

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Rumah Sakit**

###### **a. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh dengan menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit dapat berbentuk Rumah Sakit statis, Rumah Sakit bergerak, atau Rumah Sakit lapangan. Dalam proses pelayanan di rumah sakit tentunya tidak lepas dari sumber daya yang dimiliki dan kualifikasi sesuai bidangnya. Jumlah dan kualifikasi sumber daya manusia disesuaikan dengan hasil analisis beban kerja, kebutuhan, dan kemampuan pelayanan Rumah Sakit. (Permenkes No. 3 Tahun 2020)

###### **b. Tujuan Rumah Sakit**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Republik Indonesia tentang Kesehatan, Pasal 3 berbunyi, Penyelenggaraan Kesehatan bertujuan:

- a. meningkatkan perilaku hidup sehat;
- b. meningkatkan akses dan mutu Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan;
- c. meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien;
- d. memenuhi kebutuhan masyarakat akan Pelayanan Kesehatan;
- e. meningkatkan ketahanan Kesehatan dalam menghadapi KLB atau Wabah;

- f. menjamin ketersediaan pendanaan Kesehatan yang berkesinambungan dan berkeadilan serta dikelola secara transparan, efektif, dan efisien;
- g. mewujudkan pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Kesehatan yang berkelanjutan; dan
- h. memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi Pasien, Sumber Daya Manusia Kesehatan, dan masyarakat.

### 2.1.2 Rekam Medis

#### a) Pengertian Rekam Medis

Rekam medis dijelaskan dalam PERMENKES No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, bahwa rekam medis adalah dokumen yang memuat data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Huffman EK menjelaskan Rekam medis merupakan catatan atau catatan tentang siapa, apa, mengapa, dan kapan pelayanan diberikan selama suatu masa pengobatan. Hal ini mencakup informasi tentang pasien dan layanan yang diterimanya, serta informasi yang cukup untuk mengenali (mengidentifikasi) dan memastikan diagnosis dan pengobatan pasien serta mendokumentasikan hasilnya.

Menurut Hatta Rekam Medis merupakan siapa, apa, mengapa, dimana, harapan dan bagaimana pelayanan yang diperoleh selama pasien dirawat dan diobati. Jadi rekam medis adalah dokumen yang berisikan identitas pasien, riwayat pengobatan dan catatan pengobatan yang diberikan oleh PPA.

#### b) Perekam Medis

Perekam Medis dan Informasi Kesehatan menurut PERMENKES No 24 tahun 2022 adalah seseorang yang telah lulus pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai aturan perundang-undangan.

Pelaksanaan pekerjaan perekam medis berupa pelayanan serta hak dan kewajiban dijelaskan pada PERMENKES No 55 tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan perekam medis, sebagai berikut :

a. Pasal 15

Bentuk pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang dilakukan oleh Perekam Medis meliputi:

- 1) pelayanan rekam medis berbasis kertas (paper based document);
- 2) pelayanan rekam medis manual dan registrasi komputerisasi;
- 3) pelayanan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan;
- 4) pelayanan sistem informasi kesehatan terpadu; dan
- 5) pelayanan manajemen informasi kesehatan elektronik dengan menggunakan perangkat informatika kesehatan.

b. Pasal 17

Dalam menjalankan pekerjaannya, Perekam Medis mempunyai hak

- 1) Memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan pekerjaan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai standar profesi Perekam Medis;
- 2) Memperoleh informasi yang lengkap dan jujur dari klien dan/atau keluarganya;
- 3) Melaksanakan tugas sesuai dengan kompetensi;
- 4) Menerima imbalan jasa profesi;
- 5) Memperoleh jaminan perlindungan terhadap risiko kerja yang berkaitan dengan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Pasal 18

Dalam melaksanakan pekerjaannya, Perekam Medis mempunyai kewajiban

- 1) Menghormati hak pasien/klien;
- 2) Menyimpan rahasia pasien/klien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 3) Memberikan data dan informasi kesehatan berdasarkan kebutuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 4) Membantu program pemerintah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat; dan mematuhi standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional.

Selain itu, dijelaskan juga dalam Permen PAN & RB No 30 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Perkam Medis dan Angka Kreditnya, BAB II Pasal 4 tugas pokok perekam medis adalah melakukan kegiatan pelayanan rekam medis informasi kesehatan yang meliputi persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan dan evaluasi.

### 2.1.3 Beban Kerja

#### a. Pengertian Beban kerja

Beban kerja berdasarkan Permenkes RI No. 43 Tahun 2017 tentang Penyusunan Formasi Jabatan Fungsional Kesehatan, merupakan faktor utama sebagai dasar penghitungan kebutuhan pelatihan. Beban kerja didasarkan pada jumlah sasaran kerja yang ditetapkan oleh satuan dan satuan kerja untuk setiap jabatan fungsional medis. Besarnya pekerjaan atau beban kerja dapat berbeda-beda pada setiap unit pekerjaan. Sedangkan berdasarkan (Nasution et al., 2018) beban kerja adalah banyaknya pekerjaan yang merupakan beban seorang pegawai dan harus diselesaikan oleh pegawai atau kelompok dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kebutuhan manajemen.

#### b. Indikator Beban Kerja

Menurut (Soleman, 2011 dalam (Nabawi, 2019)) indikator yang mempengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut: (Nabawi, 2019)

##### a) Faktor Eksternal

Faktor beban kerja eksternal merupakan beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Aspek eksternal dari beban kerja sering disebut-sebut sebagai pemicu stres. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah:

1. Tugas-tugas (tasks). Ini mencakup tugas-tugas fisik seperti ruang kerja, tata letak tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, pengaturan kerja, metode transportasi, dan muatan yang diangkut. Sedangkan tugas mental mencakup tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi karyawan, dan sebagainya.
2. Organisasi kerja. Hal ini mencakup jam kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja, dan lain-lain.
3. Lingkungan kerja. Lingkungan kerja ini dapat menimbulkan stres tambahan, antara lain lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimia, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis.

b) Faktor Internal

Faktor beban kerja internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri dan merupakan hasil respon terhadap beban kerja eksternal.

Reaksi ini disebut deformasi. Secara ringkas faktor internal meliputi.

1. Faktor somatis, yaitu jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
2. Faktor psikis, yaitu motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan lain-lain.

c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi beban kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban pekerjaan antara lain target yang ingin dicapai, kondisi kerja, dan standar kerja. (Ismail & Frenrika, 2022)

- 1) Target yang ingin dicapai. Tujuannya adalah untuk menentukan waktu yang dibutuhkan setiap karyawan untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan tertentu, namun jumlah tugas tersebut tentu dapat berbeda-beda.
- 2) Kondisi kerja. Kondisi kerja yang dimaksud menunjukkan seberapa baik karyawan tersebut memahami pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan harus membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) dan menerapkannya pada seluruh elemen dalam perusahaan.

3) Standar kerja. Jam kerja yang sesuai SOP meminimalkan stres pada karyawan.

d. Dampak Beban kerja

Beban kerja yang berlebihan dapat memberikan tekanan pada pekerja yang pada akhirnya menimbulkan stres. Melalui karya ilmiahnya, Hauck dkk. (2008) menyatakan bahwa beban kerja kumulatif dapat menyebabkan penurunan kinerja serta peningkatan stres. Kirkcaldy dkk., (2000) dalam Wijono (2006:46) menekankan dampak beban kerja yang berlebihan, khususnya berkurangnya produktivitas, oleh karena itu perusahaan harus mendorong karyawan untuk mampu mengelola tekanan tersebut agar tidak menjadi masalah internal perusahaan. (Pariakan et al., 2023)

Faktor-faktor yang meningkatkan kualitas manajemen, antara lain menjamin beban kerja yang baik sehingga dapat memberikan gambaran secara rinci kepada pegawai sehingga untuk menjalankan tugas secara maksimal berdasarkan tanggung jawabnya, serta mengantisipasi tumpang tindih tugas, pemborosan atau pengalihan tanggung jawab bila terjadi kesalahan. Dengan cara ini dapat berdampak pada keberlangsungan atau pertumbuhan organisasi dalam mencapai tujuannya dan dapat bersaing dengan organisasi lain. (Pariakan et al., 2023)

e. Pengukuran Beban Kerja

Nursalam (2017) menjelaskan bahwa ada tiga cara yang dapat digunakan untuk menghitung beban kerja secara personal antara lain sebagai berikut:

a) *Work sampling*. Metode ini dikembangkan di industri untuk mengetahui beban kerja personel pada departemen, area, atau jenis tenaga kerja tertentu. Teknik *work sampling* memungkinkan mengamati hal-hal tertentu tentang suatu karya, seperti:

A. Aktivitas apa yang sedang dilakukan personel pada waktu jam kerja

B. Apakah aktivitas personel berkaitan dengan fungsi dan tugasnya pada waktu jam kerja

C. Proporsi waktu kerja yang digunakan untuk kegiatan produktif atau tidak produktif

Teknik *work sampling* untuk memperoleh ribuan observasi aktivitas dari sekumpulan karyawan yang diamati. Banyaknya jumlah observasi kegiatan penelitian mengakibatkan sampel observasi kegiatan penelitian berdistribusi normal. Artinya datanya cukup besar dan terdistribusi sehingga dapat dianalisis dengan baik.

b) *Time and motion study*. Dengan menggunakan metode ini, kami mengamati dan melacak dengan cermat aktivitas personel yang kami amati. Dengan metode ini, kami menjaga beban kerja dan kualitas staf kami.

c) *Daily log* atau pencatatan harian atau pencatatan kegiatan itu sendiri merupakan suatu bentuk sampling pekerjaan yang sederhana, yaitu pencatatan personel yang diamati. Catatan mencakup aktivitas yang dilakukan dan waktu yang diperlukan untuk melakukan aktivitas tersebut. Operasi ini memerlukan kerja sama dan integritas dari personel yang diawasi. Pendekatan ini relatif sederhana dan murah. Peneliti dapat membuat pedoman dan formulir yang dapat dipelajari sendiri oleh informan. Sebelum dilakukan pencatatan kegiatan peneliti menjelaskan tujuan dan cara pengisian formulir kepada subjek personel yang diteliti, ditekankan pada personel yang diteliti bahwa yang terpenting adalah jenis kegiatan, waktu dan lama kegiatan, sedangkan informasi personel tetap menjadi rahasia dan tidak akan dicantumkan pada laporan penelitian. Menuliskan secara rinci kegiatan dan waktu yang diperlukan merupakan kunci keberhasilan dari pengamatan dengan *daily log*.

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 81/Menkes/SK/2004, salah satu cara untuk menghitung kebutuhan pegawai berdasarkan beban kerja adalah dengan metode WISN (*Workload Indicator of Staffing Need*). Metode ini digunakan untuk

menghitung jumlah kebutuhan setiap kategori tenaga kesehatan yang dibutuhkan oleh dinas kesehatan dan rumah sakit Tingkat provinsi, kabupaten/kota.

Menurut Departemen Kesehatan (2004), WISN adalah metode yang didasarkan pada beban kerja petugas kesehatan yang sebenarnya. Metode ini berlaku untuk semua kategori tenaga kesehatan, baik medis, paramedis, dan non-medis. Metode ini untuk menghitung kebutuhan SDM saat ini dan masa depan, bermanfaat membandingkan tenaga kesehatan di berbagai daerah atau fasilitas kesehatan, menentukan apakah tenaga kesehatan bekerja sesuai dengan profesinya, dan menentukan apakah beban kerja tenaga kesehatan sesuai. Hal ini akan membantu menentukan besarnya SDM yang tersedia.

Langkah perhitungan beban kerja dengan menggunakan metode WISN terdapat 5 langkah yaitu(Wulandari et al., n.d.):

1) Menetapkan Unit Kerja dan Kategori SDM yang dihitung

Informasi yang diperlukan didapatkan dari :

1. Data kualifikasi pendidikan pegawai yang bekerja di setiap unit rekam medis
2. Data jabatan dan tugas pokok di setiap unit rekam medis
3. Data jumlah tenaga yang tersedia di setiap unit rekam medis

2) Menetapkan Waktu Kerja Tersedia

Tujuannya adalah untuk memperoleh waktu kerja efektif selama satu tahun untuk masing-masing kategori SDM yang bekerja yang di unit rekam medis.

Rumus:

$$\text{Waktu Kerja Tersedia} = A - [(B+C+D)] \times F$$

Keterangan:

A = Hari Kerja (Jumlah hari kerja/minggu)

B = Cuti Tahunan

C = Pendidikan dan Pelatihan

D = Hari Libur Nasional



E = Ketidakhadiran Kerja (sesuai dengan rata-rata ketidakhadiran kerja selama satu tahun dengan alasan sakit, tidak masuk kerja dengan atau tanpa alasan lainnya)

### 3) Menyusun Standar Beban Kerja

Standar Beban Kerja merupakan volume atau kuantitas beban kerja selama satu tahun per kategori SDM.

Rumus:

$$\text{Standar Beban Kerja} = \frac{\text{Waktu Kerja Tersedia}}{\text{Rata-Rata Waktu Kegiatan Per Kegiatan Pokok}}$$

Data yang diperlukan yaitu:

- a. Kegiatan pokok (kegiatan pokok dan uraian kegiatan masing-masing kategori SDM)
- b. Kuantitas kegiatan pokok dengan satuan per tahun
- c. Rata-rata waktu untuk menyelesaikan kegiatan

### 4) Menyusun Standar Kelonggaran

Standar Kelonggaran adalah jenis kegiatan yang tidak terkait langsung dengan kegiatan pokok pelayanan. Penyusunan Standar Kelonggaran dapat dilaksanakan melalui pengamatan dan wawancara mengenai:

- a. Kegiatan-kegiatan yang tidak terkait langsung dengan pelayan pasien
- b. Frekuensi tiap faktor kegiatan dalam satuan hari, minggu dan bulan
- c. Waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan

Rumus

$$\text{Standar Kelonggaran} = \frac{\text{Rata - Rata Waktu per Faktor Kegiatan}}{\text{Waktu Kerja Tersedia}}$$

### 5) Menghitung Kebutuhan Tenaga per Unit Kerja

Tujuannya adalah untuk memperoleh jumlah dan jenis/kategori SDM yang dibutuhkan.

Rumus :

$$\text{Kebutuhan Tenaga} = \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar Beban Kerja}} + \text{Standar Kelonggaran}$$

#### 2.1.4 Kinerja

##### a) Pengertian Kinerja

Kinerja adalah keinginan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyelesaikannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. (Nursam, 2017). Kemudian pengertian lain mendefinisikan kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang ketika melaksanakan tugas yang diberikan dan didasarkan pada kemampuan, pengalaman, keseriusan dan waktu. Kinerja ini merupakan kombinasi dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat karyawan terhadap pekerjaan, penerimaan dan penjelasan, delegasi, tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Semakin tinggi tingkat ketiga faktor tersebut maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya. (Gultom, 2014)

##### b) Indikator Kinerja

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2016: 67) adalah kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang pegawai ketika melaksanakan pekerjaannya sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan variabel untuk mengukur suatu perubahan, baik langsung maupun tidak langsung. Karakteristik indikator tersebut antara lain (Kewuan, 2016):

- A. Sahih (*valid*) : indikator benar-benar dapat dipakai untuk mengukur aspek yang dinilai.

- B. Dapat dipercaya (*reliable*) : mampu menunjukkan hasil yang sama saat digunakan berulang kali, baik pada waktu sekarang maupun yang akan datang.
- C. Peka (*sensitive*) : cukup peka untuk mengukur sehingga jumlahnya tidak perlu banyak
- D. Berhubungan (*relevant*) : sesuai dengan aspek kegiatan yang diukur dan kritis.

Sedangkan indikator kinerja menurut Robbins (dalam Sopiah & Sangadji, 2018, hlm. 351) terdapat enam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur indikator kinerja. Berikut 5 indikator tersebut :

1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi manajer terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kelengkapan tugas yang berkaitan dengan keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah produk yang diproduksi, biasanya dinyatakan dalam satuan, jumlah siklus bisnis yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah tingkat kinerja menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu tertentu yang ditetapkan sebagai standar pemenuhan tenggat waktu penyelesaian pekerjaan.

4) Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat maksimum penggunaan sumber daya suatu organisasi (energi, uang, teknologi, bahan baku) untuk meningkatkan hasil setiap unit dalam menggunakan sumber daya.

5) Kemandirian

Kemandirian adalah sejauh mana seorang karyawan selanjutnya dapat melaksanakan tugas pekerjaannya, komitmen profesional terhadap lembaga, dan tanggung jawab terhadap organisasi.

c) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Secara teori, kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut memiliki indikator yang memungkinkan pekerjaan dilakukan secara konsisten dan teratur sehingga berdampak pada kinerja karyawan. Menurut Armstrong & Baron (dalam Wibowo, 2018, hlm. 100) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Personal factor

Ditunjukkan oleh tingkat bakat, keterampilan yang dimiliki, motivasi dan komitmen pribadi.

2. Leadership factor

Ditunjukkan melalui kualitas dorongan, saran dan dukungan dari manajer dan pemimpin tim.

3. Team factor

Ditunjukkan melalui kualitas dukungan dari rekan kerja.

4. System factor

Diwakili oleh sistem kerja dan fasilitas yang disediakan organisasi.

5. Contextual/situational factor

Ditandai dengan tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

d) Pengukuran Kinerja

Dalam buku Sugiyono tahun 2015, penelitian kuantitatif menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai dari variabel yang diteliti. Peralatan penelitian ada yang terstandarisasi, namun ada pula yang harus dibuat sendiri oleh peneliti. Peralatan penelitian ini digunakan untuk melakukan pengukuran yang bertujuan untuk menyediakan data kuantitatif yang akurat. Oleh karena itu, setiap instrumen memerlukan skala. Skala pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*. Dengan menggunakan *Skala Likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Dalam model skala penilaian, responden

menanggapi salah satu jawaban yang diberikan. Setelah responden mengisi kuesioner yang telah ditentukan, maka akan dilakukan skoring. Hal ini dapat ditentukan menggunakan rumus sebagai berikut :

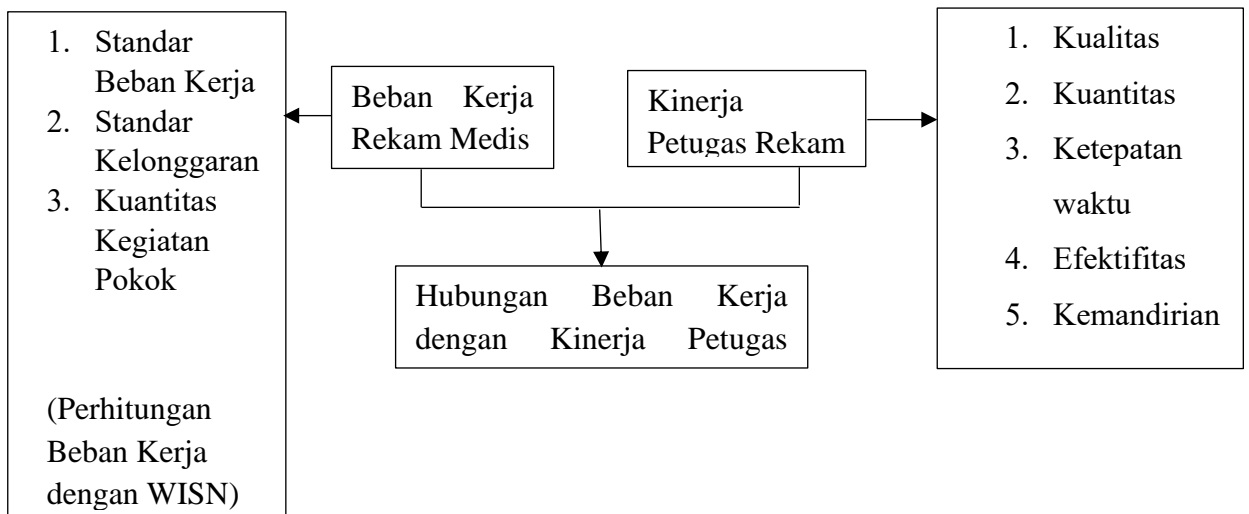
Substitusi Rumus :  $T \times P_n$ , dimana  $T$  = Total jumlah responden dan  $P_n$  = Pilihan angka skor likert

Interpretasi Skor Perhitungan :  $Y$  = Skor tertinggi likert x jumlah responden

$X$  = Skor terendah likert x jumlah responden

Rumus Interval :  $I = X - Y / P_n$

## 2.2 Kerangka Konsep



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

## 2.3 Hipotesis

Menurut Hardani et al., (2020) dalam buku Metodologi Penelitian, hipotesis merupakan alat yang mempunyai kekuatan sangat besar untuk menunjukkan benar atau salahnya dengan cara yang tidak bergantung pada nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya.

Beri Sumantri dan Erix Gunawan (2022) pada penelitiannya menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja pegawai bagian rekam medis RSUD Sekayu. Meski tidak menjadi masalah, namun tetap perlu memperhatikan jumlah pekerjaan, karena terlalu berat akan membuat pekerjaan melelahkan, terlalu ringan akan menimbulkan kebosanan. Penelitian lain oleh Nita Novianti (201) juga mengatakan tidak ada hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan di ruang filling instalasi rekam medis RS Bhayangkara Palembang. Namun dalam penelitian oleh Ulva Eti Rosita dan kawan-kawan 2019, menyatakan ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas rekam medis.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho: Tidak ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas rekam medis rumah sakit

Ha: Ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas rekam medis rumah sakit