

BAB 1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau Masyarakat (Pemerintah Republik Indonesia, 2016). Salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Undang-undang, 2009). Dalam peraturan juga disebutkan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis.

Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien, dimulai dari pasien masuk sampai pasien pulang, dirujuk atau meninggal (Permenkes No. 24, 2022). Sedangkan rekam medis elektronik merupakan rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sebuah sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggara rekam medis (Permenkes No. 24, 2022). Dengan adanya rekam medis elektronik ini mendorong seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk menerapkannya, hal ini berpengaruh terhadap kebutuhan akan jumlah petugas dikarenakan beban kerja yang semakin ringan dan efisien efisien (Anninda Ahfadz Roikhanul Haq, 2024)

Rekam medis berfungsi untuk mendukung dan mewujudkan tata kelola yang tertib dalam upaya meningkatkan layanan kesehatan melalui nilai ALFRED, yaitu administration untuk pengelolaan operasional rekam medis, legal sebagai bukti hukum yang melindungi pasien dan tenaga medis, financial yang berkaitan dengan verifikasi keuangan dan klaim, riset sebagai sumber data untuk pengembangan ilmu, edukasi sebagai bahan ajar pembelajaran, serta dokumentasi sebagai catatan autentik pelayanan (Karmelia Putri et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa rekam medis memiliki peran sangat krusial dalam

operasional rumah sakit, sehingga pengelolaannya harus dilakukan oleh tenaga yang kompeten dan memiliki kewenangan sesuai dengan peraturan perundangan, yaitu perekam medis (Kemenkes RI, 2022).

Rekam medis yang bermutu harus didukung oleh sumber daya manusia kesehatan yang baik dari segi kualitas, kuantitas serta sesuai dengan kompetensinya. Menurut (Suhenda et al., 2022) sumber daya manusia yang memadai sangat memengaruhi produktivitas kerja serta menjaga keseimbangan antara jumlah pasien yang dilayani dengan jumlah petugas yang tersedia. Sehingga tercipta lingkungan kerja yang sehat, nyaman, efisien, dan produktif. Jika tenaga kerja sesuai dengan beban kerja, maka kelelahan dapat diminimalisir sehingga kinerja petugas tetap optimal, mendukung mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Pengelolaan SDM yang baik dan sesuai kompetensi menjadi kunci untuk mewujudkan kondisi kerja yang ideal dan pelayanan berkualitas. Oleh karena itu pihak rumah sakit perlu melakukan evaluasi terkait perencanaan kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode ABK-Kes sehingga nantinya diperoleh informasi kebutuhan jumlah sumber daya manusia kesehatan (SDMK) sesuai dengan beban kerja (Permenkes No 33, 2015).

Sumber daya manusia kesehatan (SDMK) menjadi elemen krusial atau penting dalam struktur organisasi kesehatan, terutama pada unit rekam medis di bagian admission. Menurut (Putra et al., 2023) penyelenggaraan rekam medis dapat berjalan optimal jika didukung oleh SDMK yang memadai, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas. Kualitas merujuk pada keterampilan, pengetahuan, serta tingkat pendidikan yang memenuhi standar, sementara kuantitas melibatkan jumlah tenaga kesehatan yang seimbang dengan beban kerja. Kesesuaian antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja secara signifikan memengaruhi efisiensi serta produktivitas kerja.

Beban kerja merujuk pada situasi dimana petugas dihadapkan dengan volume tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Ketidaksesuaian beban kerja ini secara signifikan memengaruhi kinerja petugas secara keseluruhan. Beban kerja yang berlebihan (overload) dapat

menyebabkan kelelahan fisik maupun mental, sehingga menurunkan performa kerja dan menghasilkan output yang kurang memuaskan. Demikian pula, beban kerja yang terlalu ringan atau kurang dapat memicu kebosanan, yang juga berdampak negatif pada motivasi petugas (Linda et al., 2025)

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Hasan Sadikin merupakan rumah sakit pemerintah tipe A yang berlokasi di Jalan Pasteur No. 38, Kota Bandung, dan menjadi rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Jawa Barat. RSUP Dr. Hasan Sadikin mulai beroperasi pada tanggal 15 Oktober 1923 dan telah memiliki sejarah panjang dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi banyak masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, jumlah sumber daya manusia kesehatan (SDMK) yang bertugas di RSUP Dr. Hasan Sadikin bagian pendaftaran rawat jalan sejumlah 29 orang. Selama tahun 2024, total kunjungan pasien rawat jalan mencapai 606.779 kunjungan, dengan rata-rata kunjungan harian sekitar 2.316 pasien. Data mengenai kunjungan pasien tiap bulan di unit rawat jalan disajikan pada tabel berikut:

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	52021
2	Februari	45199
3	Maret	45606
4	April	42237
5	Mei	48960
6	Juni	44819
7	Juli	55642
8	Agustus	54255
9	September	51616
10	Oktober	58321
11	November	52436
12	Desember	55667
Jumlah		606779

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan tingginya volume pelayanan yang harus dihadapi oleh petugas pendaftaran rawat jalan setiap bulannya, hal tersebut juga mencerminkan beban kerja yang besar bagi para petugas. Kondisi ini harus diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia kesehatan (SDMK) yang memadai agar petugas pendaftaran rawat jalan tidak kewalahan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Ketidakseimbangan antara beban kerja dengan jumlah petugas akan menyebabkan tekanan kerja yang berlebihan, kelelahan, dan ketidaknyamanan sehingga menurunkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Anjani et al., 2025) yang menyatakan bahwa perusahaan kekurangan tenaga kerja atau banyaknya beban kerja dengan kapasitas karyawan yang sedikit, hal ini dapat menyebabkan kelelahan fisik karyawan bahkan psikologis karyawan dan karyawan menjadi tidak produktif dalam bekerja. Oleh karena itu diperlukan perhitungan beban kerja menggunakan metode ABK-Kes, sesuai dengan PERMENKES RI Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Metode ABK-Kes merupakan sebuah metode perhitungan kebutuhan SDM berdasarkan pada beban kerja yang dilaksanakan oleh setiap jenis SDM pada tiap fasyankes sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya guna menghitung kebutuhan sumber daya manusia kesehatan pada setiap unit. (Badan PPSDM Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada Unit Rekam Medis Menggunakan Metode ABK-Kes di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang/ PKL

Menganalisis Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan pada Unit Rekam Medis Menggunakan Metode ABK-Kes di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Tahun 2025

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/ PKL

1. Menganalisis Waktu Tersedia (WKT) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Unit Rekam Medis Di RSUP Dr. Hasan Sadikin
2. Menganalisis Komponen Beban Kerja Dan Norma Waktu Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Pada Unit Rekam Medis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
3. Menganalisis Standar Beban Kerja (SBK) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Pada Unit Rekam Medis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
4. Menganalisis Standar Tugas Penunjang (STP) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Pada Unit Rekam Medis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
5. Menganalisis Jumlah Kebutuhan Tenaga (JKT) Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Pada Unit Rekam Medis di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

1.2.3 Manfaat Magang/ PKL

1. Bagi Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin

Dapat Menjadi sebuah informasi penting guna melakukan analisa dan pengembangan terkait pengelolaan, pelayanan dan klaim rekam medis rumah sakit dan sebagai referensi perpustakaan untuk penelitian selanjutnya dengan topik sejenis.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Untuk memberikan pengarahan serta bekal wawasan dan pengalaman kepada mahasiswa sebagai calon tenaga ahli pada bidang rekam medis dan informasi kesehatan agar dapat melakukan penelitian dengan baik, serta mendapatkan gambaran dan mengetahui prosedur pelayanan di rumah sakit yang berkaitan dengan rekam medis dan informasi kesehatan

3. Bagi Mahasiswa

- a. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai kondisi nyata di dunia kerja khususnya di RSUP Dr. Hasan Sadikin

- b. Memperoleh pengetahuan langsung tentang proses pelaksanaan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan khususnya di RSUP Dr. Hasan Sadikin
- c. Dapat membandingkan teori yang dipelajari di perguruan tinggi dengan yang terjadi di lapangan
- d. Dapat mengamati serta memahami berbagai kendala yang muncul dalam pengelolaan rekam medis khususnya di RSUP Dr. Hasan Sadikin

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi Praktik Kerja Lapangan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung beralamat di Jalan Pasteur No. 38 Bandung Kelelurahan Pasteur, Kecamatan Sukajadi, Jawa Barat 40161.

1.3.2 Waktu

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan dalam rentan waktu 3 bulan, dimulai dari tanggal 25 Agustus 2025 sampai dengan 14 November 2025. Kegiatan dilaksanakan setiap hari Senin hingga Jum'at pukul 07.00 hingga 15.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiono sebagaimana dikutip dalam (Waruwu, 2024), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang menjadi sumber atau memiliki informasi tersebut.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiono sebagaimana dikutip dalam (Waruwu, 2024), data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung, misalnya melalui perantara, laporan atau dokumen yang telah ada sebelumnya.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan proses yang melibatkan pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, serta rasional terhadap berbagai fenomena yang terjadi, baik dalam kondisi nyata maupun dalam situasi yang telah dirancang sebelumnya (Iraya, 2023).

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi yang terjadi antara pewawancara dengan narasumber atau responden melalui komunikasi secara langsung untuk memperoleh informasi (Iraya, 2023).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan mengumpulkan berbagai catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, foto, maupun hasil karya penting dari seseorang atau suatu instansi (Ariyanti et al., 2022). Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan selama kegiatan PKL berlangsung dengan cara mendokumentasikan terhadap permasalahan yang ditemukan di lapangan.