

# Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram

Adela Nurrima Wiweka<sup>1</sup>, Yan Reiza Permana<sup>2\*</sup>, Alfisahrin<sup>3</sup>, Syamsuriansyah<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Medica Farma Husada Mataram

\*Korespondensi Email: [yankuzza51@gmail.com](mailto:yankuzza51@gmail.com)

## ABSTRAK

Hubungan interpersonal diantara para petugas rekam medis memiliki keterkaitan dengan kinerja dari para petugas rekam medis. Data rekam medis dituntut agar tersedia secara lengkap. Berbagai hubungan interpersonal yang terjadi bisa saja mempengaruhi kinerja yang dapat berdampak baik maupun buruk. Pola hubungan interpersonal yang buruk dikhawatirkan berdampak pada pelayanan data rekam medis yang tidak memenuhi standar. Oleh karenanya, perlu untuk meneliti hubungan interpersonal dengan kinerja petugas rekam medis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2021 di Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” Mataram. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 35 petugas rekam medis dan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 9 orang petugas rekam medis berdasarkan pada perhitungan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji korelasi *spearman rank* dengan bantuan program SPSS. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang harus diisi oleh responden. Secara umum karakteristik responden pada penelitian cenderung berpendidikan diploma, berusia muda, dengan pengalaman kerja masih dibawah 9 tahun dan berjenis kelamin perempuan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan interpersonal berhubungan sangat lemah dengan kinerja petugas rekam medis. Hubungan yang lemah ini menandakan adanya hubungan yang kurang harmonis diantara para petugas.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Kinerja, Rekam Medis

## PENDAHULUAN

Komunikasi senantiasa berperan penting dalam proses kehidupan manusia. Komunikasi dikatakan sebagai elemen dasar dari interaksi manusia yang memungkinkan seseorang untuk menetapkan, mempertahankan, dan meningkatkan kontak dengan orang lain antar unit kerja dalam suatu organisasi rumah sakit dalam hal ini antara perekam medis dengan tenaga kesehatan, terkait kelengkapan pengisian rekam medis karena komunikasi yang baik dapat melancarkan hubungan antara unit kerja (Prasetyo & Winoto, 2016).

Salah jenis komunikasi yang penting yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi Interpersonal Adalah

komunikasi yang terjadi antara dua atau lebih, yang biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen dalam proses komunikasi. Misalnya masing-masing pihak akan membicarakan latar belakang dan pengalaman masing-masing dalam percakapan tersebut. Komunikasi interpersonal sangat penting dalam profesi (Afriyadi, 2015).

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Agar tujuan petugas tercapai maksimal, maka setiap dibekali

*skill* komunikasi interpersonal yang berkualitas (Gustiana & Ropiah, 2019). Komunikasi interpersonal dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi sikap positif seperti yang dikemukakan oleh Devito (1997) dalam Zuhara (2015) yang terdiri atas *Oppeness* (Keterbukaan), *Empathy* (Empati), *Supportiveness* (Sikap mendukung), *Equality* (Kesetaraan). Dari Empat sikap positif tersebut akan terlihat

bagaimana kualitas komunikasi interpersonal yang terjalin.

Adanya perbedaan kondisi latar belakang diantara para petugas rekam medis dapat menjadikan pola dan cara komunikasi berbeda diantara petugas rekam medis. Perbedaan komunikasi interpersonal yang terbentuk pada akhirnya mempengaruhi kinerja petugas rekam medis di rumah sakit.

**Tabel 1. Karakteristik Petugas Rekam Medis**

Responden	Umur		Jenis Kelamin		Pendidikan		Masa Kerja		
	21 - 45	45 - 60	L	P	SMA	Akademi	1-9	10-17	18-24
1	1		1			1			1
2	1		1			1	1		
3	1			1		1		1	
4	1			1		1			1
5	1			1		1	1		
6	1			1		1		1	
7	1			1		1	1		
8		1		1	1				1
9	1			1		1	1		
<b>JML</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Karakteristik umur, jenis kelamin dan pendidikan secara umum dari petugas rekam medis RSI Siti Hajar Mataram cenderung sama. Namun terdapat variasi di dalam masa kerja dari para petugas. Terdapat gap tertentu yang dapat membuat masing-masing personal petugas merasa berbeda dari para petugas lainnya. Diantara contohnya ada satu petugas yang tergolong usia terlalu tua dan pendidikan lebih rendah dibandingkan yang lain, serta gender laki-laki yang sedikit. Gap ini dapat menjadi penghalang dalam menghasilkan komunikasi interpersonal yang baik.

Kebutuhan komunikasi sangat diperlukan didalam pelayanan Rumah Sakit termasuk untuk kebutuhan rekam medis. Sebuah rumah sakit harus menyelenggarakan rekam medis sebagai bukti proses pelayanan medis yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan

pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Devina & Maimun, 2021).

Pengisian rekam medis sangatlah penting karena merupakan sumber informasi keadaan pasien yang tertulis maupun terekam yang harus dibuat secara lengkap dan tepat guna menghasilkan informasi yang *up to date* dan akurat. Menurut Khasanah & Priyadi (2021) mengungkapkan bahwa kelengkapan rekam medis berpengaruh terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas medis dan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Kelengkapan pengisian rekam medis oleh dokter akan dapat memudahkan tenaga kesehatan lain dalam memberikan tindakan atau pengobatan pada pasien, dan dapat dijadikan sebagai sumber data pada bagian rekam medis dalam pengelolaan data dan laporan yang akan dijadikan informasi yang berguna bagi pihak manajemen rumah sakit dalam menentukan evaluasi dan pengembangan pelayanan kesehatan.

Masalah yang sering timbul dalam pengisian rekam medis adalah proses pengisiannya tidak lengkap dan penulisan dokter yang kurang spesifik mengenai diagnosa. Kelengkapan pengisian rekam medis sangat berpengaruh di bagian pengolahan sebelum dilakukan coding sehingga perlu adanya komunikasi antara perekam medis dengan tenaga kesehatan (professional pemberi asuhan). Permasalahan pengisian rekam medis menjadikan pelayanan rekam medis tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kondisi tidak lengkapnya rekam medis ini apabila dibiarkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien. Untuk itu, diperlukan komunikasi yang baik antara para pelaku yang terkait pelayanan rekam medis. Didalam interaksi antar pelaku yang berhubungan dengan pelayanan rekam medis terdapat komunikasi interpersonal yang terjadi diantara mereka. Hubungan interpersonal yang terjalin baik akan mempengaruhi kinerja petugas yang lebih baik. Peran komunikasi interpersonal ini penting didalam memenuhi kebutuhan data rekam medis. Interaksi diantara pemberi informasi dan penerima informasi rekam medis yang terjalin dengan baik akan mendukung ketersediaan data rekam medis secara lengkap.

Salah satu rumah sakit yang memiliki pelayanan rekam medis yaitu Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” Mataram. RS Siti Hajar adalah Rumah Sakit Swasta tipe C yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari faskes pertama baik dari Puskesmas maupun praktik dokter dan klinik kesehatan. Didalam memenuhi standar kinerja pelayanan rekam medis yang harus 100% diperlukan adanya komunikasi interpersonal. Data yang ditampilkan pada Tabel 1 menunjukkan adanya ketidakseragaman karakteristik petugas yang berpotensi membuat komunikasi

interpersonal tersebut tidak berjalan baik. Pada penelitian ini mencoba meneliti lebih jauh bagaimana hubungan komunikasi interpersonal yang ada di Rumah Sakit Siti Hajar terhadap kinerja petugas rekam medis. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” Mataram”. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana hubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” Mataram.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah survey. Secara garis besar, langkah-langkah dalam melakukan penelitian tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk mengetahui hubungan kemampuan komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. Penelitian ini dilakukan di ruangan Rekam Medis Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram pada Januari sampai dengan September 2021. Populasi pada penelitian ini adalah 35 orang petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” Mataram. Dari populasi seluruhnya yaitu 35 orang petugas rekam medis dan sampelnya diambil sebanyak 9 orang petugas rekam medis. Adapun metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara dan observasi. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah lembar kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab.

Data yang dihasilkan dalam penelitian ini akan dilakukan analisis data dengan menggunakan bantuan program

SPSS. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji korelasi *Spearman Rank*. Teknik korelasi *Spearman Rank* merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif/hubungan (korelasi) bila datanya berbentuk ordinal. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , artinya kesalahan dari analisis adalah sebesar 5% atau tingkat kepercayaan dari estimasi terhadap populasi 95%.

## HASIL

Karakteristik petugas rekam medis sebagai responden meliputi: jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan masa kerja (Tabel 2). Pengelompokan umur responden berdasarkan umur paling tinggi dan paling rendah dari seluruh data umur responden menunjukkan bahwa persentase terbesar umur responden berada pada kelompok umur 21- 45 tahun sebanyak 8 orang (80%), sedangkan persentase terkecil berumur 45-60 tahun hanya 1 orang (20%).

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden

No.	Variabel	Jumlah	%
1.	<b>Umur</b>		
	21-45 tahun	8	80 %
	45-60	1	20 %
2.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	2	20,0
	Perempuan	7	80,0
3.	<b>Tingkat Pendidikan</b>		
	SMA	1	15
	Akademi	8	75
4.	<b>Masa Kerja</b>		
	1 – 9 tahun	4	46,7
	10 – 17 tahun	2	13,3
	18 – 24 tahun	3	40,0

Responden penelitian umumnya berjenis kelamin perempuan, sebanyak 7 orang (80,0%), selebihnya adalah laki-laki. Tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah tingkat menengah (SMA/ sederajat) sebanyak 1 orang (15 %), sedangkan tingkat Akademi dan Sarjana masing-masing 8 orang (75 %). Masa kerja sebagian besar responden antara 1-9 tahun sebanyak 7 responden (46,7%), sedangkan persentase terkecil dengan masa kerja 10-17 tahun yaitu 2 orang (13,3%).

## Komunikasi dan Kinerja

### 1. Kualitas Kerja

Keinginan responden melakukan tupoksi secara efisien dan efektif adalah penting dinyatakan oleh seluruh responden (7 orang; 100,0%), sedangkan keinginan menerapkan metode baru dalam pekerjaan adalah biasa saja dinyatakan oleh 7 orang (50,0%). Secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Prestasi

No	Prestasi	Jumlah	Persen
A. Melakukan Tupoksi Secara Efisien dan Efektif			
1	Sangat baik	9	100,0

No	Prestasi	Jumlah	Persen
2	Baik	0	0,0
3	Kurang baik	0	0,0
Jumlah		15	100,0
B. Menerapkan Metode Baru dalam Pekerjaan			
1	Sangat baik	4	40,0
2	Baik	5	60,0
3	Kurang baik	0	0,0
Jumlah		9	100,0

2. Pengakuan Diri  
Sebanyak 3 orang (73,3%) menyatakan adanya pengaruh sikap rekan kerja dalam pelaksanaan rekam medis

adalah biasa saja, serta 6 orang (80,0%) menyatakan pentingnya penghargaan dari rumah sakit dalam meningkatkan motivasi dalam bekerja (Tabel 4).

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pengakuan diri di RSI Siti Hajar Mataram**

No	Pengakuan Orang Lain	Jumlah	Persen
A. Sikap Rekan Kerja dalam Pekerjaan			
1	Sangat baik	6	75
2	Baik	3	25
3	Kurang baik	0	0,0
Jumlah		9	100,0
B. Penghargaan dari Rumah Sakit			
1	Sangat baik	8	80,0
2	Baik	1	20,0
3	Kurang baik	0	
Jumlah		9	100,0

3. Konsep  
Sebanyak 8 orang (53,3%) menyatakan biasa saja tentang pengembangan karier melalui pekerjaan yang dilakukan, namun sebanyak 8 orang

(53,3%) menyatakan penting adanya pelatihan, pendidikan dan promosi untuk meningkatkan pangkat dan golongan (Tabel 5).

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Peluang untuk Maju di RSI Siti Hajar Mataram**

No	Peluang Untuk maju	Jumlah	Persen
A. Pekerjaan untuk Pengembangan Karier			
1	Sangat baik	4	40,0
2	Baik	5	60,0
3	Kurang baik	0	0
Jumlah		9	100,0
B. Pelatihan, Pendidikan dan Promosi untuk Kenaikan			
1	Sangat baik	5	53,3
2	Baik	4	46,7
3	Kurang baik	0	0,0

4. Motivasi Ekstrinsik Responden Berdasarkan Kehadiran

Adanya pemberian imbalan atau insentif dari rumah sakit kepada petugas

rekam medis merupakan hal yang penting dalam upaya meningkatkan motivasi petugas, hal ini dinyatakan sebanyak 8 orang (93,3%). Pemberian imbalan atau insentif tersebut hendaknya didasarkan pada prestasi kerja masing-masing petugas,

sehingga petugas yang belum menunjukkan prestasi termotivasi untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik untuk mendapatkan insentif dari hasil pekerjaannya, hal ini dinyatakan sebanyak 8 orang (86,6%) (Tabel 6).

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kompensasi di RSI Siti Hajar Mataram**

No	Kompensasi	Jumlah	Persen
<b>A. Pemberian Imbalan/Insentif</b>			
1	Sangat baik	8	93,3
2	Baik	1	6,7
3	Kurang baik	0	0,0
Jumlah		9	100,0
<b>B. Pemberian Imbalan/Insentif Didasarkan pada Prestasi</b>			
1	Sangat baik	7	86,6
2	Baik	1	6,7
3	Kurang baik	1	6,7
Jumlah		9	100,0

5. Responden Berdasarkan Supervisor  
Pengawasan yang dilakukan atasan sebagai kegiatan supervisi merupakan hal yang penting bagi sebanyak 3 orang (30

%) responden, dan sebanyak 6 orang (70,0%) responden menyatakan penting dibuat umpan balik terhadap hasil pekerjaan (Tabel 7).

**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Supervisi Teknis di RSI Siti Hajar Mataram**

No	Mutu Supervisi	Jumlah	Persen
<b>A. Pengawasan</b>			
1	Sangat baik	6	70
2	Baik	3	30
3	Kurang baik	0	0,0
Jumlah		9	100,0
<b>B. Umpan Balik</b>			
1	Sangat baik	8	80,0
2	Baik	2	20,0
3	Kurang baik	0	0,0
Jumlah		9	100,0

6. Motivasi Ekstrinsik Responden Berdasarkan Hubungan Interpersonal  
Adanya hubungan kerja yang baik dalam pelaksanaan pekerjaan merupakan hal yang biasa saja menurut sebanyak 4

orang (60,0%) responden, dan sebanyak 6 orang (66,7%) responden menyatakan penting adanya dukungan rekan kerja untuk mencapai hasil kerja yang optimal (Tabel 8).

**Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Interpersonal**

No	Hubungan Interpersonal	Jumlah	Persen
<b>A. Hubungan Kerja</b>			
1	Sangat baik	4	40,0
2	Baik	5	60,0
3	Kurang baik	0	0,00
Jumlah		9	100,0

B. Dukungan Rekan Kerja			
1	Sangat baik	6	70
2	Baik	3	30
3	Kurang baik	0	0,0
J u m l a h		9	100,0

## PEMBAHASAN

### Hubungan Prestasi dengan Kinerja Petugas Rekam Medis

Hasil uji *Spearman* menunjukkan hubungan prestasi dengan kinerja petugas rekam medis, pada tingkat korelasi lemah. Tingkat korelasi yang lemah antara motivasi intrinsik dilihat dari aspek prestasi dengan kinerja, karena persentase responden yang menyatakan prestasi pada kategori sedang (60,0%) lebih besar dikaitkan dengan kinerja responden pada kategori sedang (53,3%). Sesuai dengan observasi peneliti dan wawancara mendalam diketahui bahwa keinginan berprestasi petugas di bagian rekam medis masih rendah sehingga berdampak pada kinerja petugas rekam medis.

Sesuai dengan penelitian Lestari et al. (2021) bahwa seseorang yang disebut dengan *climber* adalah seseorang yang terus ingin meraih kesuksesan. Mereka yang berjiwa *climber* akan terus pantang mundur menghadapi hambatan yang ada di hadapannya. Ia anggap itu sebagai sebuah tantangan dan peluang untuk meraih hal yang lebih tinggi yang belum diraih orang lain. Petugas rekam medis yang memiliki motivasi untuk mencapai prestasi yang baik memungkinkan bagian rekam medis RSI Siti Hajar Mataram meningkatkan kinerja pelayanan kepada pasien dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan rekam medis

### Hubungan Pengakuan diri dengan Kinerja Petugas Rekam Medis

Hasil uji statistik berdasarkan uji *Spearman* menunjukkan hubungan antara pengakuan orang lain dengan kinerja petugas rekam medis, pada tingkat korelasi lemah, artinya kinerja petugas rekam medis tidak terkait erat dengan

pengakuan orang lain. Petugas rekam medis di RSI Siti Hajar Mataram umumnya termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan apabila mendapatkan pengakuan dari orang lain, namun kontribusi aspek pengakuan orang lain terhadap penunjang kinerja petugas rekam medis tidak begitu kuat dibandingkan aspek lain dalam motivasi intrinsik. Sesuai dengan observasi peneliti dan wawancara mendalam diketahui bahwa pengakuan rekan kerja sebagai dukungan dalam bekerja masih rendah sehingga berdampak pada kinerja petugas rekam medis.

Sesuai dengan pendapat Yuliasuti et al. (2018) tentang teori keadilan sebagai salah satu jenis motivasi, dijelaskan bahwa pentingnya menumbuhkan persepsi di kalangan bawahan bahwa mereka diperlakukan secara adil dalam kehidupan organisasionalnya dibandingkan dengan perlakuan terhadap orang lain, perlakuan berdasarkan sistem yang berlaku dan dibandingkan dengan persepsi bawahan yang bersangkutan sendiri tentang keadilan perlakuan berdasarkan sistem yang berlaku dan dibandingkan dengan persepsi bawahan yang bersangkutan sendiri tentang keadilan

### Hubungan Konsep Peluang Untuk Maju dengan Kinerja Petugas Rekam Medis

Secara statistik berdasarkan uji *Spearman* aspek peluang untuk maju dalam motivasi intrinsik berhubungan dengan kinerja petugas rekam medis pada tingkat korelasi kuat (koefisien = 0,778). Peluang untuk maju yang dimiliki petugas rekam medis di RSI Siti Hajar Mataram menunjukkan adanya kemauan mengembangkan pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan.

Sesuai dengan observasi peneliti dan wawancara mendalam diketahui bahwa masih terbatas kesempatan bagi petugas rekam medis dalam mengembangkan diri sehingga berdampak pada kinerja petugas rekam medis. Sesuai dengan penelitian Setiawan et al. (2020) bahwa motivasi diri (*self motivation*) adalah upaya membangunkan semangat diri dengan sugesti diri secara positif. Sugesti diri secara positif dapat dikembangkan dengan cara terus-menerus mengembangkan sikap positif, pilihan-pilihan positif, dan keputusan positif yang membangun diri dan orang lain. Motivasi diri bertujuan menjaga kestabilan sikap serta tekad untuk terus maju dan berprestasi. Motivasi diri seperti ini akan meredam gejala-gejala negatif dalam diri serta memberi kekuatan ganda menghadapi krisis hidup. Motivasi diri memberi tanda kematangan dan membangun tekad untuk bertahan serta maju dan sukses.

### **Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis**

Kepuasan kerja sebagai sebagai salah satu aspek dalam motivasi intrinsik petugas rekam medis di RSI Siti Hajar Mataram berhubungan kuat dengan dengan kinerja (koefisien=0,548). Berdasarkan kategori kepuasan kerja yang dimiliki petugas rekam medis di RSI Siti Hajar Mataram memungkinkan setiap petugas bekerja untuk mencapai hasil yang optimal. Sesuai dengan observasi peneliti dan wawancara mendalam diketahui bahwa kepuasan kerja petugas di bagian rekam medis belum optimal sehingga berdampak pada kinerja petugas rekam medis.

Sesuai dengan penelitian Istiqomah & Purnama, (2019) bahwa kepuasan diekspresikan dengan antusias kerja yang tinggi, disiplin, motivasi yang bagus, kesediaan belajar dan menerima pelajaran dari orang lain, dan lain-lain. Tetapi, seiring dengan proses waktu, kepuasan itu

mulai menurun atau memudar. Ini biasanya terekspresikan dari rasa jenuh atau bosan terhadap pekerjaan yang dirasakan monoton, merasa tidak bangga lagi terhadap profesi atau pekerjaannya, merasa kehilangan gairah untuk mensyukuri pekerjaan, dan lain-lain.

Hasil *Survey Intelligence Sirota, New York* 2000-2004 yang dikutip Ubaydillah (2006) mengungkap sebagian besar karyawan punya antusias tinggi ketika menemukan pekerjaan baru. Tapi, antusias itu akan menurun setelah enam bulan bekerja. Ini dirasakan oleh 85 % dari 1000 perusahaan yang dijadikan objek studi dan melibatkan kurang lebih satu setengah juta karyawan dari sejak tahun 2000-2004. Demikian juga studi *The Gallup Organization* yang dikutip Ubaydillah (2006) mengungkap bahwa kegairahan karyawan hanya akan berlangsung paling maksimal satu tahun dari sejak setelah mendapatkan pekerjaan. Selama masa satu tahun pertama, mereka sangat antusias, komitmennya bagus, bersedia untuk menerima nasehat dari atasannya, dan datangnya tepat waktu.

### **Hubungan Mutu Supervisi Teknis dengan Kinerja Petugas Rekam Medis**

Pengawasan atasan terhadap pelaksanaan pekerjaan dan umpan balik terhadap evaluasi pekerjaan merupakan hal yang diamati dalam aspek mutu supervisi teknis pada petugas rekam medis di RSI Siti Hajar Mataram. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan pada kategori sedang. Setelah dilakukan uji *Spearman* diperoleh nilai koefisien (0,333), artinya ada hubungan yang lemah antara variabel mutu supervisi teknis dengan kinerja petugas rekam medis. Sesuai dengan observasi peneliti dan wawancara mendalam diketahui bahwa kegiatan pengawasan dan evaluasi melalui supervisi belum terlaksana secara optimal sehingga berdampak pada kinerja petugas rekam medis.

Sesuai dengan penelitian Advistasari et al. (2015) bahwa kegiatan supervisi yang dilakukan memiliki peran ganda secara simultan, yaitu memelihara kualitas layanan dalam standar yang tinggi sambil tetap memperhatikan keunikan dari pengguna jasa. Supervisor sebagai bagian dari manajemen di lini pertama memiliki tugas untuk mengontrol *performance*. Kegiatannya lebih banyak berhubungan langsung dengan pelaksanaan kerja. Untuk itu, petugas dituntut untuk memiliki keterampilan fungsional dan keterampilan kemanusiaan (*human skill*). Keberhasilan dalam melakukan supervisi secara tepat akan memberikan implikasi kepada produktivitas kerja perawat. Perawat yang merasa nyaman dan puas dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya akan mampu menghasilkan produktivitas dan kualitas kerja yang baik.

### **Hubungan antara Hubungan Interpersonal dengan Kinerja Petugas Rekam Medis**

Hubungan interpersonal dalam pelaksanaan pelayanan rekam medis meliputi: hubungan kerja yang baik antar rekan kerja maupun atasan, dan dukungan rekan kerja untuk mencapai hasil kerja tim yang optimal. Hasil penelitian menunjukkan aspek hubungan interpersonal berhubungan sangat lemah dengan kinerja petugas rekam medis (koefisien=0,211). Aspek hubungan interpersonal yang berhubungan sangat lemah dengan kinerja petugas rekam medis menggambarkan kemampuan dalam mengendalikan diri atau memisahkan antara kondisi hubungan dengan rekan kerja maupun atasan dengan pelaksanaan pekerjaan. Sesuai dengan observasi peneliti dan wawancara mendalam diketahui bahwa masih sering terjadi hubungan yang kurang harmonis antara petugas rekam medis sehingga berdampak pada kinerja petugas rekam medis Sesuai dengan penelitian Chairunnisah et al.

(2020) bahwa kunci keberhasilan suatu organisasi tergantung dari dukungan manajemen dan bawahannya terutama dalam hubungan interpersonal yang melibatkan, mengarahkan, menghubungkan dan menjadi tokoh atau figur bagi organisasinya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan karakteristik respon diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir jenjang diploma dengan persentase 89%. Masa kerja responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah bekerja kurang dari 9 tahun dengan persentase sebesar 44,44 %. Responden terbanyak terdapat pada responden yang berusia 21 - 45 tahun dengan persentase sebesar 89%. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 78%.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” Kota Mataram memiliki kinerja tinggi dengan persentase sebesar 100% dengan melaksanakan tugas pokok dan fungsi secara efisien dan efektif. Dengan capaian 44,44% RSI “Siti Hajar” telah menerapkan metode baru dalam pekerjaan. Hubungan interpersonal berhubungan sangat lemah dengan kinerja petugas rekam medis. Lemahnya hubungan ini menggambarkan kemampuan dalam mengendalikan diri atau memisahkan antara kondisi hubungan dengan rekan kerja maupun atasan dengan pelaksanaan pekerjaan masih lemah. Adanya hubungan yang kurang harmonis antara petugas rekam medis sehingga berdampak pada kinerja petugas rekam medis.

### **REFERENSI**

Advistasari, Y. D., Lutfan, & Pudjaningsih, D. (2015). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Farmasi Menggunakan D & M Is*

- Success Model Untuk Mendukung Pengelolaan Obat Di RSUD Kota Semarang. Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 5(4), 219–224. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/29512> (20 Mei 2021).
- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT. Borneo enterprindo samarinda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 362-376.
- Chairunnisah, R., Andriani, H., Alamsyah, N., Syamsuriansyah, & Putra, RPA. (2020). Gambaran Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB . *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Kesehatan Politeknik Medica Farma Husada Mataram*, 6(2), 221-226. Retrieved from <http://www.lppm.poltekmfh.ac.id/index.php/JPKIK/article/view/152>.
- Devina, T., & Maimun, N. (2021). Upaya Meminimalisir Terjadinya Konflik Antara Pasien Dan Petugas Pendaftaran Di UPT Puskesmas Enok Kab. Indragiri Hilir Tahun 2020. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 106-116.
- Gustiana, E., & Ropiah, O. (2019). Penerapan Program Interpersonal Communication Training Terhadap Kemampuan Komunikasi. *Jurnal Pelita Paud*, 3(2), 186-194.
- Istiqomah, R. R., & Purnama, H. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14-21.
- Khasanah, L., & Priyadi, G. (2021). Evaluasi Pelatihan Peningkatan Kompetensi Petugas Rekam Medis di Puskesmas Cangkol. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice"*), 12(4), 511-515.
- Lestari, S., Pravitasari, A. P., & Sugiyanto, S. (2021). Analisis Faktor Intrinsik Dan Ekstrinsik Motivasi Kerja Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 18-23.
- Prasetyo, A., & Winoto, Y. (2016). Komunikasi Interpersonal di Kalangan Karyawan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Bapusipda) Jawa Barat dan Hubungannya dengan Kinerja Tenaga Perpustakaan. *Humanus*, 15(1), 32-40.
- Setiawan, E. A., Wijayanti, R. A., Deharja, A., & Swari, S. J. (2020). Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis Rawat Jalan Di Puskesmas Kencong Kabupaten Jember. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 165-173.
- Yuliastuti, T., Yohanes, Y. T. S., & Waru, T. (2018). Analisis Komunikasi Interpersonal Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) dalam Keikutsertaan Akseptor KB Medis Operatif Pria (MOP). *JCommsci-Journal Of Media and Communication Science*, 1(1).
- Zuhara, E. (2015). Efektivitas teknik sosiodrama untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa (penelitian kuasi eksperimen kelas X di SMA Kartika Siliwangi 2 Bandung Tahun Ajaran 2013/2014). *JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, 1(1), 80-89.