

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

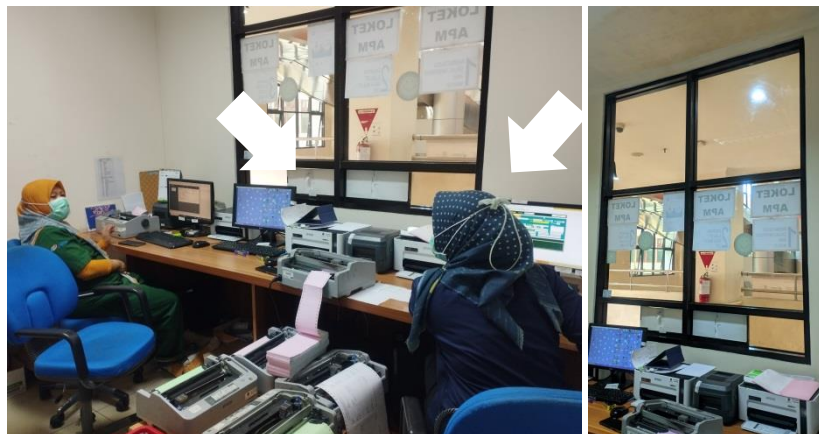
Kesehatan masyarakat Indonesia sangat diperhatikan oleh pemerintah, untuk meningkatkan kesehatan yang vertikal negara Indonesia membutuhkan instansi yang dapat mendukung pelayanan kesehatan yang baik, salah satunya yaitu Rumah Sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2019). Rumah Sakit harus selalu meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu guna terwujudnya derajat kesehatan yang tinggi sebagai bentuk penyedia pelayanan kesehatan yang paripurna. Pengambilan keputusan suatu organisasi rumah sakit memerlukan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah dimengerti untuk pengelolaan rumah sakit dalam menghadapi perkembangan teknologi yang akan memasuki semua bidang termasuk bidang kesehatan.

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki beberapa unit untuk membantu meningkatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, salah satunya adalah rekam medis. Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis terdapat beberapa bagian, yaitu *Coding, Indexing, Assembling, Filling*, dsb (Kemenkes, 2022). Unit rekam medis merupakan salah satu unit yang mendukung kegiatan fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, salah satunya pendaftaran pasien, menurut Shofari (2018), tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM RS). Proses pendaftaran pasien di TPPRJ merupakan kontak pertama kali antara petugas rekam medis dengan pasien sehingga petugas pendaftaran membutuhkan ruang kerja yang mencakup aspek ergonomi agar mendukung pelayanan kesehatan yang baik dan benar.

Menurut peneliti Estiyana dan Widyanti (2021) Ergonomi merupakan ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam kaitannya dengan pekerjaan mereka.

Upaya antara lain berupa menyesuaikan ukuran tempat kerja dengan dimensi tubuh agar tidak melelahkan, pengaturan suhu, cahaya, dan kelembaban bertujuan agar sesuai dengan kebutuhan tubuh manusia. Maka dari itu, tempat pendaftaran pasien rawat jalan harus dibuat dengan suasana yang cukup nyaman dan mempermudah petugas pendaftaran dalam berkomunikasi dengan pasien.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di sistem pendaftaran TPPRJ di rumah sakit Hasan Sadikin Bandung di lantai 2 di gedung anggrek yang berada jauh dengan eskalator, dan terpisah dengan ruang poliklinik. Pendaftaran TPPRJ lantai 2 tersebut terdapat 4 petugas dan 3 loket dimana loket satu terdapat reumatologi, ginjal hipertensi, jiwa, infeksi, loket dua terdapat endokrin, bedah mulut, gigi dan mulut, gizi, loket tiga terdapat kardio, gastro, lansia, pulmo dan petugas ke empat untuk pendaftaran pasien menuju ke lab. Dalam mempermudah petugas dalam komunikasi terhadap pasien dibutuhkan pembatas yang ergonomi agar petugas pada saat komunikasi dengan pasien tidak harus dengan suara yang keras karena petugas akan cepat kelelahan dalam berkerja seperti pada gambar 1.1 :



Gambar 1. 1 Ruang Pendaftaran Pasien RJ Lantai 2

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa pembatas kaca loket terlalu rapat dan hanya terdapat dua kaca kecil yang di geser. Jarak antar petugas saling berhimpit sehingga jauh dari loket sedangkan terdapat tiga petugas loket pendaftaran pasien rawat jalan sehingga membuat petugas harus bersuara keras dalam berkomunikasi dengan pasien. Karena petugas pendaftaran pasien rawat jalan harus

menggunakan suara yang keras sehingga petugas sering terjadi miskomunikasi dengan pasien dikarenakan suara yang tercampur. Menurut Hatta (2010) dalam Ananda (2022) menjelaskan bahwa Sarana prasarana penunjang yang baik merupakan faktor penting dalam menciptakan rekam medis dengan nilai guna tinggi, salah satunya adalah tata letak ruang penyimpanan dan ruang unit rekam medis. Jika hal ini belum sesuai standar maka dapat mengurangi kenyamanan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan benar.

Petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik harus selalu fokus agar tidak terjadi data yang salah dalam pendaftaran pasien rawat jalan. Maka dari itu, suhu ruangan sangat berpengaruh terhadap petugas pendaftaran, suhu yang nyaman dan tidak pengap dapat membuat fokus petugas bertambah sehingga ketepatan rekam medis sesuai dengan standar (Kemenkes, 2008) menjelaskan bahwa standar kelengkapan rekam medis yaitu 100 %. Suhu di ruangan pendaftaran pasien rawat jalan lantai 2 sangat pengap karena AC di ruangan tersebut tidak menyala/rusak dan hanya terdapat 3 ventilasi yang berada di ruangan sebelah timur sedangkan ruang pendaftaran terdapat 4 petugas dan seringkali petugas berlalu-lalang untuk mengambil kertas pendaftaran pasien untuk menuju kepoli yang dituju. Karena suhu yang pengap sehingga membuat fokus petugas menurun dan dapat berpengaruh terhadap kelengkapan identitas pasien rawat jalan. Menurut Putra (2022) menjelaskan bahwa Luas ventilasi ilmiah/jendela memiliki ukuran minimum 15% dari luas lantai. Sedangkan untuk standar kelembaban berkisar antara 25-55%.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan memiliki 2 ruangan yang sama dengan ukuran 3 m x 3 m, tetapi loket pendaftaran hanya digunakan 1 ruangan sebelah barat sedangkan ruangan sebelah timur hanya digunakan untuk bersantai sehingga terdapat ruangan yang seharusnya dapat digunakan menjadi loket pendaftaran pasien rawat jalan. Dalam kenyamanan petugas pendaftaran pasien rawat jalan di lantai 2 sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan terhadap pasien, maka dari itu tempat pendaftaran pasien rawat jalan lantai 2 harus dibuat se ergonomi mungkin dengan menyesuaikan antropometri petugas. Pada saat petugas menerima karcis pendaftaran dan SEP pasien terlalu jauh

dikarenakan meja yang terlalu lebar sehingga petugas harus sedikit berdiri dari tempat duduk untuk menjangkau SEP yang diberikan oleh pasien. Menurut Putra (2022) menjelaskan bahwa Tata ruang harus di desain dengan baik, desain yang baik berarti mempunyai kualitas fungsi yang baik, tergantung pada sasaran dan filosofi mendesain pada umumnya, bahwa sasaran berbeda menurut kebutuhan dan kepentingannya, serta upaya desain berorientasi pada hasil yang dicapai, dilaksanakan dan dikerjakan seoptimal mungkin. Dari penjabaran permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan mendesain ulang tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan ilmu ergonomi di Rumah Sakit Umum Pusat Hasan Sadikin Kota Bandung. Perancangan di ruang pendaftaran pasien rawat jalan lantai 2 ini bertujuan agar menghasilkan ruang pendaftaran yang nyaman dan ergonomis terhadap petugas pendaftaran pasien rawat jalan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan Umum PKL

Tujuan umum dari laporan ini adalah melakukan Desain Ulang Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Ilmu Ergonomi Di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung

1.2.2. Tujuan Khusus PKL

- a. Mengidentifikasi jumlah dan antropometri petugas pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Kota Bandung
- b. Menganalisis luas, ventilasi, dan suhu ruangan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Kota Bandung
- c. Mendesain ulang sarana dan prasarana sesuai antropometri petugas pada ruang pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin
- d. Mendesain ulang ruang pendaftaran pasien rawat jalan sesuai analisis di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Kota Bandung

1.2.3. Manfaat PKL

- a. Bagi Rumah Sakit

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi bagi Rumah Sakit Hasan Sadikin Kota Bandung dalam pengelolaan pendaftaran pasien rawat jalan lantai sesuai dengan ergonomi.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penulisan laporan ini dapat menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember dan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Mahasiswa

Penulisan laporan ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu manajemen informasi kesehatan, khususnya dalam desain ergonomi tempat pendaftaran pasien rawat jalan di unit kerja rekam medis.

1.3. Lokasi dan Waktu

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUP Hasan Sadikin Bandung yang beralamatkan di Jl. Pasteur No.38, Pasteur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40161 dan dilaksanakan selama 3 bulan (11 minggu) pada tanggal 25 Januari sampai dengan 14 April 2023.

1.4. Metode Pelaksanaan

1.4.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menganalisis ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

1.4.2. Sumber Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara tidak terstruktur, observasi, dokumentasi dan (diskusi) *Brainstorming*. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jumlah kunjungan pasien.

1.4.3. Teknik Pengumpulan Data

Laporan ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara tidak terstruktur, pengukuran suhu ruangan menggunakan thermometer, pengukuran ruangan menggunakan meteran.