

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Pelayanan Kesehatan Puskesmas adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem (Kemenkes RI, 2019). Untuk memenuhi tugas tersebut perlu didukung adanya unit-unit pendukung yang mempunyai tugas spesifik, diantaranya adalah unit rekam medis.

Salah satu jenis pelayanan yang ada pada unit rekam medis yaitu rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan (Hidayah, 2016). Pelayanan rawat jalan adalah pencatatan yang diperlukan hanya sebatas catatan atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan fisik, diagnosis/masalah, tindakan/pengobatan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Robot *et al.*, 2018).

Rawat jalan pada puskesmas memiliki bagian pendaftaran yang menjadi unit pelayanan terdepan. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mendapatkan data sosial dan identitas pasien. Petugas pendaftaran rawat jalan memiliki tugas pokok yaitu menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (Maulidah, 2019). Petugas pendaftaran juga bertugas menyediakan formulir-formulir rekam medis dan memberikan informasi terkait pelayanan yang bersangkutan.

Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Diana, 2019). Analisis beban kerja adalah suatu teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk

memperoleh informasi mengenai tingkat efektifitas dan efisiensi kerja organisasi (Arifin, 2020). Analisis beban kerja merupakan suatu upaya untuk mengetahui waktu yang digunakan oleh petugas untuk menyelesaikan tugas tertentu yang diharapkan dapat mengetahui proporsi jumlah petugas yang diperlukan dalam suatu unit kerja tertentu dalam suatu instansi termasuk puskesmas. Tujuan diadakan perencanaan sumber daya manusia yaitu untuk menentukan kualitas dan kuantitas pegawai yang akan dipekerjakan, menjamin ketersediaan tenaga kerja masa kini maupun masa yang akan datang, menghindari tumpang tindih pekerjaan yang dilakukan, menghindari adanya kelebihan atau kekurangan pegawai dan meningkatkan produktifitas dan mutu.

Beban kerja tinggi adalah banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan hanya mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas (Irawati & Carrollina, 2017). Beban kerja yang berupa fisik biasanya dapat dilihat secara langsung, misalnya kelelahan, menurunnya tingkat produktivitas pekerja, kesalahan-kesalahan yang terjadi, dan lain-lain. Beban kerja yang berupa mental tidak dapat dilihat secara kasat mata (Wijaya, 2018). Menurut Koesomowidjojo (2017) *dalam* Yuniartini (2019) faktor-faktor yang menyebabkan beban kerja adalah faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar tubuh pekerja seperti tugas, organisasi kerja dan lingkungan kerja, sedangkan faktor internal yang dimaksud yaitu faktor somatis dan psikis. Faktor somatis yang dimaksudkan merujuk pada postur tubuh dan kondisi kesehatan dari petugas rekam medis yang memiliki beban kerja tinggi, sedangkan faktor psikis yaitu motivasi petugas rekam medis (Koesomowidjojo *dalam* Yuniartini, 2019).

Puskesmas Kanigaran merupakan Puskesmas Rawat Jalan yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, mempunyai tugas menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo. Puskesmas Kanigaran memiliki 2 petugas rekam medis yang memiliki pendidikan akhir D3 Rekam Medis dan Sarjana Manajemen. Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo belum pernah

dilakukan penelitian tentang analisis beban kerja petugas rekam medis. Kegiatan pokok untuk petugas yang memiliki kualifikasi D3 Rekam Medik mencakup seluruh kegiatan pokok yang ada yaitu pendaftaran, filing, koding, check kelengkapan berkas rekam medis, dan distribusi berkas ke poli yang dituju, sedangkan untuk petugas yang memiliki kualifikasi Sarjana Manajemen tidak bisa melakukan koding dan melakukan checklist kelengkapan berkas rekam medis pasien sehingga membebani petugas yang lain.

Rincian petugas dalam melakukan pekerjaannya adalah mendaftarkan pasien, mencari berkas rekam medis di rak, melakukan distribusi berkas ke poli yang dituju, setelah antrian pasien pendaftaran selesai maka petugas melakukan checklist kelengkapan berkas dan koding. Waktu kerja petugas pendaftaran dimulai pada pukul 7 pagi hingga pukul 2 siang. Petugas juga terkadang mengambil berkas yang ada di poli. Dari hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa petugas pendaftaran mendapatkan double job, terjadinya lama pendaftaran hingga lebih dari 10 menit, menurunnya tingkat produktivitas bekerja. Petugas pendaftaran juga mengeluh terkena *burnout* yang didapat karena beban kerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan, Petugas Rekam Medik di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo terdapat 2 petugas pendaftaran rawat jalan. Jumlah petugas yang ada dan banyaknya kunjungan pasien dapat mempengaruhi beban kerja yang ada. Berikut Tabel 1.1 merupakan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Oktober hingga Desember tahun 2022.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Bulan Oktober Hingga Desember Tahun 2022

Bulan	Kunjungan Pasien Rawat Jalan
Oktober	2673
November	2975
Desember	3122

Sumber: Data Sekunder Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo Tahun 2022

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa pada bulan Oktober hingga Desember tahun 2022 jumlah kunjungan rawat jalan dari 2673 di bulan Oktober menjadi 3122 di bulan Desember sehingga dapat disimpulkan hasil observasi awal peneliti data jumlah kunjungan mengalami kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat jalan, dan

rata-rata perbulan yang didapat dari bulan Oktober hingga Desember adalah 2923 pasien. Unit rekam medis harus melaksanakan semua tugas dengan baik agar bisa melaporkan data yang lengkap, akurat dan tepat waktu. Semakin banyak pasien yang dilayani berarti semakin berat pula beban kerja petugas rekam medis (Rosita *et al.*, 2022). Dampak yang ditimbulkan dari permasalahan diatas yakni lamanya pendistribusian berkas rekam medis ke poli sehingga terjadi penumpukan antrian pasien rawat jalan yang cukup lama, beberapa pasien melakukan pendaftaran lebih dari 10 menit. Hal tersebut tidak sesuai dengan Kemenkes RI, (2008) yang menyebutkan waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan sebesar ≤ 10 menit. Berikut Tabel 1.2 merupakan data lama pendaftaran pasien rawat jalan.

Tabel 1. 2 Data Lama Pendaftaran Tiap Pasien

No	Tanggal Kunjungan	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan per Hari	Lama pendaftaran (%)	
			≤ 10 menit	> 10 menit
1	19 Desember 2022	166	48%	52%
2	20 Desember 2022	143	53%	47%
3	21 Desember 2022	158	52%	48%
4	22 Desember 2022	129	52%	48%

Sumber: Data primer

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa pada tanggal 19 hingga 22 Desember 2022 jumlah lama pendaftaran pasien yang tidak sesuai dengan Kemenkes RI, (2008). Tanggal 19 Desember 2022 sebanyak 52% orang yang melakukan pendaftaran hingga lebih dari 10 menit. Tanggal 20 Desember 2022 sebanyak 47% orang yang melakukan pendaftaran hingga lebih dari 10 menit. Tanggal 21 Desember 2022 sebanyak 48% orang yang melakukan pendaftaran hingga lebih dari 10 menit. Tanggal 22 Desember 2022 sebanyak 48% orang yang melakukan pendaftaran hingga lebih dari 10 menit. Dari hasil studi pendahuluan dapat diketahui bahwa rata rata pasien perhari sebanyak 149 orang. Setiap harinya 2 petugas pendaftaran harus melayani pasien dengan rata rata sebanyak 149 orang. Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak kunjungan pasien maka semakin banyak pasien yang melakukan pendaftaran lebih dari 10 menit.

Dampak akibat tingginya beban kerja petugas pendaftaran yang ada di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo. Petugas pendaftaran mendapatkan

double job, yakni merangkap tugas dalam melakukan pendaftaran, koding, check kelengkapan berkas rekam medis, dan pendistribusian berkas rekam medis ke poli yang dituju. Sisi negatif dari *double job* ini adalah menurunnya kualitas kerja karyawan itu sendiri, adanya beban kerja dan tanggung jawab yang lebih besar, serta kemungkinan beresiko tidak praktis dalam bekerja (Astina, 2014). Pada kegiatan koding, petugas sering mengalami kesulitan mengenai singkatan baku dokter yang tidak diketahui petugas, hal ini dikarenakan tidak ada kesepakatan antara dokter dan petugas mengenai singkatan baku dokter yang telah digunakan, sehingga menambah beban kerja bagi petugas untuk mencari arti dari singkatan yang digunakan. Pada kegiatan pendistribusian berkas rekam medis ke poli yang dituju, petugas mengalami kewalahan dikarenakan tenaga petugas yang terbatas yang hanya memiliki 2 petugas untuk melakukan kegiatan pendaftaran sekaligus melakukan distribusi berkas rekam medis ke poli yang dituju. Lama dalam pendistribusian status atau berkas rekam medis termasuk dalam beban kerja petugas (Hasanah Ayu *et al.*, 2020).

Kelengkapan pengisian pada map berkas rekam medis hanya dikerjakan oleh 1 petugas sehingga ada beberapa map yang tidak terisi dan langsung didistribusikan di poli yang dituju. Jumlah kunjungan pasien merupakan salah satu dari faktor penyebab terjadinya beban kerja dari petugas rekam medis yang nantinya dibandingkan dengan jumlah petugas, selain jumlah kunjungan pasien, masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat menyebabkan beban kerja dari petugas rekam medis. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan dapat dibagi menjadi 2 antara lain, faktor internal dan faktor eksternal (Ramadhani *et al.*, 2020).

Pada permasalahan yang ada, 2 petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo mengalami gejala *burnout* yang ditandai dengan adanya keluhan pegawai dan stress beban kerja yang tinggi. *Burnout* adalah respons psikologis terhadap paparan kronis akibat stres pekerjaan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti beban kerja yang tinggi. *Burnout* dapat dengan mudah terjadi di semua pekerjaan, termasuk pekerja kesehatan. Petugas yang mengalami kelelahan kerja atau stress kerja sama-sama bisa mengakibatkan

penurunan produktivitas kerja (Rosita *et al.*, 2022). Selain dari beberapa permasalahan yang ada, Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo sendiri tidak pernah melakukan perhitungan beban kerja.

Merujuk dari permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor Penyebab Tingginya Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo” yang dapat berguna untuk memperbaiki mutu pelayanan Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo dengan sumber daya manusia yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Analisis Faktor Penyebab Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Melakukan Analisis Faktor Penyebab Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis Faktor eksternal (tugas) penyebab beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.
- b. Menganalisis Faktor eksternal (organisasi kerja) penyebab beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.
- c. Menganalisis Faktor eksternal (lingkungan kerja) penyebab beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.
- d. Menganalisis Faktor internal (somatis) penyebab beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.
- e. Menganalisis Faktor internal (psikis) penyebab beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

- a. Dapat dijadikan sebagai referensi terkait beban kerja petugas rekam medis di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.
- b. Diharapkan peneliti dapat memberikan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan guna perbaikan kualitas sumber daya manusia (SDM), sehingga dapat bermanfaat dalam pelayanan di bagian unit rekam medik Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo di masa yang akan datang.

1.4.2 Bagi Politeknik

- a. Dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya peningkatan mutu akademik, khususnya program D-IV Manajemen Informasi Kesehatan.
- b. Memberi informasi tentang Analisis Faktor Penyebab Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo Tahun 2022 yang dapat digunakan sebagai bahan pustaka, serta dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian, khususnya penelitian Analisis Faktor Penyebab Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo Tahun 2022.
- b. Sebagai sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti kuliah.
- c. Mempelajari kondisi riil di Puskesmas tentang kegiatan di unit rekam medik Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo.