

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Rumah sakit merupakan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan cara menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2018). Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjutan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, oleh karena itu rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu kepada masyarakat. Triyanti & Weningsih (2018) dalam Wardani & Suyanto (2022) menjelaskan pemberian layanan kesehatan di rumah sakit dimulai sejak proses pendaftaran sampai dengan pengolahan data hasil pelayanan kesehatan sehingga dapat dihasilkan suatu *output* berupa informasi kesehatan. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan rumah sakit dalam meninjau mutu pelayanan dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dikatakan bermutu bukan hanya ditinjau melalui pelayanan medis saja, tetapi juga melalui penyelenggaraan rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis merupakan salah faktor yang menentukan baik atau buruknya pelayanan di rumah sakit (Purba & Yulita, 2018). Pelaksanaan rekam medis merupakan suatu kewajiban yang perlu dilakukan oleh rumah sakit sebagai bentuk tata tertib administrasi, pendokumentasian dan penunjang pencatatan terkait pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien. Tanpa adanya dukungan dengan sistem rekam medis yang baik dan benar pelayanan rumah sakit menjadi kurang berhasil dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sebagaimana yang diharapkan (Ritonga & Rusanti, 2018).

Permenkes Nomor 24 Tahun (2022) menyatakan rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Kegiatan rekam medis tidak hanya meliputi kegiatan pencatatan, namun mempunyai cakupan yang lebih luas yaitu terkait dengan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis. Sumberdaya manusia yang terlibat sebagai

penyelenggara rekam medis memiliki peran penting agar pelaksanaan rekam medis dapat telaksana secara efektif dan efisien sehingga dapat menunjang mutu pelayanan rumah sakit. Oleh sebab itu, seluruh sumberdaya manusia yang bekerja di rumah sakit perlu mempunyai kompetensi dan jumlah yang cukup untuk memenuhi kriteria pelayanan kesehatan di rumah sakit (Fauzi et al., 2022).

Pelaksanaan penyelenggaraan rekam medis sebagai salah satu penunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit perlu memperhatikan keseimbangan sumberdaya manusia. Keseimbangan sumberdaya manusia yang dimaksud adalah kecukupan kuantitas dan kualitas petugas dengan beban kerja petugas unit rekam medis. Tinggi rendahnya beban kerja tidak hanya tergantung pada jumlah tenaga yang tersedia, namun dipengaruhi oleh kualifikasi tenaga kesehatan tersebut (Pamboaji, 2020). Parulian Gultom & Sihotang (2019) menjelaskan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Efisiensi, efektivitas dan produktifitas tenaga kerja instalasi rekam medis suatu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beban kerja. Apabila jumlah petugas tidak seimbang dengan beban kerja pada unit tersebut maka akan terjadi lamanya waktu dalam penyediaan dokumen rekam medis sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Jika hal ini terus dibiarkan akan memberikan dampak buruk bagi mutu pelayanan fasilitas kesehatan. Oleh karena itu kuantitas dan kualitas sumber daya manusia harus direncanakan dan dikelola dengan baik, salah satunya dapat dilakukan dengan cara melakukan analisis beban kerja (Suryanto, 2020).

Analisis beban kerja berdasarkan Permendagri Nomor 12 Tahun 2008 memiliki pengertian yaitu suatu teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan volume kerja. Analisis beban kerja adalah metode yang bertujuan untuk mengetahui jumlah waktu yang diperlukan tenaga untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Analisis tersebut diharapkan dapat mengetahui jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, baik dalam unit kerja, departemen, divisi, maupun perusahaan.

Rumah Sakit Daerah Balung merupakan rumah sakit kelas C milik Pemerintah Kabupaten Jember. RSD (Rumah Sakit Daerah) Balung Jember menyelenggarakan pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, dan IGD. Data kunjungan pasien di Rumah Sakit Daerah Balung tahun 2020-2023, dijelaskan sebagaimana pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Inap, Rawat Jalan, dan IGD di Rumah Sakit Daerah Balung tahun 2020-2023

Tahun	Rawat Jalan dan IGD	Rawat Inap	Jumlah
2020	45.266	8.503	53.769
2021	39.965	7.710	47.675
2022	68.676	14.733	83.409
2023 (Jan-April)	19.478	5.303	24.781
Jumlah	173.385	36.249	209.634

Sumber : Data Sekunder (Jumlah Kunjungan di RSD Balung tahun 2020-2023)

Tabel 1.1 menunjukkan data kunjungan pasien rawat jalan, rawat inap dan IGD tahun 2020-2023 di Rumah Sakit Daerah Balung. Data kunjungan pasien yang tertinggi yaitu pada tahun 2022 mencapai 83.409 pasien. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan mengalami penurunan mencapai 47.675 pasien, hal tersebut dikarenakan adanya Covid-19 sehingga rumah sakit membatasi kunjungan pasien yang berobat. Namun, peningkatan angka kunjungan pasien terjadi kembali di tahun 2022 dan jumlah kunjungan pada bulan Januari 2023 - April 2023 telah mencapai 24.781 pasien. Tingginya kunjungan pasien di Rumah Sakit Daerah Balung Jember apabila tidak diikuti dengan keseimbangan sumberdaya tenaga kesehatan akan mengakibatkan petugas kewalahan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haqiqi (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan jumlah kunjungan pasien di setiap tahunnya akan mengakibatkan beban kerja semakin tinggi pada petugas, sedangkan jumlah petugas tidak bertambah.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSD Balung Jember didapatkan data bahwa waktu yang digunakan untuk melaksanakan tugas dan kegiatan di unit rekam medis dalam kurun waktu 1 (satu) tahun ditetapkan waktu 5 hari kerja. Berikut data waktu kerja tersedia di unit rekam medis di RSD Balung Jember di sajikan pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Waktu Kerja Tersedia di Unit Rekam Medis di RSD Balung Jember Tahun 2022

Kode	Komponen	Keterangan	Rumus	Waktu Kerja	Keterangan
A	Hari Kerja	5 hari kerja/minngu	5×52 minggu	260	Hari/Tahun
B	Cuti Pegawai	Peraturan Badan Kepegawaian Negara No. 24 Tahun 2017		12	Hari/Tahun
C	Hari Libur Nasional	Dalam 1 tahun (kalender)		10	Hari/Tahun
D	Pendidikan dan Pelatihan	Rata-rata dalam 1 tahun		0	Hari/Tahun
E	Rata-rata ketidakhadiran kerja (absen, sakit, dll)	Rata-rata dalam 1 tahun		12	Hari/Tahun
F	Waktu Kerja			8	Jam/Hari
WKT	Waktu kerja tersedia (Jam)		$A-(B+C+D+E) \times F$	1.808	Jam/Tahun
	Waktu kerja tersedia (WKT)			108,480	Menit/Tahun

Sumber : Data Sekunder (Data Hasil Studi Pendahuluan Tahun 2022)

Berdasarkan tabel 2.1 menunjukkan hari kerja petugas rekam medis yaitu 5 hari/tahun sehingga waktu kerja petugas rekam medis yaitu 8 jam/hari. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 menyatakan bahwa standar waktu kerja petugas rekam medis jika hari kerjanya 5 hari/tahun maka waktu kerja petugas rekam medis yaitu 8 jam/hari.

Berdasarkan permasalahan yang lain menurut peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 menyatakan bahwa standar jam kerja formal ditetapkan menjadi 1.700 jam/tahun untuk waktu kerja 5 (lima) hari. Berdasarkan data pada tabel 2.1 diketahui bahwa waktu kerja petugas di RSD Balung Jember dalam satu tahun yaitu sebanyak 1.808 jam/tahun. Hal ini tidak sesuai dengan aturan standar jam kerja formal sehingga dapat dikatakan bahwa jam kerja yang ada di RSD Balung Jember telah melebihi standar waktu kerja petugas sehingga beban kerja petugas menjadi tinggi. Kejadian ini serupa dengan penelitian Widhiastuti,

dkk (2022) menyatakan bahwa semakin banyak waktu yang dilakukan dalam bekerja maka semakin besar juga beban kerja yang didapatkan dan waktu kerja menjadi tidak efektif. Tresnawati et al., (2020) menjelaskan apabila beban kerja terlalu tinggi (*over capacity*), jumlah jam kerja untuk dapat menyelesaikan semua tugas yang telah ditetapkan akan memerlukan waktu lebih banyak dan hal tersebut merupakan sumber tambahan beban kerja.

Tingginya beban kerja petugas rekam medis di RSD Balung Jember diduga disebabkan oleh beberapa permasalahan lapang yang dapat didefinisikan menjadi dua jenis yaitu terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Balung Jember diduga cenderung diakibatkan motivasi petugas rendah, hasil wawancara dengan salah satu petugas rekam medis menyatakan bahwa masih terdapat petugas yang memilah dan memilih pekerjaan sehingga terdapat pekerjaan yang tidak dikerjakan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Ramadhani et al (2020), faktor internal yang mempengaruhi beban kerja petugas rekam medis disebabkan oleh motivasi, dan persepsi kerja. Petugas memilah dan memilih pekerjaan karena petugas menganggap pekerjaan mereka lebih banyak dibandingkan jumlah tenaga kerjanya sehingga terdapat beberapa pekerjaan yang seharusnya menjadi tanggung jawab perekam medis tersebut menjadi terbengkalai.

Faktor eksternal terkait dengan lingkungan kerja yang menunjukkan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga diduga dapat mempengaruhi beban kerja petugas rekam medis. Kondisi lingkungan kerja utamanya terkait sarana dan prasarana untuk mendukung penyelenggaraan rekam medis merupakan salah satu faktor yang diduga memiliki kemungkinan sebagai penyebab tingginya beban kerja. Pelaksanaan kegiatan rekam medis yang efektif dan efisien memerlukan penunjang sarana prasarana yang memadai untuk dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana penunjang kegiatan rekam medis meliputi komputer, printer, meja, kursi dan lain sebagainya (Fauzi et al., 2022). Hasil observasi saat studi pendahuluan di unit rekam medis Rumah Sakit Daerah Balung Jember, didapati banyaknya rekam medis yang tidak tersimpan pada rak penyimpanan sehingga waktu pencarian rekam medis membutuhkan waktu yang

lebih lama. Kondisi di RSD Balung berdasarkan hasil observasi pada bagian *filling* terdapat petugas yang melakukan proses pencarian dari beberapa rekam medis ada yang membutuhkan waktu lebih dari 10 menit hal tersebut berpengaruh terhadap beban kerja petugas. Sulrieni dkk (2021) menyatakan data rekam medis yang tersimpan di rak-rak penyimpanan semakin hari semakin menumpuk sehingga memakan tempat yang banyak, menghalangi mobilitas petugas dan membuat beban kerja petugas tinggi.

Tingginya beban kerja petugas rekam medis yang terjadi di RSD Balung dapat berdampak pada kelelahan kerja, stres kerja dan dapat menghambat pekerjaan petugas rekam medis karena pekerjaan tidak mampu di kerjakan secara maksimal sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan rekam medis. Sejalan dengan penelitian Sartika (2016) dalam Suryanto (2020) bahwa petugas yang kewalahan akibat tingginya beban kerja akan menyebabkan petugas kurang nyaman dalam melakukan pekerjaannya sehingga petugas berpotensi mengalami *burnout* ataupun stress kerja serta berdampak pada produktifitas kerja dan kualitas mutu pelayanan kesehatan yang dihasilkan.

Berdasarkan penjabaran permasalahan tersebut perlu dilakukan suatu analisis beban kerja untuk mengetahui tingkat beban kerja petugas rekam medis serta menentukan faktor utama penyebab tingginya beban kerja petugas sehingga nantinya dapat dilakukan upaya perbaikan dengan mencari solusi agar kualitas pelayanan kesehatan dapat dihasilkan secara maksimal. Penyebab terjadinya permasalahan beban kerja petugas rekam medis yang terjadi di Rumah Sakit Daerah Balung Jember dapat ditinjau dari faktor internal dan faktor eksternal menggunakan teori Koesomowidjojo (2017) dalam Nilawati (2022). Beban kerja petugas rekam medis dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor internal meliputi (usia dan Status kesehatan, dan motivasi) serta faktor eksternal meliputi tugas (*job description*), organisasi kerja (Pelimpahan wewenang dan lamanya waktu kerja), dan lingkungan kerja (fisik).

Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Beban Kerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Daerah Balung Jember”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian sebagai berikut “Bagaimana analisis beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Daerah Balung Jember”?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Faktor Beban Kerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Daerah Balung Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis faktor internal (usia, status kesehatan, dan motivasi) beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Daerah Balung.
- b. Menganalisis faktor eksternal (tugas, organisasi kerja, lingkungan kerja) beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Daerah Balung.
- c. Menyusun upaya rekomendasi solusi terkait tingginya beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Daerah Balung menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Daerah Balung

- a. Sebagai acuan petugas rekam medis untuk menata kembali manajemen waktu dalam menjalankan pekerjaan sehingga dapat bekerja secara produktif.
- b. Sebagai bahan masukan rumah sakit untuk evaluasi dan meningkatkan SDM serta guna perbaikan mutu yang ada dan meningkatkan standar mutu kesehatan.
- c. Dapat digunakan sebagai bahan masukan serta motivasi bagi Rumah Sakit untuk mengembangkan program-program untuk meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis sesuai dengan kemampuan dari petugas.

1.4.2 Bagi Peneliti

- a. Dapat menerapkan teori atau ilmu-ilmu yang telah di dapat dalam kegiatan perkuliahan untuk menghadapi masalah-masalah yang ada pada saat melakukan penelitian.
- b. Menambah ilmu serta wawasan bagi penulis mengenai analisis beban kerja petugas rekam medis.
- c. Menambah pengalaman bagi peneliti dalam melakukan analisis beban kerja petugas rekam medis di unit pelayanan kesehatan khususnya di Rumah Sakit Daerah Balung.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan diperpustakaan Politeknik Negeri Jember dan dapat dijadikan bahan bacaan untuk menambah pengetahuan mengenai beban kerja petugas rekam medis di perpustakaan Politeknik Negeri Jember.