

## Gambaran Dukungan Sosial Dan Derajat Stress Pada Karyawan Rekam Medis Pmn Rs Mata Cicendo Bandung

<sup>1</sup> Fauziah Astuti Adam

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

**Abstrak.** Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan satu-satunya rumah sakit yang dirujuk sebagai Pusat Mata Nasional dan mendapatkan akreditasi PARIPURNA dari Menteri Kesehatan. Oleh karena itu, setiap hari pasien yang datang sekitar 400 orang pasien per harinya. Ditemukan data bahwa bagian rekam medis mengalami stress karena dalam satu hari, seorang karyawan rekam medis melayani kurang lebih 100 orang pasien. Selain itu karyawan rekam medis merasa menerima dukungan sosial yang rendah dari rekan kerja, atasan, ataupun organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh data empirik mengenai aspek dukungan sosial dan memperoleh data empirik mengenai derajat stress pada karyawan rekam medis di RSM Cicendo. Berdasarkan pengukuran dengan menggunakan kuesioner dukungan sosial yang diturunkan dari teori Cohen dan derajat stress yang dikonstruksikan oleh *International Stress Management Association (ISMA)* yang diturunkan dari teori Lazarus terhadap 19 orang karyawan rekam medis diperoleh hasil bahwa karyawan rekam medis menerima dukungan sosial yang rendah yaitu sebanyak 53% dan mengalami derajat stress yang tinggi yaitu sebanyak 95%.

**Kata kunci:** dukungan sosial, derajat stress, RS Mata Cicendo

### Pendahuluan

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**  
**Data Kunjungan Pasien**

Pelayanan	Tahun	Jumlah Kunjungan
Rawat Jalan	11	146933
	12	141756
	13	158736
Rawat Inap	11	14310

	20	16305
12		
	20	16098
13		

Berdasarkan Tabel 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. 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.

## **B. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis sebelumnya maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Karyawan rekam medis memperoleh dukungan sosial rendah dari lingkungan tempat mereka bekerja baik itu atasan, rekan kerja, maupun organisasi dimana

- mera bekerja.
2. Aspek dukungan sosial, yaitu dukungan informasi dan *validation* yang dirasakan karyawan rekam medis paling sedikit diterima dari lingkungan kerja.
  3. Sebagian besar karyawan rekam medis memiliki derajat stress yang tinggi.
  4. Stress yang paling banyak dialami karyawan rekam medis RS Mata Cicendo adalah dari stress psikologis.

## Daftar Pustaka

- Anoraga, P. 2002. *Psikologi Kerja*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Almasitoh, H.U. 2011. *Jurnal Psikologi Islam (JPI)*. Vol 8, No 1.
- Buku Pedoman Rekam Medis Pusat Mata Nasional RSM Cicendo Bandung Revisi 4*. 2014.
- Cohen, S., Underwood G.L., Gottlieb, H.B. 2000. *Social Support Measurement And Intervention*. United States of America. Oxford University Press.
- Duwi, Priyatno. 2008. *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta. Medikom.
- Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung. 2014. *Metode Penelitian III Dan Skripsi*. Bandung. Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung.
- Imam. 2012. *Masalah Kebutaan Perlu Jadi Prioritas Program Nasional*. (<http://www.okezone.com>) diunduh pada 14 Oktober 2012.
- Kahn, P.J & Langlieb, M.A. 2003. *Mental Health And Productivity In The Workplace*. San Francisco. Jossey Bass.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 895/MENKES/SK/VIII/2007. 2007. *Susunan Dan Uraian Jabatan Serta Tata Hubungan Kerja RSM Cicendo Bandung*.
- Lazarus, S.R. 1976. *Pattern Of Adjustment*. Japan. Mc Graw Hill Inc.
- Moleong, J.L. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Noor, H. 2009. *Psikometri Aplikasi Dalam Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Bandung. Fakultas Psikologi Unisba.
- Peraturan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-36/PB/2012. 2012. *Pedoman Penilaian Kinerja Keuangan Satuan Badan Layanan Umum*.
- Puspita, D.M. 2012. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol 1, No 1.
- Putri, P.A.S. 2011. *Majalah Ilmiah Informatika*. Vol 2, No 1.
- Robbins & Judge. 2012. *Organizational Behavior*. United States of America. Pearson Prentice Hall.
- Sabarguna, S.B. 2006. *Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia.