

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi karena pegawai memiliki peran dalam melaksanakan tugas, mencapai tujuan organisasi, serta menentukan kualitas hasil pekerjaan. Dalam lingkungan rumah sakit, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting karena keberhasilan pelayanan tidak hanya didukung oleh fasilitas dan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan dan kinerja pegawai. Salah satu bagian yang memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan pelayanan rumah sakit adalah Departemen Rekam Medis. Departemen Rekam Medis bertanggung jawab dalam pengelolaan data dan informasi pasien sehingga membutuhkan pegawai yang memiliki kompetensi, motivasi, kemampuan beradaptasi terhadap teknologi, serta kepuasan kerja yang baik.

Kinerja pegawai Departemen Rekam Medis dapat dilihat dari ketepatan waktu penginputan, ketepatan coding diagnosis, kelengkapan dokumen, serta kecepatan dalam menyelesaikan berkas rekam medis. Secara ideal, penerapan pengembangan sumber daya manusia dan digitalisasi sistem rekam medis diharapkan mampu meningkatkan kemampuan dan efisiensi kerja pegawai sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Namun, kondisi yang terjadi di Departemen Rekam Medis Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang menjadi fenomena penelitian.

Tabel I.1
Keterlambatan Penginputan Rekam Medis Tahun 2023-2025

Tahun	Total Berkas Rekam Medis	Tepat Waktu	Terlambat	Persentase Keterlambatan %
2023	15.253	14.251	1.002	6,6%
2024	17.520	15.942	1.578	9,0%
2025	19.052	16.842	2.210	11,6%
Total	51.825	47.035	4.790	27,2%

Sumber: Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika (2026)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah keterlambatan penginputan rekam medis menunjukkan kecenderungan meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 persentase keterlambatan penginputan rekam medis sebesar 6,6%, kemudian meningkat menjadi 9,0% pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 11,6% pada tahun 2025. Peningkatan keterlambatan tersebut mengindikasikan adanya permasalahan dalam kinerja pegawai Departemen Rekam Medis.

Tabel I.2
Tingkat Error Coding Diagnosis Tahun 2023-2025

Tahun	Total Berkas yang di Coding	Coding Benar	Error Coding	Tingkat Error %
2023	15.253	14.520	733	4,8%
2024	17.520	16.210	1.310	7,5%
2025	19.052	17.520	1.532	8,0%
Total	51.825	48.250	3.575	20,3%

Sumber: Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika (2026)

Tabel 1.2 menunjukkan *error coding* diagnosis meningkat dari 4,8% menjadi 8,0% dalam tiga tahun. Hal ini menunjukkan adanya penurunan akurasi dalam proses pengkodean diagnosis yang dapat berdampak pada kualitas data kesehatan, pelaporan statistik rumah sakit, serta proses klaim asuransi kesehatan.

Tabel I.3
Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Tahun 2023-2025

Tahun	Total Dokumen	Lengkap	Tidak Lengkap	Kelengkapan %
2023	15.253	14.453	800	94,8%
2024	17.520	16.452	1.068	93,9%
2025	19.052	17.420	1.632	91,4%
Total	51.825	48.325	3.500	208,1%

***Sumber:** Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika (2026)*

Tabel 1.3 menunjukkan persentase kelengkapan dokumen rekam medis mengalami penurunan dari 94,8% menjadi 91,4% dalam tiga tahun, dengan rata-rata kelengkapan total selama tiga tahun sebesar 93,2%. Penurunan ini menunjukkan bahwa semakin banyak dokumen yang belum terisi lengkap sehingga dapat menghambat proses pelayanan, pelaporan, dan akreditasi rumah sakit.

Tabel I.4
Rata-Rata Waktu Penyelesaian Berkas Rekam Medis Tahun 2023-2025

Tahun	Total Berkas Rekam Medis	Total Waktu Penyelesaian Berkas (menit)	Rata-Rata Waktu Penyelesaian (Menit/Berkas)
2023	15.253	30.506	2
2024	17.520	43.800	2,5
2025	19.052	57.156	3

***Sumber:** Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika (2026)*

Tabel 1.4 menunjukkan rata-rata waktu penyelesaian per berkas justru meningkat dari 2,0 menit menjadi 3,0 menit. Peningkatan waktu penyelesaian ini merupakan fenomena paradoks yang menarik untuk diteliti. Secara teoritis, digitalisasi seharusnya memangkas waktu pengerjaan. Namun, fakta di lapangan menunjukkan sebaliknya. Hal ini diduga kuat disebabkan oleh adanya praktik *double entry* (penginputan ganda: manual dan digital), kurangnya kompetensi SDM dalam mengoperasikan sistem baru, atau kendala teknis pada infrastruktur jaringan rumah sakit yang justru menambah

beban kerja pegawai, bukan meringankannya. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh kompetensi SDM, efektivitas digitalisasi, motivasi, dan kepuasan kerja.

Tabel I.5
Hasil Survei Kepuasan Pegawai Rekam Medis Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah Responden	Total Skor	Skor Maksimum	Skor Kepuasan	Kategori
2023	30	1.250	1.500	83,3%	Puas
2024	30	1.200	1.500	80,0%	Puas
2025	30	1.100	1.500	73,3%	Sedang

Sumber: Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika (2026)

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa berdasarkan survei terhadap 30 pegawai Departemen Rekam Medis, tingkat kepuasan kerja mengalami penurunan selama periode 2023–2025. Pada tahun 2023 tingkat kepuasan pegawai mencapai 83,3% dengan kategori Puas. Namun pada tahun 2024 menurun menjadi 80,0%, dan kembali turun menjadi 73,3% pada tahun 2025 dengan kategori Sedang. Penurunan tingkat kepuasan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti meningkatnya beban kerja, keterbatasan jumlah pegawai, kurang optimalnya sistem digitalisasi, atau terbatasnya kesempatan pengembangan karier.

Tabel I.6
Pelatihan SDM Rekam Medis Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah Pegawai	Jumlah Pelatihan	Jumlah Peserta	Skor Kepuasan %
2023	30	3	15	50,0%
2024	30	3	14	48,7%
2025	30	2	10	33,3%

Sumber: Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika (2026)

Tabel 1.6 menunjukkan jumlah pegawai rekam medis yang mengikuti pelatihan mengalami penurunan selama periode 2023–2025. Penurunan ini

menunjukkan bahwa program pengembangan sumber daya manusia di Departemen Rekam Medis mengalami penurunan cakupan peserta pelatihan dari tahun ke tahun.

Berdasarkan berbagai fenomena tersebut, terdapat kesenjangan antara kondisi yang diharapkan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Pengembangan SDM diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pegawai, digitalisasi sistem rekam medis diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan, dan motivasi kerja diharapkan dapat mendorong pegawai menghasilkan kinerja yang lebih baik. Namun, data menunjukkan masih terjadi peningkatan keterlambatan penginputan dan error coding, penurunan kelengkapan dokumen, peningkatan waktu penyelesaian, penurunan kepuasan kerja, serta penurunan jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan.

Selain fenomena di lapangan, terdapat *research gap* dari penelitian terdahulu. Putri dan Hidayati (2021) membahas kebutuhan SDM rekam medis dan beban kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekurangan tenaga rekam medis dapat meningkatkan beban kerja dan menurunkan efektivitas pelayanan. Namun, penelitian tersebut berfokus pada kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja dan belum menguji pengembangan SDM, digitalisasi sistem rekam medis, serta motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Penelitian mengenai digitalisasi rekam medis juga menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan kecepatan akses informasi, mengurangi kesalahan pencatatan, mempercepat pelayanan, meningkatkan koordinasi antarunit, dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Namun,

penelitian tersebut lebih berfokus pada efektivitas pelayanan dan belum menguji secara bersama-sama pengembangan SDM, motivasi kerja, dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis.

Yosepa, Samsudin, dan Ramdan (2020) menemukan bahwa pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja karyawan. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada sektor perhotelan dengan variabel dependen berupa etos kerja, bukan kinerja pegawai Departemen Rekam Medis. Penelitian tersebut juga belum menguji digitalisasi sistem rekam medis, motivasi kerja, dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, *research gap* penelitian ini terletak pada belum banyaknya penelitian yang mengintegrasikan pengembangan SDM, digitalisasi sistem rekam medis, dan motivasi kerja dalam satu model untuk menjelaskan kinerja pegawai Departemen Rekam Medis dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian terdahulu cenderung menguji variabel secara terpisah dan dilakukan pada konteks organisasi yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang menguji hubungan antarvariabel tersebut secara lebih komprehensif pada Departemen Rekam Medis Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada adanya permasalahan kinerja yang ditunjukkan oleh meningkatnya keterlambatan penginputan, meningkatnya error coding, menurunnya kelengkapan dokumen, serta meningkatnya waktu penyelesaian berkas rekam medis. Di sisi lain, terdapat

penurunan kepuasan kerja dan penurunan jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga perlu dilihat dari aspek pengembangan SDM, pemanfaatan sistem digital, motivasi kerja, dan kepuasan kerja.

Dengan adanya fenomena yang terjadi di lapangan, research gap dari penelitian terdahulu, serta urgensi untuk meningkatkan kinerja pegawai Departemen Rekam Medis, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengembangan SDM, digitalisasi sistem rekam medis, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Digitalisasi Sistem Rekam Medis dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Departemen Rekam Medis dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengembangan SDM berpengaruh terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika Cilegon?
2. Apakah pengembangan SDM berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika Cilegon?
3. Apakah digitalisasi sistem rekam medis berpengaruh terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika Cilegon?

4. Apakah digitalisasi sistem rekam medis berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika Cilegon?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon?
7. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon?
8. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon?
9. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh digitalisasi sistem rekam medis terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon?
10. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Digitalisasi Sistem Rekam Medis dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Departemen Rekam Medis RS Krakatau Medika Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi.

2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon.
2. Mengetahui pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan kerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon.
3. Mengetahui pengaruh digitalisasi sistem rekam medis terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon.
4. Mengetahui pengaruh digitalisasi sistem rekam medis terhadap kepuasan kerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon.
5. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon.
6. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon.
7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika Cilegon.
8. Menganalisis pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

9. Menganalisis pengaruh digitalisasi sistem rekam medis terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
10. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Departemen Rekam Medis di RS Krakatau Medika melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, manajemen rumah sakit, dan sistem informasi kesehatan khususnya terkait pengaruh pengembangan SDM, digitalisasi rekam medis, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai rumah sakit.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menambahkan pengetahuan, menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan dan menjadi wadah belajar bagi peneliti khususnya dalam penelitian ini.

2. Bagi RS Krakatau Medika

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kinerja Departemen Rekam Medis melalui pengembangan SDM, optimalisasi sistem digitalisasi rekam medis, dan peningkatan motivasi kerja pegawai.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau sumber informasi tambahan yang bermanfaat bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik yang sama.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai alur penulisan skripsi ini, sistematika penulisan disusun ke dalam lima bab utama sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang pendahuluan dan merupakan bagian awal dari skripsi. Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi kajian teori dan konsep-konsep dasar yang relevan dengan topik penelitian berisi tentang tinjauan pustaka, kerangka teori, kerangka konsep dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan cara penelitian dilakukan agar dapat diulang atau dievaluasi. Bagian-bagiannya meliputi: Tempat dan Waktu Penelitian, Gambaran Umum Objek Penelitian, Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Operasionalisasi Variabel, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan gambaran umum karakteristik responden, hasil penelitian, uji persyaratan analisis, serta pengujian hipotesis. Selain itu pada bab ini juga disajikan pembahasan hasil penelitian dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan tujuan penelitian serta saran yang ditujukan kepada pihak manajemen dan peneliti selanjutnya sebagai bahan perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang.