

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hal penting bagi masyarakat, dengan tubuh yang sehat maka seseorang mampu menciptakan sesuatu yang berguna baik bagi dirinya maupun bagi oranglain. Oleh karena itu, di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia maka didirikanlah sebuah rumah sakit guna meningkatkan kesejahteraan rakyat di bidang kesehatan.

Rumah sakit yang dibentuk memiliki berbagai jenis kekhususan, yang terdiri dari rumah sakit umum dan rumah sakit spesialis. Di Kota Bandung terdapat rumah sakit yang khusus menangani kesehatan organ penglihatan, yaitu Rumah Sakit Mata Cicendo, dimana rumah sakit ini merupakan Pusat Mata Nasional dan rujukan mata nasional di Indonesia.

Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung didirikan pada tanggal 3 Januari 1909, diresmikan oleh Gubernur Jenderal JB Vann Heutsz dan sebelumnya bernama "*Koningin Willhelmina Gasthuis Voor Oogijders*". Pada jaman pendudukan Jepang tahun 1942 – 1945 menjadi Rumah Sakit Umum menggantikan posisi Rumah Sakit Rancabadak (sekarang menjadi Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin) yang menjadi Rumah Sakit Militer. Kemudian berganti nama sesuai dengan nama jalan dimana rumah sakit ini berada, menjadi Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada tahun 1978. Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung merupakan satu-satunya rumah sakit mata milik Kementerian Kesehatan yang berada di bawah Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 136/Menkes BIRHUP/IV/78 Tanggal 28 April 1978 menerbitkan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sebagai rumah sakit kelas C. Kemudian digantikan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1040/Menkes/SK/XI/1992 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sebagai rumah sakit kelas B Non Pendidikan Eselon IIB dengan satu direktur dan dua wakil direktur. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 045/Menkes/SK/I/2007 tanggal 15 Januari 2007 tentang Penetapan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sebagai Rumah Sakit Khusus Kelas A dengan Struktur Organisasi RS Mata Cicendo sebagai Eselon II A, 1 (satu) Direktur Utama dan 3 (tiga) Direktur.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1130/MenKes/SK/XII/1993, tanggal 1 Nopember 1993, Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung ditetapkan menjadi Unit Swadana. Selanjutnya dengan berlakunya SK Menteri Keuangan Nomor 24/KMK.03/1998 tanggal 27 Pebruari 1998 maka Rumah Sakit Mata Cicendo kembali menjadi Unit Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 276/KMK.05/2007 tanggal 21 Juni 2007 dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 756/Men.Kes/SK/VI/2007 tanggal 26 Juni 2007 ditetapkan sebagai Instansi Pemerintah di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan

Nomor 059/Menkes/SK/I/2009 maka RS Mata Cicendo Bandung ditetapkan sebagai Pusat Mata Nasional.

RSM Cicendo memiliki tujuan untuk dapat memberantas kebutaan Nasional, menurut Direktur Utama RSM Cicendo dr. Hikmat Wangsaatmaja di acara *Pemberantasan Kebutaan Indonesia* menyatakan bahwa kebutaan merupakan masalah lama di Indonesia yang kini belum terselesaikan. Padahal, penyakit kebutaan terkait dengan produktivitas manusia sehingga berpengaruh terhadap ekonomi. Direktur Utama RSM Cicendo tersebut mengungkapkan bahwa kebutaan di Indonesia menempati urutan kedua di dunia. Jumlahnya 1,5% dari populasi penduduk di Indonesia atau 3,5 juta orang, bila diasumsikan dengan penduduk Singapura yang berjumlah 3,5 juta, kemudian bila ditukar dengan warga Indonesia yang buta, maka semuanya buta. (Imam. 2012. *Masalah Kebutaan Perlu Jadi Prioritas Program Nasional*. <http://www.okezone.com> Diunduh pada 14 oktober 2012 jam 13.45)

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan, peneliti memilih RSM Cicendo sebagai tempat penelitian berdasarkan fenomena bahwa RSM Cicendo sebagai Pusat Mata Nasional sehingga apabila terdapat kasus mata yang tidak dapat ditangani di seluruh Rumah Sakit di Indonesia, karena alasan keterbatasan tenaga ahli ataupun sarana dan prasarana maka akan ditunjuk ke RSM Cicendo. Selain itu RSM Cicendo merupakan salah satu rumah sakit di Bandung yang memperoleh gelar Paripurna pada tanggal 1 Juni 2014. Maka hal ini berdampak pada peningkatan jumlah pasien di RSM Cicendo Bandung

Tabel 1.1
Data Kunjungan Pasien

Pelayanan	Tahun	Jumlah Kunjungan
Rawat Jalan	2011	146933
	2012	141756
	2013	158736
Rawat Inap	2011	14310
	2012	16305
	2013	16098

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas yang diperoleh dari Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Kinerja/Tingkat Kesehatan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Untuk Tahun Anggaran Yang Berakhir 31 Desember 2013, dapat terlihat semenjak tahun 2011 - 2013 terdapat peningkatan jumlah pasien di RSM Cicendo. Jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Mata Cicendo meningkat setiap tahunnya.

Oleh karena banyaknya jumlah masyarakat Indonesia yang memiliki masalah dengan organ mata, hal ini membuat setiap karyawan RSM Cicendo harus selalu optimal dalam bekerja agar dapat memuaskan pasien yang datang, baik dari segi medis maupun administrasi. Di RSM Cicendo sendiri terbagi menjadi 4 susunan tingkatan kerja, pertama adalah dokter, ke dua perawat, ke tiga penunjang medis yaitu rekam medis, dan terakhir bagian administratif. Saat ini dengan meningkatnya jumlah pasien yang juga memberikan beban tersendiri bagi RSM Cicendo. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan data bahwa

satu orang pasien harus menunggu lebih dari satu jam untuk mendaftar dan dilayani oleh unit rekam medis di RS Mata Cicendo. Hal ini menunjukkan kurang efektifnya pelayanan di RS Mata Cicendo, karena apabila terdapat pasien yang memiliki gangguan atau penyakit mata dan harus segera ditangani maka waktu tunggu yang lama akan memperparah kondisi pasien.

Unit rekam medis adalah salah satu unit penunjang medis bagi pasien rumah sakit, karena di unit inilah pasien mendapat penanganan pertama yang dapat dirasakan langsung oleh pasien. Rekam medis menurut Permenkes No.749A adalah keterangan yang baik tertulis maupun yang terekam tentang identitas pasien, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, diagnosis, segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien dan pengobatan baik di rawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat. Untuk mengatur kegiatan yang sangat kompleks ini patut di dukung oleh input yang berkualitas serta manajemen yang teratur sehingga dapat menghasilkan pelayanan terbaik bagi seluruh pasien.

Unit rekam medis merupakan unit pertama yang berhadapan langsung dengan pasien, sehingga setiap perilaku yang ditampilkan dapat memberikan dampak bagi rumah sakit itu sendiri. Unit rekam medis bertugas untuk melakukan penyusunan dan pengolahan rekam medis dan konsultasi hukum. Dimana dalam melayani pasien yang datang ke rumah sakit seharusnya dilayani dengan ramah dan efektif, karena jumlah pasien yang datang tidak hanya satu. Di RSM Cicendo yang ditunjuk sebagai pusat mata nasional di Indonesia menjadikan rumah sakit ini dipenuhi oleh pasien dari berbagai daerah, hal ini yang membuat antrian panjang sering terjadi di RSM Cicendo.

Berdasarkan data Pengukuran Kinerja Mutu BLU waktu tunggu rawat jalan pasien adalah 117 menit dimana standar rumah sakit untuk waktu tunggu pasien adalah 30 menit. Kemudian peneliti memperoleh data penilaian kinerja yang rendah pada karyawan rekam medis semenjak tahun 2012 sampai 2014 yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2

Efektivitas Pelayanan

No.	Efektivitas Pelayanan	Hasil Perhitungan Pada Tahun		
		2012	2013	2014
1.	Kelengkapan Rekam Medik 24 jam setelah selesai pelayanan	45,45 %	49,53 %	>30<40
	Pengembalian Rekam Medik	31,06 %	20,80 %	>30<40

Catatan: >30<40 termasuk kategori CCC: rendah

Berdasarkan Tabel 1.2 Efektivitas Pelayanan yang diperoleh melalui Penilaian Kinerja Aspek Layanan di Rumah sakit dengan mengacu pada Peraturan Direktorat Jenderal Nomor 36 Tahun 2012 menunjukkan hasil yang rendah, karena untuk mendapatkan nilai baik harus mencapai nilai minimal 50. Menurut PERDIRJEN Nomor 36 Tahun 2012, pada tahun 2014 nilai >30<40 memiliki kategori CCC atau nilai rendah yang berarti bahwa efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Cicendo Bandung masih tergolong rendah terutama dari segi pelayanan di unit rekam medis. Hal ini ditunjukkan dengan lamanya waktu tunggu pasien yaitu 117 menit untuk setiap orang, serta rendahnya kelengkapan data

rekam medik pasien setelah 24 jam pelayanan dan rendahnya pengembalian rekam medik pasien. Apabila rumah sakit kurang efektif dalam melayani pasien dapat menyebabkan lamanya kesembuhan penyakit pasien, karena pasien dibiarkan lama menunggu dan tidak segera ditangani. Rendahnya kinerja karyawan rekam medis bila mengacu pada Tabel 1.2 merupakan indikasi adanya stress pada karyawan. Stress seseorang dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam bekerja (Carry Cooper dan Alison Straw tahun 1995). Menurut Quick dan Quick (1984) mengkategorikan jenis stress menjadi dua, yaitu (1) *Eustress*, adalah akibat positif yang ditimbulkan oleh stress dan (2) *Distress*, adalah akibat negatif yang merugikan dari stress, misalnya perasaan bosan, frustrasi, kecewa, kelelahan fisik, sering melakukan kesalahan, menurunnya motivasi, meningkatnya absensi, serta timbulnya sikap apatis.

Mengacu pada teori Quick dan Quick tersebut, peneliti menemukan bahwa stress dengan kategori *distress* lebih banyak dialami oleh karyawan rekam medis. Saat ini di loket pendaftaran rawat jalan terdapat 3 orang petugas yang menangani pasien umum, BPJS, Kontraktor. Melihat jumlah pasien pada Tabel 1.1 dapat diperoleh data, bahwa rata-rata kunjungan pasien per hari berjumlah kurang lebih 400 sehingga satu orang karyawan rekam medis harus menangani kurang lebih 150 pasien per hari dengan waktu pelayanan untuk pasien yang baru mendaftar berdasarkan hasil observasi kurang lebih 5 sampai 7 menit karena tidak perlu mencari rekam medis dan hanya *menginput* data baru ke komputer sedangkan untuk pasien lama yang sudah terdaftar sekitar 10 sampai 60 menit karena harus mencari data rekam medis pasien terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Perencanaan & Pengembangan SDM Ibu Siti Ma'rifah pada tanggal 16 Oktober 2014, menyebutkan bahwa tingkat stress pada rekam medis memuncak pada hari senin sampai dengan kamis, terutama pada jam tujuh hingga jam sebelas. Beliau mengungkapkan bahwa yang menjadi faktor stress rekam medis adalah pada saat melayani pasien, dimana fenomena yang terjadi adalah pasien berharap cepat dilayani karena datang jauh dari luar kota sehingga ingin segala persyaratan dan keperluannya di RSM Cicendo dapat terselesaikan selama satu hari, sedangkan persyaratan yang dibutuhkan kurang dilengkapi oleh pasien itu sendiri sehingga berdampak pada komplain pasien terhadap bagian rekam medis karena bagian rekam medis akan menyarankan untuk kembali mengisi/melengkapi persyaratan administrasi misalnya surat rujukan dari rumah sakit daerah pasien sebelumnya untuk berobat ke RSM Cicendo, sementara pasien tidak mengetahui persyaratan tersebut dan hanya membawa surat rujukan dari PUSKESMAS.

Kemudian bagian rekam medis juga mengalami kelelahan kerja yang berkaitan dengan perawat dan dokter, karena unit rekam medis harus segera menyerahkan data rekam medis pasien, mempercepat *input* data pasien sehingga pasien dapat lebih cepat diberikan pelayanan oleh perawat dan dokter, namun pada beberapa kasus, unit rekam medis kesulitan untuk menemukan data rekam medis pasien lama menjadi hambatan dan berdampak pada komplain dari pasien dan perawat di RSM Cicendo terhadap karyawan rekam medis. Kemudian Ibu Siti mengungkapkan bahwa jumlah karyawan rekam medis yang ada saat ini dirasa masih kurang untuk dapat menangani banyaknya pasien yang datang, bahkan Kepala Instalasi Rekam Medis harus ikut membantu dalam menangani pasien

yang datang, karena semenjak diberlakukannya BPJS jumlah pasien yang datang ke RSM Cicendo meningkat sebanyak 51% dimana lima puluh satu persennya adalah pasien BPJS yang harus dilengkapi dengan persyaratan tertentu sehingga memperpanjang waktu pendaftaran. Bagian rekam medis juga semakin rentan stress karena harus selesai menginput data pasien yang datang setiap bulannya dan menyetorkan hasil tersebut setiap tanggal 15 kepada BPJS. Bila melihat Tabel 1.1 dengan minimal jumlah pasien yang datang sehari 400 orang maka dalam satu bulan bagian rekam medis harus memberikan data pasien kurang lebih sebanyak 1200 orang kepada BPJS. Menurut Ibu Siti tingkat stress karyawan di RSM Cicendo itu sendiri terbagi menjadi stress dalam menghadapi persoalan internal dan eksternal. Maksud dari stress internal, yaitu stress yang diakibatkan oleh permasalahan internal di dalam RSM Cicendo, berkaitan dengan administrasi dan sebagainya, dimana bagian perbendaharaan dan IPSRS (Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit) menjadi bagian yang lebih banyak mengalami stress. Sedangkan, untuk kasus stress eksternal, yaitu stress yang diakibatkan oleh permasalahan yang berkaitan dengan pasien, banyak dialami oleh bagian *front office* terutama rekam medis.

Berdasarkan hasil wawancara juga didapatkan kasus komplain pada pasien rawat inap. Unit rekam medis yang menangani rawat inap hanya 1 orang untuk menangani sekitar 50 orang pasien per harinya. Kasus komplain yang terjadi pada rawat inap diakibatkan oleh ketidakpastian ketersediaan kamar di RSM Cicendo. Karyawan rekam medis belum bisa memastikan kamar tersedia atau tidak untuk pasien yang mendaftar karena kesalahan pengolahan data pasien yang keluar dari rawat inap. Hal ini berdampak pada pasien yang harus menunggu lama untuk

dapat masuk dirawat inap, sehingga komplain dari pasien terhadap rekam medis bertambah. Akibat komplain-komplain tersebut rekam medis merasa kesal dan malas melayani pasien.

Kemudian peneliti juga melakukan survey awal melalui kuesioner. Hasil kuesioner yang diberikan kepada karyawan rekam medis RSM Cicendo ditemukan bahwa mereka mengalami stress dalam bekerja. Karyawan yang mengalami stress tersebut merasa lelah dengan rutinitas bekerja, serta merasa tidak mampu untuk menjalani pekerjaan sebagai rekam medis lagi. Selain itu, karyawan tersebut merasa kurang bersemangat saat hendak pergi ke kantor karena harus menghadapi banyaknya jumlah pasien yang datang. Tugas di tempat kerja yang harus diselesaikan dengan cepat dan tepat membuat karyawan rekam medis merasa lelah dan mengalami kesulitan untuk berkonsentrasi di tempat kerja.

Berdasarkan hasil kuesioner awal juga ditemukan data bahwa karyawan rekam medis merasa mudah tersinggung saat bekerja, bahkan merasa putus asa saat menghadapi pekerjaan yang sulit. Adanya *deadline* tugas membuat karyawan rekam medis merasa cemas tidak dapat menyelesaikannya secara tepat waktu. Selain itu, adanya tuntutan untuk selalu masuk kantor karena karyawan rekam medis harus selalu siap melayani pasien membuat karyawan merasa jenuh dengan rutinitas di kantor.

Selanjutnya, berdasarkan hasil kuesioner awal juga ditemukan bahwa karyawan rekam medis tersebut merasa kurang tertarik untuk berbincang-bincang bersama rekan satu unitnya bahkan terkadang merasa canggung untuk berbincang-bincang bersama rekan kerja sehingga karyawan rekam medis tersebut hanya terfokus pada pekerjaannya. Karyawan tersebut juga merasa bosan dan malas

untuk melayani pasien yang datang setiap hari ditambah jumlah pasien yang banyak. Selain itu, karyawan tersebut juga merasa pekerjaan di kantor begitu berat dan merasa dirinya tidak mampu untuk meningkatkan karir di kantor, bahkan terkadang karyawan merasa ingin berhenti dari pekerjaannya sebagai rekam medis. Dari hasil kuesioner terlihat bahwa karyawan rekam medis mulai menampilkan perasaan-perasaan negatif berkaitan dengan tugasnya, dimana seharusnya rekam medis melayani pasien yang datang dan melakukan input data medis pasien. Sebagai seorang *front office* perilaku yang ditampilkan seharusnya ramah terhadap pasien yang datang, namun berdasarkan hasil kuesioner karyawan rekam medis mulai bosan dengan rutinitas bekerjanya dan bosan untuk melayani pasien.

Berdasarkan hasil kuesioner awal juga didapatkan data bahwa karyawan rekam medis merasa temannya yang lain menyepelkan pekerjaan yang ia tekuni. Rekan kerja yang lain menganggap bahwa pekerjaan rekam medis mudah dan hanya dituntut kecepatan. Persepsi negatif dari lingkungan ini membuat karyawan rekam medis merasa tidak dihargai atas hasil kerja mereka.

Komplain yang diberikan dari lingkungan baik itu perawat, dokter dan pasien menunjukkan kurangnya toleransi dan rasa pengertian dari lingkungan terhadap karyawan bagian rekam medis. Dimana seharusnya kerjasama antar kelompok dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, namun pada rekam medis sikap negatif yang diperoleh dari rekan kerja terutama bagian pelayanan medis seperti perawat dan dokter menjadikan stress di tempat kerja meningkat. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia seperti yang disebutkan Ibu Siti selaku Kasubag Perencanaan dan Pengembangan SDM merupakan salah satu bentuk kurangnya perhatian dari rumah sakit terhadap tenaga kerja, sehingga

karyawan rekam medis merasa terbebani dengan banyaknya jumlah pasien yang datang ke RSM Cicendo. Akibatnya sesuai dengan hasil kuesioner awal yang diberikan, bahwa karyawan rekam medis merasa sangat lelah dengan rutinitas di kantor bahkan terkadang berpikir untuk berhenti menjadi rekam medis.

Berdasarkan wawancara awal terhadap seorang karyawan rekam medis juga didapatkan data bahwa karyawan rekam medis mengatakan mereka merasa perlu mendapatkan bantuan ketika bekerja untuk mengurangi stress yang diakibatkan oleh beban kerja yang begitu banyak setiap harinya dan hal ini tidak banyak diberikan oleh atasan maupun rekan kerja yang lainnya. Karyawan rekam medis mengatakan bahwa bantuan yang paling penting adalah yang berasal dari lingkungan tempat mereka bekerja itu sendiri, seperti rekan kerja dan atasan. Menurut karyawan rekam medis mereka merasa sangat terbantu apabila ada rekan kerja yang memberikan informasi mengenai cara pengerjaan tugas yang tidak ia ketahui dengan begitu maka tugas dapat terselesaikan tepat waktu.

Selain itu, menurut hasil wawancara karyawan tersebut merasa bahagia dan puas dengan hasil kerja mereka bila memperoleh penghargaan dari rekan kerja itu sendiri, misalnya dengan cara memuji kinerja mereka secara verbal atau dengan tidak memberikan komplain atas usaha dan kinerja mereka di kantor. Pada kenyataannya segala bentuk perhatian dan bantuan tersebut tidak diberikan oleh lingkungan tempat mereka bekerja, sehingga karyawan rekam medis merasa kesulitan saat menghadapi komplain dari perawat ataupun pasien, karyawan rekam medis juga merasa kesulitan ketika harus melakukan rekap data medis pasien yang datang setiap hari tanpa dibantu oleh rekan kerja yang lain sehingga

sesuai dengan Tabel 1.2 dimana pengembalian data rekam medik dan kelengkapan data medik pasien setelah pelayanan tergolong rendah.

Menurut hasil wawancara dengan karyawan rekam medis tersebut, ia juga merasa saat ini pemberian kesempatan waktu untuk dapat menyelesaikan tugas sesuai *deadline* masih kurang sehingga mereka terburu-buru untuk menyelesaikan tugas. Ditambah dengan kurangnya jumlah karyawan di unit rekam medis sehingga menambah kesulitan dalam bekerja. Karyawan rekam medis juga menyebutkan bahwa atasan hanya mendelegasikan tugas untuk membuat laporan keuangan kepada beberapa orang karyawan, tugas tidak dibagi secara rata padahal hal tersebut sudah ada dalam *job description* setiap karyawan. Hal ini membuat karyawan yang mendapat kepercayaan tersebut merasa lelah karena seluruh anggaran keuangan harus dihitung seorang diri dan membuat karyawan rekam medis yang lain merasa rendah diri karena kurang dipercaya oleh atasan.

Upaya yang dilakukan oleh RS Mata Cicendo Bandung itu sendiri untuk memperoleh karyawan yang kompeten di bidang rekam medis serta guna menghindari stress di tempat kerja akibat beban kerja yang berat adalah dengan melakukan seleksi karyawan yaitu menerima karyawan rekam medis yang berasal dari Sekolah Profesi Rekam medis. Selain itu RS Mata Cicendo juga melakukan pelatihan terhadap karyawan rekam medis, seperti pelatihan rekam medis, pelatihan ICD 10, pelatihan *customer service* dan pelatihan *service excellent*.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan diatas, meski telah dilakukan pelatihan guna mencegah terjadinya stress di tempat kerja tetapi hal ini tidak membantu mengurangi kelelahan di tempat kerja, karena beban kerja untuk melayani pasien yang banyak. Hal ini ditambah dengan kurangnya bantuan dari

lingkungan tempat mereka bekerja, salah satunya adalah yang berasal dari rekan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk memotret fenomena yang terjadi dan memperoleh gambaran mengenai dukungan sosial dan derajat stress yang dialami karyawan rekam medis di Pusat Mata Nasional RS Mata Cicendo Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah terdahulu, maka identifikasi masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran dukungan sosial yang di terima karyawan rekam medis Pusat Mata Nasional RS Mata Cicendo.
2. Bagaimana gambaran derajat stress yang dialami karyawan rekam medis Pusat Mata Nasional RS Mata Cicendo Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

a. Maksud Penelitian

Untuk melihat dan menggambarkan dukungan sosial yang paling banyak diterima berdasarkan lima aspek dukungan sosial dari Cohen (2000) dan menggambarkan seberapa tinggi derajat stress pada karyawan rekam medis di RSM Cicendo.

b. Tujuan penelitian

Untuk memperoleh data empirik mengenai aspek dukungan sosial dan memperoleh data empirik mengenai derajat stress pada karyawan rekam medis di RSM Cicendo.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Dapat memberikan informasi mengenai stress di rumah sakit, dimana pada penelitian terdahulu stress di rumah sakit lebih mengarah pada dokter dan suster, sementara pada penelitian ini ingin memberikan informasi bahwa stress juga dapat dialami oleh karyawan rekam medis.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi karyawan rekam medis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan rekam medis agar memberikan dukungan informasi apabila rekan kerja membutuhkan bantuan dan saling bertukar pikiran guna mengurangi stress di kantor.

2. Bagi RSM Cicendo

a. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan dukungan instrumental pada unit rekam medis sehingga membantu meringankan beban kerja karyawan dan tercapainya tujuan RSM Cicendo.

b. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan guna diadakannya konseling terhadap karyawan apabila mengalami stress di tempat kerja.