

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Dan Pengolahan Data

##### 4.1.1. Gambaran Dukungan Sosial dan Derajat Stress Karyawan Rekam Medis RS Mata Cicendo Bandung

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner dukungan sosial yang dikonstruksikan dari teori Cohen (2000) dan kuesioner yang di konstruksikan oleh *International Stress Management Association (ISMA)* berdasarkan teori Lazarus terhadap 19 orang karyawan rekam medis RS Mata Cicendo Bandung maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Gambaran Dukungan Sosial Karyawan Rekam Medis RS Mata Cicendo Bandung**

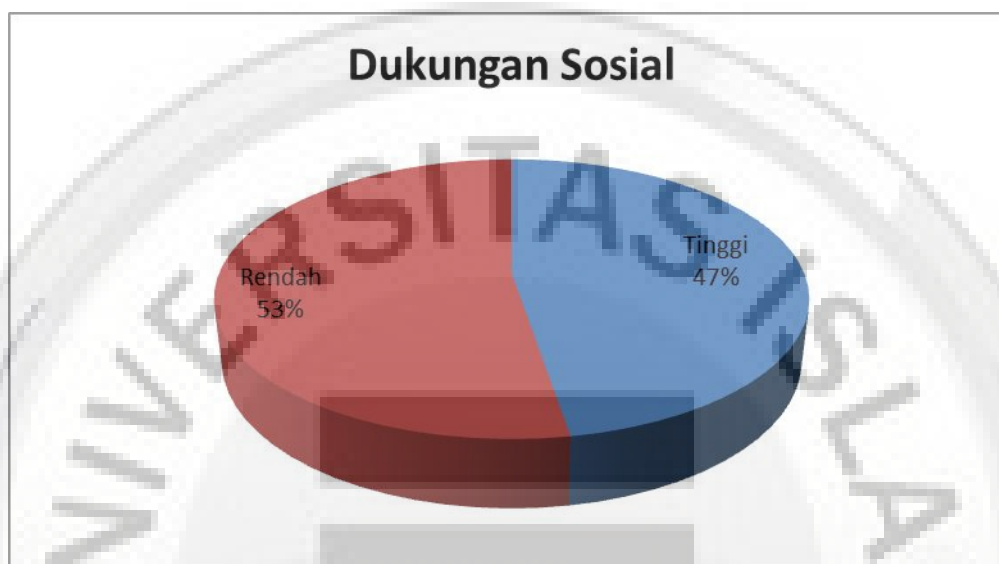
KRITERIA	DUKUNGAN SOSIAL	
	F	%
TINGGI	9	47%
RENDAH	10	53%

Berdasarkan tabel tersebut dapat diperoleh hasil bahwa sebanyak 53% karyawan rekam medis RS Mata Cicendo Bandung menerima dukungan sosial yang rendah dari lingkungan kerja, baik itu atasan, rekan kerja, maupun organisasi

itu sendiri, sehingga apabila divisualisasikan dapat terlihat pada gambar sebagai berikut:

**Grafik 4.1**

**Gambaran Dukungan Sosial Karyawan Rekam Medis RS Mata Cicendo**



Berdasarkan grafik 4.1 tersebut dapat diartikan bahwa sebanyak 53% karyawan rekam medis RS Mata Cicendo Bandung memperoleh dukungan yang rendah, baik itu dalam bentuk dukungan emosi, dukungan informasi, dukungan instrumental, dukungan *validation*, dan *companionship support* baik itu yang berasal dari atasan, rekan kerja, maupun organisasi tempat karyawan rekam medis bekerja.

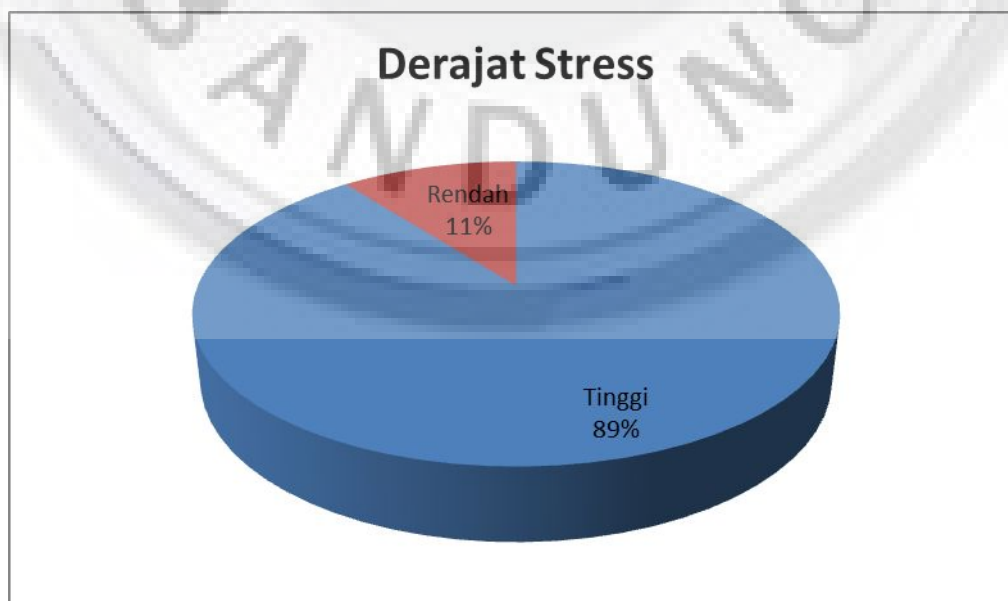
Tabel 4.2

**Gambaran Derajat Stress Karyawan Rekam Medis RS Mata Cicendo****Bandung**

KRITERIA	DERAJAT STRESS	
	F	%
TINGGI	17	89%
RENDAH	2	11%

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat diartikan bahwa sebanyak 89% atau 17 orang karyawan rekam medis di RS Mata Cicendo Bandung mengalami stress di tempat kerja, sehingga apabila divisualisasikan dapat terlihat pada gambar sebagai berikut:

Grafik 4.2

**Gambaran Derajat Stress Karyawan Rekam Medis RS Mata Cicendo**

Berdasarkan grafik 4.2 tersebut dapat diartikan bahwa sebanyak 89% karyawan rekam medis RS Mata Cicendo Bandung mengalami stress di tempat kerja. Hal ini ditunjukkan dengan adanya perasaan-perasaan negatif pada karyawan rekam medis, dimana mereka merasa sulit berkonsentrasi, merasa lelah meski sudah tidur cukup, merasa kemampuannya berkurang dan tidak sanggup lagi untuk bekerja di rekam medis.

#### 4.1.2 Hasil Penelitian Aspek-aspek Dukungan Sosial Pada Karyawan Rekam Medis RSM Cicendo

Berdasarkan perhitungan terhadap 19 orang karyawan rekam medis dengan menggunakan alat ukur yang dikonstruksikan dari teori Cohen (2000) maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Tabel Distribusi Frekuensi Aspek-Aspek Dukungan Sosial**

VARIABEL	KRITERIA			
	TINGGI		RENDAH	
	F	%	F	%
Dukungan emosi	9	47 %	10	53 %
Dukungan informasi	5	26 %	14	74 %
Dukungan instrumental	6	32 %	13	68 %
<i>Validation</i>	5	26 %	14	74 %
<i>Companionship Support</i>	12	63 %	7	37 %

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa aspek dukungan sosial yang paling banyak diterima oleh karyawan rekam medis di RS Mata Cicendo Bandung adalah aspek *companionship support* yaitu sebanyak 63% atau 12 orang yang merasa sudah menerima *companionship support* baik itu dari atasan, rekan kerja, maupun organisasi tempat karyawan rekam medis bekerja. Sementara aspek dukungan sosial yang paling rendah diterima oleh karyawan rekam medis di RS Mata Cicendo Bandung adalah dukungan informasi dan dukungan *validation* yaitu sebanyak 74% atau 14 orang yang merasa kurang menerima dukungan dalam bentuk informasi dan *validation*.

#### 4.1.3 Hasil Penelitian Aspek-aspek Derajat Stress Karyawan Rekam medis RSM Cicendo

Berdasarkan pengukuran terhadap 19 orang karyawan rekam medis dengan menggunakan alat ukur yang dikonstruksikan oleh *International Stress Management Association (ISMA)* berdasarkan teori Lazarus maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Tabel Distribusi Frekuensi Aspek-Aspek Derajat Stress**

VARIABEL	KRITERIA			
	TINGGI		RENDAH	
	F	%	F	%
Stress Fisik	8	42%	11	58%
Stress Psikologis	18	95%	1	5%

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan rekam medis di RS Mata Cicendo Bandung lebih banyak mengalami stress dari segi psikologis dibandingkan dengan stress fisik, karena sebanyak 95% atau 18 orang karyawan mengalami stress psikologis.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Dukungan Sosial**

Berdasarkan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Ummu Hany Almasitoh tahun 2011 menyebutkan bahwa dukungan sosial dari tempat kerja dapat memberikan kontribusi, terutama pada produktivitas dan kesejahteraan karyawan (Hodson, 1997). Ganster, Fusilier, dan Mayes (1986) mengatakan bahwa dukungan sosial rekan kerja berhubungan secara langsung integrasi seseorang pada lingkungan sosial di tempat kerjanya. Rekan kerja yang mendukung menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat, dan bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Hadipranata, 1999). Dukungan sosial inilah yang dirasakan belum dimiliki oleh karyawan rekam rekam medis.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada karyawan rekam medis, mereka merasa atasan tidak memberikan kepercayaan dan bantuan kepada seluruh bawahan secara merata. Atasan tidak membantu apabila bawahan kesulitan dalam pembuatan laporan keuangan, selain itu atasan tidak membantu memberikan solusi apabila terjadi kasus komplain yang harus dihadapi oleh setiap karyawan rekam medis. Rekan kerja yang tidak saling membantu memberikan dukungan informasi dan dukungan emosional juga dirasakan oleh karyawan rekam medis.

Dimana para rekan kerja lain yang menganggap remeh pekerjaan sebagai seorang rekam medis, membuat karyawan rekam medis sedih dan kesal. Selain itu, dokter dan perawat yang tidak ingin memberikan penghargaan positif atas hasil kerja karyawan rekam medis membuat karyawan rekam medis jengkel dan terkadang ingin berhenti bekerja. Oleh karena itu, berdasarkan Tabel 4.1 dukungan sosial yang diterima oleh karyawan rekam medis rendah yaitu sebanyak 53% atau 10 orang.

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh data bahwa lingkungan kerja kurang memberikan dukungan informasi dan *validation* terhadap karyawan rekam medis. Contohnya tidak ada bantuan informasi apabila karyawan rekam medis kesulitan untuk membuat laporan, terutama bantuan dari atasan. Atasan kurang membantu mengarahkan terhadap penyelesaian masalah di rekam medis, dan atasan tidak akan membantu apabila terdapat data yang hilang di rekam medis. Selain itu, rekan kerja kurang mempedulikan apabila terdapat kesulitan di salah satu karyawan rekam medis dalam penyelesaian tugas sehingga menimbulkan kecemasan terhadap penyelesaian tugas yang harus sesuai *deadline*. Rendahnya bantuan informasi dari lingkungan tempat kerja karyawan rekam medis, dapat membuat karyawan rekam medis merasa cemas dan putus asa dengan semakin banyaknya tugas yang harus dikerjakan dan kesulitan dalam penyelesaian tugas tersebut.

Dukungan informasi juga tidak diberikan dari atasan terhadap bawahan di unit rekam medis, berdasarkan hasil wawancara telah disebutkan bahwa setiap minggu dilakukan *visite manajemen* yang membahas mengenai masalah-masalah di setiap unit kerja yang diikuti oleh pejabat struktural dan kepala instalasi,

sayangnya informasi yang di peroleh mengenai solusi yang terjadi atas masalah di rekam medis dari hasil rapat jarang disampaikan kembali kepada unit kerja mereka, sehingga karyawan rekam medis merasa kesulitan dan kebingungan.

Dukungan informasi yang diberikan oleh lingkungan tempat karyawan rekam medis bekerja menjadi rendah, berkaitan juga dengan faktor *shift* kerja. Dalam satu hari, karyawan rekam medis bekerja selama delapan jam waktu kerja, sehingga dalam 24 jam terdapat tiga kali pergantian *shift* kerja. Biasanya kasus yang terjadi adalah sesama *shift* kerja tidak saling bertukar informasi mengenai hal-hal terbaru yang berkaitan dengan tugas mereka, misalnya karyawan rekam medis yang bekerja sebagai *shift* pagi memperoleh informasi untuk melakukan perhitungan biaya pasien yang datang selama satu bulan terakhir, maka informasi tersebut tidak disampaikan kepada *shift* berikutnya sehingga menghambat penyelesaian tugas yang sudah di jadwalkan oleh RS Mata Cicendo. Bila demikian, maka akan menambah banyak tugas yang harus diselesaikan pada hari berikutnya, sehingga beban kerja semakin menumpuk dan karyawan merasa lelah dan cemas akan *deadline* tugas yang semakin dekat.

Selain itu aspek dari dukungan sosial yang paling rendah dirasakan kurang diterima dari lingkungan kerja oleh karyawan rekam medis selain dukungan informasi adalah aspek *validation*, yaitu memberikan umpan balik (*feedback*), memberikan informasi mengenai kepatuhan atau perilaku yang sesuai dengan norma yang berlaku. Adanya rekan kerja yang merendahkan hasil kerja karyawan rekam medis, meski karyawan rekam medis tersebut sudah berusaha maksimal akan membuat karyawan rekam medis merasa kesal dan jengkel, selain itu sikap atasan yang kurang memberikan *feedback* yang sesuai dengan hasil kerja karyawan



menjadikan karyawan rekam medis merasa kurang dihargai atas usahanya, merasa tidak berdaya dan depresi. Rendahnya *feedback* yang diberikan oleh lingkungan tempat kerja tersebut dibuktikan melalui hasil pengolahan data pada Tabel 4.3 dimana hasil menunjukkan bahwa aspek *validation* merupakan aspek yang paling rendah diberikan dari lingkungan tempat karyawan rekam medis bekerja selain aspek dukungan informasi

Robbins (2012) menyebutkan bahwa kinerja individu akan lebih baik ketika mereka memiliki *goal* yang spesifik dan menerima *feedback* mengenai seberapa baik kemajuan mereka dalam mencapai *goal* tersebut. Kenyataannya bahwa *feedback* yang diberikan terhadap *goal* yang telah dicapai dapat mengurangi ketidakpastian performa yang diharapkan organisasi. Rendahnya aspek *validation* yang diberikan oleh lingkungan tempat karyawan rekam medis bekerja dapat menyebabkan kebingungan dalam diri karyawan rekam medis mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang diharapkan oleh organisasi yaitu RS Mata Cicendo mengenai hal-hal yang sesuai dengan norma agar *goal* RS Mata Cicendo dapat tercapai sehingga rendahnya *feedback* dari lingkungan tempat kerja dapat meningkatkan derajat stress pada karyawan rekam medis.

Pada unit rekam medis, *feedback* terhadap kinerja karyawan jarang diberikan, baik itu dari atasan terhadap bawahan ataupun antara sesama staff. Oleh karena itu, karyawan tidak tahu mengenai hal-hal apa saja yang memang telah sesuai dengan apa yang diharapkan dan perilaku seperti apa saja yang salah dalam melayani pasien sehingga waktu tunggu pasien begitu lama. Di rekam medis itu sendiri jarang sekali diadakan rapat berkala guna membahas permasalahan-

permasalahan terkait pelayanan terhadap pasien, sehingga karyawan rekam medis terkadang merasa kewalahan dan bingung tentang bagaimana upaya yang harus dilakukan guna mengatasi masalah tersebut.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengolahan data di dapat bahwa aspek *Companionship support* merupakan aspek yang paling banyak karyawan rekam medis rasakan telah memperoleh dukungan tersebut, yaitu sebanyak 63% atau 12 orang. Hal ini disebabkan oleh lamanya riwayat bekerja di RS Mata Cicendo Bandung. Berdasarkan data demografi yang terlampir bahwa terdapat 19 orang karyawan di rekam medis, dengan masa jabatan minimal 4 tahun bekerja dan paling lama selama 31 tahun bekerja sehingga antara sesama rekam medis tentunya sudah memiliki keekatan antara sesama rekan unit rekam medis dan terkadang meluangkan waktu bersama di hari libur misalnya dengan berolah raga bersama.

Robbins (2012) mengatakan bahwa salah satu cara penanggulangan stress dengan menggunakan pendekatan organisasi dapat dilakukan dengan cara memberikan cuti panjang guna berlibur dan melakukan relaksasi terlepas dari pekerjaan, namun dalam Robbins (2012) disebutkan terdapat keraguan bahwa cuti panjang dapat mengurangi resiko stress di tempat kerja karena telah ditemukan bahwa *wellness program* yaitu salah satu bentuk dukungan dari organisasi yang berfokus pada kemampuan fisik dan kondisi mental seperti diadakannya *workshop* lebih menunjang terhadap penurunan stress di tempat kerja dibandingkan dengan diadakannya liburan. Oleh karena itu, meski aspek *companionship support* sudah dimiliki oleh kebanyakan karyawan rekam medis tetapi berdasarkan hasil

kuesioner derajat stress terdapat 17 orang karyawan rekam medis yang merasa stress.

#### 4.2.2 Derajat Stress

Stress menurut Lazarus adalah keadaan internal yang dapat diakibatkan oleh tuntutan fisik dari tubuh atau kondisi lingkungan dan sosial yang dinilai potensial membahayakan, tidak terkendali atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. Oleh karena itu stress tidak hanya tergantung pada kondisi eksternal, melainkan juga tergantung pada kerawanan konstitusional dari individu yang bersangkutan (kondisi internal) serta pada mekanisme kognitif terhadap kondisi tersebut.

Ancaman merupakan kunci utama dari teori stress. Apabila seseorang merasakan suatu kondisi atau *stressor* tersebut merupakan ancaman bagi dirinya maka ia akan merasa stress. Menurut Lazarus & Folkman (1986) *stressor* dapat berwujud atau berbentuk fisik (seperti polusi udara) dan dapat juga berkaitan dengan lingkungan sosial (seperti interaksi sosial). Pikiran dan perasaan individu sendiri yang dianggap sebagai suatu ancaman baik yang nyata maupun imajinasi dapat juga menjadi *stressor*.

*Stressor* berbentuk fisik sering dijumpai oleh karyawan rekam medis, yaitu berupa suara bising, pasien yang banyak sehingga karyawan rekam medis memiliki ruang kerja yang *overcrowded* disertai banyaknya tumpukan data rekam medis pasien. Selain itu *stressor* dari lingkungan sosial berupa perawat dan dokter yang menunjukkan sikap tidak sabar dan merendahkan karyawan rekam medis dengan selalu memberikan komplain terhadap karyawan rekam medis, adanya

rekan kerja lain yang menyepelkan pekerjaan rekam medis membuat karyawan rekam medis merasa terancam. Kemudian *deadline* tugas untuk menyetorkan klaim tagihan terhadap BPJS membuat karyawan rekam medis merasa terancam, karena apabila karyawan rekam medis salah dalam melakukan coding pada sistem rekam medis dapat menyebabkan kerugian pada rumah sakit itu sendiri. Oleh karena itu, sebanyak 17 orang karyawan rekam medis merasa stress dan aspek stress yang paling banyak dirasakan oleh karyawan rekam medis adalah stress psikologis.

Selain itu yang menyebabkan tingginya stress psikologis yang dialami karyawan rekam medis berdasarkan Tabel 4.1.3 bahwa stress psikologis merupakan aspek yang paling tinggi di dalam derajat stress kerja karyawan rekam medis RS Mata Cicendo Bandung, yaitu sebanyak 95% karyawan merasakan stress psikologis dikarenakan rendahnya kontrol karyawan terhadap pasien yang datang. Setiap hari jumlah pasien bertambah, dalam satu hari seorang karyawan rekam medis harus menghadapi kurang lebih seratus orang pasien. Robbins (2012) menyebutkan bahwa semakin rendah kontrol pegawai atas pekerjaan mereka maka semakin tinggi stress kerja dan ketidakpuasaan yang dialami pegawai. Karyawan rekam medis yang tidak mampu mengontrol banyaknya pasien yang datang dalam satu hari menyebabkan mereka mengalami stress di tempat kerja. Karyawan rekam medis harus bekerja secepat mungkin dalam melayani pasien serta merekap data medis pasien yang selesai diberikan pelayanan oleh perawat dan dokter, selain itu karyawan rekam medis juga harus menyiapkan data medis pasien yang membuat janji lebih awal untuk berobat pada keesokan harinya sehingga menambah daftar pekerjaan rekam medis.

Lazarus juga menyebutkan bahwa penilaian terhadap suatu keadaan yang dapat menyebabkan stress disebut *stress appraisals*. Menilai suatu keadaan yang dapat mengakibatkan stress tergantung dari 2 faktor, yaitu faktor yang berhubungan dengan orangnya (*Personal factors*) dan faktor yang berhubungan dengan situasinya. *Personal factors* didalamnya termasuk intelektual, motivasi, dan *personality characteristics*. Sedangkan faktor situasi yang mempengaruhi *stress appraisals*, salah satunya adalah *Controllability*, yaitu apakah seseorang mempunyai kemampuan untuk merubah atau menghilangkan *stressor* dan *Desirability*, ada beberapa kejadian yang terjadi diluar dugaan kita. Hal ini yang kerap kali ditemui pada karyawan rekam medis. Karyawan rekam medis selain tidak bisa mengontrol jumlah pasien yang akan datang juga terkadang menghadapi beberapa kejadian yang diluar dugaan. Misalnya ketersediaan kamar, biasanya dokter yang ditugaskan memeriksa pasien kemudian meminta pasien untuk menginap di rumah sakit akan merujuk pasien untuk kembali mendaftar di bagian rekam medis, sementara bagian rekam medis belum mendapat kepastian mengenai kamar yang tersedia akibatnya dokter tersebut akan marah kepada karyawan rekam medis karena tidak segera memasukkan pasien ke ruang rawat inap, beegitu pula pasien tersebut akan memberikan komplain karena dibiarkan lama menunggu tanpa mendapat kepastian. Hal ini yang menimbulkan kekesalan pada rekam medis karena tersedianya kamar atau tidak bukan menjadi tanggung jawab rekam medis melainkan bagian lain yang mengurus asrama rumah sakit.

Akibat dari banyaknya komplain yang diterima karyawan rekam medis, dan banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi dengan cepat dan tepat membuat karyawan rekam medis merasa lelah. Selain itu, karyawan rekam medis

juga merasa kemampuannya semakin berkurang dan merasa tidak percaya diri lagi dengan kemampuan mereka padahal karyawan rekam medis di RS Mata Cicendo Bandung sudah melalui seleksi yang tepat, diantaranya karyawan rekam medis merupakan lulusan sekolah profesi rekam medis kemudian dilakukan pelatihan kepada karyawan yang baru diterima salah satunya pelatihan rekam medis, ICD 10, dan service excellent. Tetapi lama kelamaan dengan minimal pengalaman kerja yang diperoleh berdasarkan data demografi (terlampir) yaitu 4 tahun membuat derajat stress yang dialami karyawan rekam medis tinggi. Menurut Koch & Dipboye, dalam Rachmaningrum (1999) menyebutkan bahwa pengalaman kerja juga mempengaruhi munculnya stres kerja. Individu yang memiliki pengalaman kerja lebih lama, cenderung lebih rentan terhadap tekanan-tekanan dalam pekerjaan, daripada individu dengan sedikit pengalaman.

Kemudian Cohen menyatakan bahwa stres dapat melemahkan ingatan dan perhatian dalam aktifitas kognitif. Hal ini sesuai dengan yang diutarakan karyawan rekam medis bahwa mereka merasa sulit konsentrasi selama bekerja. Reaksi emosional terhadap stress yaitu rasa takut, phobia, kecemasan, depresi, perasaan sedih dan marah. Karyawan rekam medis merasa cemas karena banyaknya pasien yang harus dilayani, banyaknya data medis yang harus di input ke dalam sistem dan dibuat laporan ke BPJS serta merasa sedih karena memperoleh perlakuan yang tidak mengenakkan dari lingkungan, bahkan karyawan rekam medis merasa depresi hingga terjadang berpikir untuk berhenti bekerja.

Bila melihat pada Tabel 4.1.3 stress fisik lebih rendah dirasakan daripada stress psikologis. Salah satu faktor yang membuat stress fisik terjadi adalah faktor

usia, karena Freese Gibson (dalam Rachmaningrum, 1999) mengatakan bahwa umur adalah salah satu faktor penting yang menjadi penyebab stres, semakin bertambah umur seseorang, semakin mudah mengalami stres. Hal ini antara lain disebabkan oleh faktor fisiologis yang telah mengalami kemunduran dalam berbagai kemampuan seperti kemampuan visual, berpikir, mengingat dan mendengar. Berdasarkan hasil kuesioner bahwa beberapa responden menyebutkan usia mereka berada diatas 40 tahun sesuai dengan data demografi karyawan (terlampir), hal ini yang menyebabkan stress fisik rentan terjadi. Semakin bertambahnya usia maka akan semakin mudah seseorang terkena stress karena daya tahan tubuh yang menurun.

Selye (dalam Sarafino, 2006) mempelajari akibat yang diperoleh bila *stressor* terus menerus muncul. Ia mengembangkan istilah *General Adaptation Syndrome (GAS)* yang terdiri atas rangkaian tahapan reaksi fisiologis terhadap *stressor* yaitu: (1) Fase reaksi yang mengejutkan (*alarm reaction*), pada fase ini individu secara fisiologis merasakan adanya ketidakberesan seperti jantungnya berdegup, keluar keringat dingin, muka pucat, leher tegang, nadi bergerak cepat dan sebagainya. Fase ini merupakan pertanda awal orang terkena stress. (2) Fase perlawanan (*Stage of Resistence*), pada fase ini tubuh membuat mekanisme perlawanan pada stress, sebab pada tingkat tertentu stress akan membahayakan. Tubuh dapat mengalami disfungsi, bila stress dibiarkan berlarut-larut. Selama masa perlawanan tersebut, tubuh harus cukup tersuplai oleh gizi yang seimbang, karena tubuh sedang melakukan kerja keras. (3) Fase Keletihan (*Stage of Exhaustion*), fase disaat orang sudah tak mampu lagi melakukan perlawanan.

Akibat yang parah bila seseorang sampai pada fase ini adalah penyakit yang dapat menyerang bagian - bagian tubuh yang lemah.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa karyawan rekam medis tersebut merasa pegal-pegal, gangguan tidur dan merasa tidak memiliki nafsu makan. Biasanya mereka langsung tertidur karena kelelahan setelah tiba di rumah, namun keesokan hari karyawan tersebut tetap merasa lelah dan tidak puas meski tidur cukup. Itu artinya karyawan rekam medis sudah memasuki fase keletihan, apabila tidak mampu melakukan perlawanan maka berdampak pada penyakit fisik, salah satunya terdapat beberapa karyawan rekam medis yang mengalami sakit jantung. Hal ini diakibatkan oleh banyaknya beban kerja dan faktor usia.

