dari petugas baru menjadi salah satu penyebab kekeliruan, seperti yang diungkapkan oleh IU-2 dan IU-3.

Penelitian oleh Al-Nahyan dkk (2016) menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang lebih panjang meningkatkan kemampuan petugas dalam mengikuti prosedur dengan lebih baik. Sementara itu, penelitian oleh Rahman dan Rahim (2019) mengungkapkan bahwa pelatihan dan pengalaman kerja berhubungan erat dengan peningkatan kinerja petugas rekam medis.

Selain itu, studi oleh Nurhayati dan Setiawan (2020) menemukan bahwa pengalaman kerja yang lebih lama berkontribusi pada penurunan kesalahan dalam pengolahan rekam medis. Mereka menyarankan bahwa rumah sakit perlu mengadopsi program mentoring untuk petugas baru agar mereka dapat belajar dari rekan kerja yang lebih berpengalaman.

Evaluasi kompetensi menunjukkan hasil yang baik, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan. Menurut informan IK-1, meskipun petugas memiliki pengalaman kerja yang minimal, mereka menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam menjalankan SOP. Hal ini didukung oleh penelitian oleh Wardhana (2019), yang menemukan bahwa evaluasi kompetensi secara berkala dapat membantu

mengidentifikasi kelemahan dalam kinerja dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya diatas peneliti berpendapat bahwa kinerja petugas rekam medis dapat dilihat dari kemampuan dan keahlian setiap individunya karena kemampuan dan keahlian merupakan suatu kesanggupan seorang individu dalam melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Dengan demikian, semakin tinggi kemampuan dan pengalaman kerja petugas rekam medis di RS Sapta Medika semakin baik pula kinerja mereka dalam menjalankan tugas sesuai dengan SOP, serta diperlukan penambahan sumber daya manusia yang terampil dan berpengalaman untuk meningkatkan kinerja petugas rekam medis secara keseluruhan.

Dalam perspektif Islam, kemampuan kerja merupakan salah satu aspek penting yang harus dimiliki oleh setiap individu. Allah SWT telah menganugerahkan setiap manusia dengan kemampuan dan keahlian masing-masing untuk mencapai keberhasilan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam konsep Al-insan dalam Al-Qur'an, manusia memiliki kemampuan menalar dan berpikir yang lebih unggul dibandingkan makhluk lainnya (Thahir, 2021). Oleh karena itu, kemampuan ini harus dikembangkan dan dimanfaatkan untuk menjalankan tugas-tugas dengan baik. Sebagaimana dalam Qs Al-Mulk : 15 :

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ۝

Artinya : Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu. Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.

Ayat ini menunjukkan bahwa Allah memudahkan manusia untuk mencari rezeki melalui usaha dan kerja keras.

Tidak ada seseorang yang memakan satu makanan pun yang lebih baik dari makanan hasil usaha tangannya (bekerja) sendiri. Dan sesungguhnya Nabi Allah Daud as. memakan makanan dari hasil usahanya sendiri (HR. Al-Bukhari)
Hadis ini menekankan pentingnya usaha dan bekerja keras dalam mencari rezeki.

4.4.2 Analisis Pengetahuan Dalam Kinerja Petugas Rekam Medis

Penelitian ini mengungkapkan bahwa latar belakang pendidikan petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika sudah sesuai dengan kualifikasi yang diperlukan. Semua petugas rekam medis memiliki gelar dalam bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK), yang memberikan mereka pengetahuan dasar yang kuat untuk menjalankan tugas sehari-hari. Namun, pengetahuan mereka tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan rekam medis elektronik lebih banyak didapatkan melalui orientasi dan bimbingan dari rekan kerja yang lebih senior dan atasan mereka.

Cahyani Daud et al. (2021) menemukan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan dengan kinerja petugas rekam medis. Pengetahuan yang dimiliki petugas rekam medis sangat mempengaruhi kinerja mereka dalam menjalankan tugas sesuai dengan SOP. Dalam konteks ini, latar belakang pendidikan RMIK yang dimiliki petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika memberikan dasar pengetahuan yang diperlukan untuk pekerjaan mereka. Penelitian ini juga sejalan dengan teori dari Astuti dkk (2021), yang menyatakan bahwa pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks dan sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*Over Behavior*). Dalam hal ini, pengetahuan yang didapat dari

pendidikan formal dan orientasi dari senior berperan besar dalam membentuk kemampuan petugas rekam medis untuk menjalankan SOP dengan baik.

Penelitian oleh Kusuma (2020) juga menunjukkan bahwa pendidikan yang sesuai memberikan dasar pengetahuan yang kuat, namun pengetahuan praktis sering kali lebih banyak didapat dari pengalaman kerja dan bimbingan dari rekan kerja yang lebih berpengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pendidikan formal dan pelatihan praktis sangat penting untuk memastikan kinerja yang optimal. Pengetahuan petugas rekam medis tentang SOP terutama didapatkan melalui orientasi dari rekan kerja yang lebih senior. Mereka lebih banyak menjalankan SOP berdasarkan pengalaman dan informasi yang diberikan oleh senior mereka, bukan dari membaca berkas SOP secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman praktis dan bimbingan dari senior sangat penting dalam memastikan petugas rekam medis dapat menjalankan tugas mereka dengan baik.

Setyorini dkk (2021) menjelaskan bahwa pengetahuan kerja adalah faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi bisnis. Pengetahuan kerja yang diperoleh melalui orientasi dan bimbingan senior membantu petugas rekam medis untuk lebih memahami dan mengimplementasikan SOP dengan benar. Selain itu, pengetahuan tentang rekam medis elektronik yang diperoleh dari sosialisasi oleh atasan juga menunjukkan pentingnya komunikasi dan transfer pengetahuan dalam organisasi.

Sofian (2019) menyatakan bahwa implementasi teknologi baru seperti rekam medis elektronik memerlukan pengetahuan yang memadai dari petugas. Pengetahuan ini biasanya disampaikan melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh

manajemen dan sosialisasi yang dilakukan secara bertahap. Proses ini memastikan bahwa semua petugas memiliki pemahaman yang cukup untuk mengoperasikan sistem dengan baik.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya diatas peneliti berpendapat bahwa pengetahuan dan pengalaman kerja dapat mempengaruhi kinerja petugas rekam medis, karena pengetahuan merupakan suatu informasi yang diperoleh melalui pengalaman atau pembelajaran seorang individu, agar petugas rekam medis dapat melakukan pengolahan berkas rekam medis sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki.

Pengetahuan dalam perspektif Islam sangat ditekankan, di mana Nabi Muhammad SAW mewajibkan umatnya untuk mencari ilmu sepanjang hayat. Pengetahuan yang dimiliki seseorang haruslah digunakan untuk kebaikan dan sesuai dengan ajaran Islam. Dalam konteks rekam medis, pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan bimbingan senior haruslah sejalan dengan prinsip-prinsip Islam yang menekankan pada integritas dan kejujuran dalam bekerja (Rahmawati, 2023). Sebagaimana dalam Qs Al-Mujadilah: 11

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
انشُرُوا فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
خَبِيرٌ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-

orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan (Qs Al-Mujadilah: 11).

Ayat ini menunjukkan bahwa Allah memberikan kedudukan yang tinggi kepada orang yang berilmu.

Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga (HR.Muslim).

Hadis ini menunjukkan pentingnya menuntut ilmu dalam Islam.

4.4.3 Analisis Motivasi Dalam Kinerja Petugas Rekam Medis

Penelitian ini mengungkapkan bahwa motivasi kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk dukungan dari manajemen, beban kerja, dan lingkungan kerja. Motivasi yang diberikan oleh atasan serta program-program yang diselenggarakan oleh rumah sakit berperan penting dalam mempengaruhi semangat kerja petugas rekam medis.

Menurut teori motivasi dari Mangkunegara (2017), motivasi dapat dilihat sebagai suatu sikap (*attitude*) dalam melakukan pekerjaan di lingkungan organisasi. Sikap positif dalam bekerja menggambarkan motivasi kerja yang tinggi, sedangkan sikap negatif mencerminkan motivasi kerja yang rendah. Dukungan manajemen dalam bentuk pelatihan internal dan acara-acara khusus seperti family gathering berperan penting dalam meningkatkan motivasi kerja. IK-1 menekankan pentingnya pelatihan internal dan acara-acara khusus untuk membangun kebersamaan dan mengurangi kelelahan, yang menunjukkan bagaimana dukungan manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memotivasi.

Penelitian Ulfah dan Maryati (2020) juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kinerja petugas rekam medis. Dukungan

dari manajemen dan rekan kerja dapat meningkatkan semangat dan motivasi kerja, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa petugas rekam medis merasa lebih termotivasi ketika mendapatkan dukungan dan dorongan dari atasan dan rekan kerja (IU-2, IU-3).

Namun, beban kerja yang tinggi dan tugas tambahan seringkali menyebabkan kelelahan dan penurunan motivasi di antara petugas rekam medis. IU-1 menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dan tugas tambahan membuat mereka cepat lelah dan kurang bersemangat. Hal ini sejalan dengan teori motivasi dari Maslow (1943) tentang hierarki kebutuhan, di mana kebutuhan fisiologis dan keamanan perlu dipenuhi sebelum individu dapat termotivasi untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi.

Menurut penelitian oleh Wardani dkk (2019), beban kerja yang tinggi dan keterbatasan jumlah staf dapat menyebabkan stres dan kelelahan, yang pada akhirnya mengurangi motivasi dan kinerja petugas. Penelitian ini menemukan bahwa petugas rekam medis merasa terbebani oleh tugas tambahan dan kurangnya staf, yang menyebabkan kelelahan dan penurunan motivasi. IP-1 juga mendukung pandangan ini, mengakui bahwa meskipun terlihat sibuk dan kurang bersemangat, petugas rekam medis tetap berusaha memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, peneliti berpendapat bahwa motivasi kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika sangat dipengaruhi oleh dukungan manajemen, beban kerja, dan lingkungan kerja. Karena motivasi merupakan suatu dorongan dari dalam maupun luar diri petugas rekam medis untuk mencapai hasil kerja yang baik serta dapat meningkatkan kualitas

pelayanan yang ada di rumah sakit. Dengan demikian, kinerja petugas rekam medis akan meningkat apabila motivasi yang diberikan atasan kepada petugas didukung dengan memberikan reward tambahan untuk meningkatkan kinerja petugas rekam medis di RS Sapta Medika yang lebih baik lagi.

Motivasi dalam bekerja menurut perspektif Islam haruslah didasari oleh niat yang ikhlas untuk mendapatkan ridha Allah SWT. Bekerja dengan niat yang baik dan benar akan mendapatkan pahala yang berlipat ganda (Saleh, 2021). Selain itu, takwa dan tanggung jawab dalam bekerja merupakan prinsip penting yang harus dimiliki oleh setiap Muslim. Motivasi yang tinggi dapat dicapai melalui dukungan manajemen yang baik serta lingkungan kerja yang kondusif (Mangkunegara, 2017).

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۝

Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (Qs At-Taubah: 105) .

Ayat ini menekankan pentingnya bekerja dengan sungguh-sungguh karena Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat hasil kerja tersebut.

Sesungguhnya Allah SWT telah mewajibkan kalian berusaha maka hendaklah kalian berusaha (HR. Thabrani)

Hadis ini menegaskan bahwa usaha dan kerja keras adalah kewajiban bagi setiap Muslim.

4.4.4 Analisis Lingkungan Kerja Dalam Kinerja Petugas Rekam Medis

Penelitian ini bertujuan untuk memahami lingkungan kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapta Medika. Lingkungan kerja yang mencakup ketersediaan sarana dan prasarana serta hubungan kerja antar karyawan sangat memengaruhi kinerja dan efisiensi petugas rekam medis. Kondisi kebersihan lingkungan kerja dinilai baik, namun terdapat kekurangan dalam hal sarana dan prasarana, seperti ruang kerja yang sempit dan ketiadaan tracer yang menyulitkan pencarian berkas rekam medis dengan cepat. Meskipun demikian, hubungan kerja antar karyawan serta antara petugas rekam medis dengan tim medis lainnya umumnya berjalan dengan baik. Menurut teori Kasmir (2016), lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja yang dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Dalam konteks ini, penelitian menunjukkan bahwa kebersihan ruang rekam medis sudah baik, tetapi ketersediaan sarana dan prasarana masih kurang memadai. Ruang kerja yang sempit dan ketiadaan tracer menjadi hambatan utama dalam meningkatkan efisiensi kerja petugas rekam medis.

Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa faktor lingkungan kerja dalam organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan kerja dalam organisasi meliputi uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarier, dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Dalam penelitian ini, meskipun kebersihan ruang kerja sudah terjaga, kurangnya ruang kerja yang luas dan sarana pendukung

seperti tracer menghambat kinerja petugas rekam medis. Penelitian oleh Handayani dkk (2020) juga menemukan bahwa fasilitas kerja yang memadai sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Fasilitas yang kurang memadai, seperti ruang kerja yang sempit dan alat pendukung yang tidak mencukupi, dapat mengurangi efisiensi dan produktivitas karyawan. Penelitian oleh Rana dkk (2019) menemukan bahwa lingkungan kerja yang didukung dengan fasilitas yang memadai secara signifikan dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja di industri kesehatan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa kekurangan fasilitas pendukung menjadi salah satu kendala bagi petugas rekam medis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan juga ditemukan beberapa ketidaksesuaian dengan penelitian Kuntoro & Istiono (2017) terkait penyimpanan dan penataan ruang rekam medis. Menurut penelitian tersebut, ruang penyimpanan arsip rekam medis seharusnya terpisah dari ruang kerja lain untuk menjaga keamanan dokumen dan memastikan lingkungan penyimpanan tetap kering, terang, serta bebas dari hama perusak. Selain itu, jarak antara rak-rak penyimpanan harus memenuhi standar minimal, yaitu selebar 90 cm, untuk memberikan kemudahan pergerakan petugas. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa ruang rekam medis di tempat penelitian ini tidak sesuai dengan rekomendasi tersebut. Ruang penyimpanan dokumen digabung dengan ruang kerja petugas, yang berisiko mengancam kerahasiaan dokumen medis. Selain itu, meskipun rak penyimpanan yang ada masih layak digunakan, jumlahnya tidak mencukupi dan jarak antar rak belum memenuhi standar yang disarankan. Kondisi ruangan yang sempit juga menghambat mobilitas petugas dan dapat memperlambat pelayanan

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa hubungan kerja antar karyawan di bagian rekam medis dan dengan tim medis lainnya cukup baik. Hubungan kerja yang harmonis dan dukungan dari rekan kerja serta manajemen berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Menurut teori Mangkunegara (2017), hubungan kerja yang harmonis dan pola komunikasi kerja yang efektif merupakan faktor penting dalam mencapai prestasi kerja yang optimal. Penelitian oleh Wijaya dan Putra (2019) menemukan bahwa hubungan kerja yang baik dan dukungan dari rekan kerja dapat meningkatkan semangat dan motivasi karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa meskipun ada kekurangan dalam hal sarana dan prasarana, dukungan dari rekan kerja membantu meningkatkan motivasi dan semangat kerja petugas rekam medis.

Robbins dan Judge (2017) menekankan bahwa komunikasi yang efektif antar karyawan dan antara karyawan dengan atasan dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan efisiensi kerja. Sebaliknya, kesenjangan komunikasi dapat menyebabkan penundaan, konflik, dan ketidakpuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antara karyawan di bagian rekam medis dengan atasan dan tim medis lainnya masih kurang, sehingga menghambat kolaborasi dan efisiensi kerja. Hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian yang juga menekankan pentingnya lingkungan kerja dan komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian lain oleh Liang dkk (2021) juga mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif di antara tim kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kolaborasi antar departemen di rumah sakit.

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, peneliti berpendapat bahwa lingkungan kerja yang mencakup ketersediaan sarana dan prasarana serta hubungan

kerja yang baik sangat memengaruhi kinerja petugas rekam medis, karena lingkungan kerja merupakan suatu kondisi disekitar lokasi tempat bekerja seperti ruangan, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja dan atasan yang dapat mempengaruhi kinerja petugas rekam medis. Untuk itu, diperlukan peningkatan fasilitas kerja, pola komunikasi, dan dukungan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi petugas rekam medis di Rumah Sakit Sapt Medika.

Lingkungan kerja dalam perspektif Islam haruslah mencerminkan nilai-nilai syariah. Kebersihan, kenyamanan, serta hubungan kerja yang harmonis merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an bahwa manusia harus menjaga amanah dan bekerja dengan baik sesuai dengan peran masing-masing (Al-Qasas: 77). Lingkungan kerja yang Islami akan mendukung terciptanya budaya kerja yang baik dan produktif (Bulan, 2020). Sebagaimana Qs Al-Qasas: 77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَتَّبِعِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ^{٧٧}

Artinya: Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan (Qs Al-Qasas: 77).

Ayat ini menekankan pentingnya keseimbangan antara kehidupan dunia dan akhirat serta berbuat baik dalam setiap tindakan.

Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang ketika bekerja, dia menyelesaikannya dengan itqan (tepat, sempurna, profesional). (HR. Ahmad).

Hadis ini menegaskan pentingnya profesionalisme dan kesempurnaan dalam bekerja.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN