

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2010). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik secara promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif (Swari *et al.*, 2019). Fasilitas pelayanan kesehatan seharusnya mengusahakan segala upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama dalam rangka penyelenggaraan rekam medis (Nuraini & Wijayanti, 2017).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2008). Rekam medis merupakan penunjang tertib administrasi di suatu rumah sakit. Tanpa adanya rekam medis yang baik, maka tertib administrasi di suatu rumah sakit tidak akan berhasil sebagaimana yang diharapkan. Rumah sakit perlu melakukan perencanaan kebutuhan SDM sesuai dengan kebutuhan baik segi jenis dan jumlahnya. Kebutuhan tenaga harus dilakukan analisis, karena kelebihan tenaga akan mengakibatkan terjadinya penggunaan waktu kerja yang tidak produktif dan sebaliknya kekurangan tenaga akan mengakibatkan beban kerja yang berlebihan (Devi & Kurniawan, 2016).

Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Undang - Undang RI, 2014). Rumah sakit perlu melakukan perencanaan kebutuhan SDM sesuai dengan kebutuhan baik segi jenis dan jumlahnya. Kebutuhan tenaga harus dilakukan analisis, karena kelebihan tenaga akan mengakibatkan terjadinya penggunaan waktu kerja yang tidak produktif dan sebaliknya kekurangan tenaga akan mengakibatkan beban kerja yang berlebihan. Tenaga rekam medis adalah

tenaga yang menangani berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, assembling, coding, indexing, pelaporan, penyimpanan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Devi & Kurniawan, 2016).

Untuk melaksanakan penyelenggaraan Rekam Medis pastinya harus ditunjang dengan sumber daya manusia (petugas) yang kompeten, profesional dan kesesuaian beban kerja yang dibebankan dengan petugas yang tersedia. Beban kerja sangatlah dibutuhkan di semua kalangan pekerjaan salah satunya di Rumah Sakit. Setiap unit dirumah sakit memerlukan perhitungan beban kerja agar tidak tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan sehingga beban kerja sesuai kapasitas yang dibutuhkan. Salah satunya di bagian rekam medis sangat membutuhkan perhitungan beban kerja. Beban kerja adalah besarnya beban pekerjaan yang harus dijalankan oleh satu jabatan atau unit organisasi (Andreya *et al.*, 2021).

Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerja yang dihadapi. Apabila jumlah tenaga kerja tidak sesuai dengan beban kerja maka mengakibatkan kelelahan kerja dapat menurunkan produktifitas kerja sehingga mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit (Dani & Mujanah, 2021) *dalam* (Andreya *et al.*, 2021). Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran penting dalam pengembangan dan kelangsungan hidup organisasi, oleh karena itu diperlukan suatu pengelolaan sumber daya manusia yang baik (Yulaika, 2018).

Sumber daya manusia adalah suatu proses melalui mana kesesuaian optimal diperoleh di antara pegawai, pekerjaan organisasi dan lingkungan sehingga para pegawai mencapai tingkat kepuasan dan performansi yang mereka inginkan dan organisasi memenuhi tujuannya (SUSAN, 2019). 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.

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pada tanggal 1 Maret 2022 dapat diketahui petugas pendaftaran rawat jalan tenaga yang tersedia di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur berjumlah 10 orang. Peneliti mengambil data rata-rata kunjungan pasien per hari pada bulan Januari 2022.

Table 1.1 Jumlah Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

<b>Jenis Petugas</b>	<b>Tempat</b>	<b>Jumlah Petugas</b>
Petugas Pendaftaran Pasien lama BPJS	Lantai 4	1 petugas
Petugas Pendaftaran Pasien lama BPJS	Lantai 2	2 petugas
Petugas Pendaftaran Pasien lama BPJS	Lantai 1	4 petugas
Petugas Pendaftaran Pasien Baru	Lantai 1	1 petugas
Petugas Pendaftaran Pasien Lama Umum	Lantai 1	1 petugas
Petugas Pendaftaran Pasien Pihak Ketiga	Lantai 1	1 petugas

Dilihat dari banyaknya pasien rawat jalan yang mendaftar dan kurangnya petugas pendaftaran rawat jalan, hal tersebut menyebabkan tingginya beban kerja yang dirasakan oleh petugas karena belum dilakukan perhitungan beban kerja. Dampaknya pelayanan di pendaftaran rawat jalan semakin lama dan untuk petugas terjadi kelelahan kerja, motivasi kerja turun sehingga mengakibatkan produktivitas kerja menurun (Maharani & Setyowati, 2015).

Table 1.2 Rata-rata pasien per hari

<b>Jenis Pasien</b>	<b>Rata – rata pasien</b>
Pasien Lama BPJS	488,8 pasien
Pasien Baru	22,9 pasien
Pasien Lama Umum	106,3 pasien
Pasien Pihak Ketiga	3,05 pasien

Sumber: Data Kunjungan Pasien (2022)

Pendekatan penelitian kuantitatif pada penelitian ini digunakan untuk melakukan analisa perhitungan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur menggunakan metode WISN (*Workload Indicator Staffing Need*). Peneliti menggunakan metode perhitungan WISN (*Workload Indicator Staffing Need*) karena metode ini seringkali digunakan di rumah sakit, puskesmas, dan dinas kesehatan. Kelebihan dari metode WISN

adalah mudah dioperasikan, digunakan, diterapkan, komprehensif dan realistis (Suarjana, 2016). WISN dapat membantu dalam meningkatkan keadilan dalam pembagian tugas kepada staf, memberikan cara terbaik dalam mengalokasikan tugas baru kepada kategori tenaga kesehatan yang berbeda, mengetahui jumlah staf yang dibutuhkan dalam melakukan suatu pekerjaan, dan merencanakan kebutuhan staf di masa mendatang (WHO, 2010).

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1 Tujuan Umum PKL

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perhitungan beban kerja tenaga rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan metode WISN di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

### 1.2.2 Tujuan Khusus PKL

1. Mengetahui jumlah tenaga rekam medis pendaftaran rawat jalan dan kualifikasi SDM di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur
2. Menghitung waktu kerja tersedia pada petugas pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
3. Menghitung faktor kelonggaran dan rata-rata waktu kelonggaran petugas pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
4. Menghitung standar beban kerja pada petugas pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

### 1.2.3 Manfaat PKL

#### A. Manfaat Bagi Praktikan

1. Menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga mendapatkan pengalaman kerja secara nyata di Rumah Sakit dan bekerja sama dengan orang lain dengan latar belakang serta disiplin ilmu yang berbeda-beda.
2. Mencoba menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.
3. Membandingkan penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan penerapannya di dalam dunia kerja.

4. Memberikan gambaran tentang kondisi lapangan pekerjaan yang sebenarnya.
5. Memperoleh pengalaman praktik secara langsung dan nyata di dunia kerja.
6. Mengajarkan mahasiswa tentang cara bertanggung jawab terhadap suatu tugas yang diberikan.

B. Manfaat Bagi Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember

1. Menjalin hubungan dan kerjasama yang baik Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember dengan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan pada waktu yang akan datang.
2. Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember mendapatkan informasi mengenai kriteria pekerja yang dibutuhkan pada RSUD Haji Suarabaya tempat praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan sehingga program studi mendapatkan standarisasi calon tenaga kerja yang baik sehingga mampu mencetak lulusan yang kompeten.
3. Dapat mempromosikan keberadaan akademik di tengah-tengah dunia kerja khususnya di bidang Manajemen Informasi Kesehatan sehingga dapat mengantisipasi kebutuhan dunia kerja akan tenaga kerja yang profesional dan kompeten di bidang masing-masing.

C. Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan antara RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dengan Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember.
2. Membantu rumah sakit dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapang.
3. Membantu rumah sakit dengan menyelesaikan tugas-tugas pada bagian yang ditempati oleh praktikan.

4. Mendapatkan saran tambahan mengenai bagian yang ditempati oleh praktikan sesuai dengan ilmu yang telah dimiliki.
5. Mewujudkan Corporate Social Responsibility (CSR) yang sebenarnya dalam bidang edukasi.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

#### 1.3.1 Lokasi

Lokasi Praktik Kerja Lapangan adalah RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jl. Manyar Kertoadi, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60116.

#### 1.3.2 Waktu

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan dari tanggal 10 Januari-25 Maret 2022.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif pada penelitian ini digunakan untuk melakukan analisa perhitungan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur menggunakan metode WISN (*Workload Indicator Staffing Need*).