

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menjamin kesehatan perorangan secara menyeluruh dan menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes, 2016). Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan medis seperti pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative sebagai upaya meningkatkan kesehatan masyarakat (UU Nomor 44, 2009). Rumah sakit memiliki beberapa unit untuk menyelenggarakan pelayanannya, salah satunya yaitu unit rekam medis.

Rekam medis merupakan catatan yang mencakup informasi mengenai identitas pasien, pemeriksaan klinis, pengobatan, tindakan prosedural, dan layanan tambahan yang diberikan kepada pasien (Menkes, 2022). Rekam medis merupakan penunjang tertib administrasi di suatu rumah sakit. Jika tidak ada rekam medis yang komprehensif, maka fungsi administrasi di rumah sakit tidak akan berhasil sebagaimana yang diharapkan (Ramadhan, 2023).

Perekam medis adalah individu yang telah berhasil menyelesaikan program pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan dan mematuhi ketentuan peraturan hukum yang berlaku (Menkes, 2013). Perekam medis merupakan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK). SDMK berkualitas yang memenuhi persyaratan akan didistribusikan dengan cara yang adil, efisien, dan bermutu merupakan tantangan bagi pengembangan kesehatan di masa depan (Menkes, 2018). Oleh karena hal tersebut, maka seorang perekam medis wajib memiliki kompetensi, keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi pendidikan minimal sesuai standar yang disyaratkan. Jumlah tenaga kerja harus sesuai dengan beban kerjanya sebab dapat mempengaruhi tingkat efisiensi dan kualitas kerjanya. Namun, faktanya di fasyankes seperti rumah sakit tidak sesuai dengan pernyataan yang telah dijelaskan di awal. Oleh sebab itu dapat memicu adanya beban kerja tinggi sehingga perlu dilakukan analisis (Fadila, 2019).

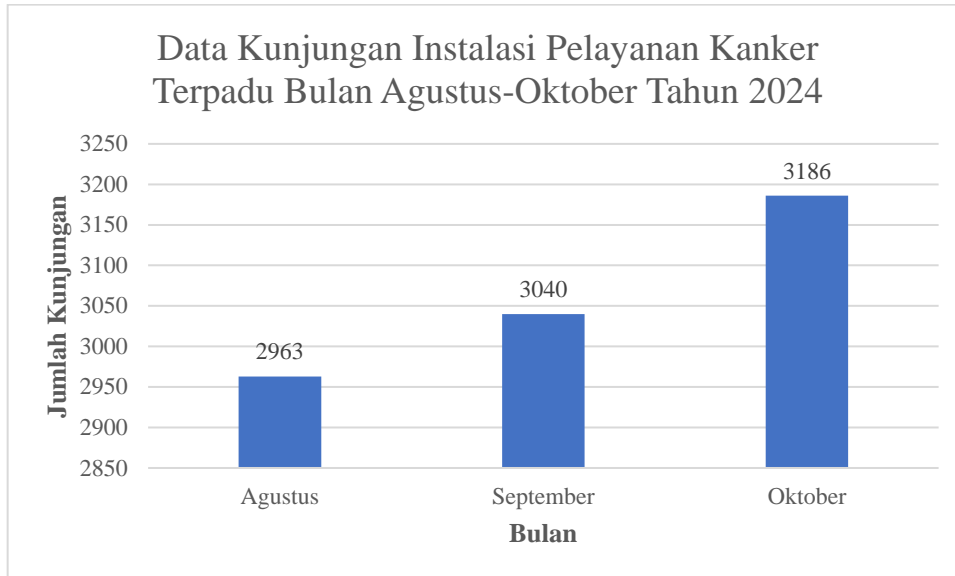
Analisis beban kerja adalah metode manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi yang berkaitan dengan kegiatan operasional suatu organisasi berdasarkan volume kerja (Permenpan, 2020). Suatu pekerjaan dikatakan beban adalah ketika besarnya pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang pada suatu unit kerja tidak sesuai dengan uraian *job description*-nya. Suatu unit organisasi memerlukan perhitungan beban kerja agar beban kerja sesuai dengan kapasitas dan tidak tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan (Umami, 2023).

Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) terdiri dari beberapa poli klinik seperti klinik bedah onkologi, klinik ginekologi onkologi, klinik paliatif, klinik onkologi radiasi, klinik radioterapi, dan kemoterapi. Jumlah petugas rekam medis di IPKT yaitu 3 petugas pendaftaran dengan *background* pendidikan PMIK 1 petugas dan 2 petugas adalah *non*-PMIK. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran IPKT di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo, tugas utamanya adalah mendaftarkan pasien rawat jalan dan rawat inap, namun petugas pendaftaran juga mendapatkan tugas tambahan seperti mencarikan rekam medis manual di ruang penyimpanan lalu mendistribusikannya ke meja perawat, menyiapkan rekam medis manual dan mengembalikan rekam medis manual setelah pasien selesai dilayani, yang mana tugas tambahan tersebut seharusnya adalah tugas dari petugas *filing*. Petugas pendaftaran mengatakan bahwa jika dibandingkan dengan pendaftaran di poliklinik spesialis lain, tugas tambahan di IPKT tersebut terasa lebih berat. Akibatnya terjadi ketidaksesuaian antara pekerjaan yang dilakukan dengan tugas aslinya sehingga beban kerja petugas pendaftaran tinggi.

Berdasarkan hasil observasi, pada saat petugas pendaftaran sibuk mendaftarkan pasien, rekam medis manual diambilkan oleh perawat maupun *security* yang berjaga sehingga keamanan ruang *filing* tidak terjaga. Keterbatasan jumlah petugas tersebut membuat perawat dan *security* membantu pekerjaan di luar *job description*. Petugas pendaftaran menyatakan bahwa sering pulang terlambat karena menyesuaikan dengan *shift* perawat. Perawat memiliki 2 *shift* kerja, yaitu mulai pukul 07.00 WIB sampai 17.00 WIB. Hal tersebut menyebabkan petugas

pendaftaran harus menyelesaikan pekerjaannya untuk mendaftarkan dan menjadi petugas *filing*.

Menurut Latifah (2023), jika terjadi peningkatan jumlah kunjungan, maka akan meningkatkan beban kerja petugas pendaftaran. Berikut merupakan data kunjungan Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu bulan Agustus sampai Oktober tahun 2024:



Gambar 1. 1 Kunjungan Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu Bulan Agustus-Oktober Tahun 2024

Berdasarkan data jumlah kunjungan tersebut, terjadi peningkatan dari bulan Agustus 2024 sebesar 2963, bulan September 2024 sebesar 3040, dan bulan Oktober 2024 sebesar 3186 dengan rata-rata jumlah kunjungan tersebut adalah 3063.

Hasil penelitian Jayanti (2023) saat melakukan perhitungan menggunakan metode ABK-Kes dengan jumlah kunjungan setiap harinya sebanyak 100 kunjungan, maka kebutuhan petugas bagian pendaftaran sebanyak 2 orang. Jadi, 1 petugas mendaftarkan 50 kunjungan. Jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan di IPKT, maka diperoleh rata-rata 1 orang petugas mendaftarkan sekitar 40 pasien. Kesesuaian antara jumlah kunjungan dan petugas pendaftaran sudah ideal. Namun, dengan adanya tugas tambahan tersebut menjadi beban kerja bagi petugas pendaftaran.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut dapat berdampak pada penurunan kualitas kerja petugas. Hal tersebut sesuai dengan penelitian

Chrismawanti (2020) yang menyatakan bahwa kualitas kerja petugas menurun karena beban kerja yang tinggi. Petugas pendaftaran menjadi kelelahan kerja dan antusias kerja menurun yang mengakibatkan kualitas kerja juga menurun atau kurang maksimal. Hal ini sejalan dengan Kalalembang (2024) yang menyebutkan bahwa dampak yang ditimbulkan dari beban kerja yaitu petugas menjadi tidak nyaman dalam bekerja serta berpotensi kelelahan kerja (*burnout*) dan *stress* kerja yang berarti kualitas kerja petugas akan menurun. Jika petugas merasa kelelahan, dapat memberikan pelayanan kepada pasien yang kurang berkualitas sehingga mutu kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit juga akan terpengaruh. Menurut Chrismawanti (2020) beban kerja yang meningkat, disertai tuntutan tugas yang tinggi menyebabkan komunikasi kurang optimal antara petugas dan pasien. Selain itu, beban kerja yang tinggi dapat mengurangi waktu yang seharusnya digunakan untuk pemberian layanan berkualitas tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Beban Kerja Petugas Pendaftaran di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menggunakan Metode ABK-Kes Tahun 2024".

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang/PKL**

Menganalisis beban kerja petugas pendaftaran di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menggunakan metode ABK-Kes tahun 2024.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL**

- a. Mengetahui jumlah tenaga, kualifikasi, dan *job description* petugas pendaftaran IPKT di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
- b. Menghitung waktu kerja tersedia pada petugas pendaftaran IPKT di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
- c. Menetapkan komponen beban kerja dan norma waktu pada petugas pendaftaran IPKT di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

- d. Menghitung Standar Beban Kerja (SBK) pada petugas pendaftaran IPKT di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
- e. Menghitung Standar Tugas Penunjang (STP) pada petugas pendaftaran IPKT di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
- f. Menghitung kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK)
- g. Menganalisis kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK)
- h. Mengetahui rekomendasi untuk mengatasi kekurangan tenaga di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu

### 1.2.3 Manfaat Magang/PKL

- a. Bagi RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

Laporan ini dapat dimanfaatkan bagi RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo khususnya Instalasi Rekam Medis untuk mengetahui beban kerja dan kebutuhan petugas pendaftaran di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT). Selain itu, sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan perencanaan terkait hasil perhitungan beban kerja petugas pendaftaran di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT).

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini dapat dimanfaatkan bagi Politeknik Negeri Jember sebagai referensi kepustakaan pada penelitian selanjutnya serta pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.

- c. Bagi Mahasiswa

Laporan ini dapat dimanfaatkan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya dalam analisis perhitungan beban kerja menggunakan metode ABK-Kes. Selain itu, dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta pengalaman melalui kegiatan magang ini.

## 1.3 Lokasi dan Waktu

### 1.3.1 Lokasi

Kegiatan magang/PKL ini dilaksanakan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo yang beralamat di Jl. Mojopahit No. 667, Sidoarjo, Jawa Timur.

### 1.3.2 Waktu

Kegiatan magang/PKL ini dilaksanakan selama 3 bulan dari tanggal 23 September 2024 sampai 13 Desember 2024, dimulai hari senin sampai sabtu. Jam kerja kegiatan magang/PKL pada hari senin-kamis yaitu mulai pukul 07.00-14.00 WIB, hari jumat mulai pukul 07.00-11.30 WIB, dan hari sabtu mulai pukul 07.00-12.30 WIB.

## 1.4 Metode Pelaksanaan

### 1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan utama dari penelitian ini untuk menggambarkan situasi atau kejadian yang terjadi melalui proses perencanaan kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu.

### 1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah petugas pendaftaran di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) yang berjumlah 3 orang petugas.

### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati tugas pokok yang dikerjakan oleh petugas pendaftaran di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT).

#### b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada 3 petugas pendafatarn Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu (IPKT) untuk mengetahui terkait kebutuhan dalam menganalisis kebutuhan beban kerja.