

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sarana fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan rekam medis (Kemenkes RI, 2020). Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No. 24, 2022). Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis (Permenkes No. 24, 2022).

Penyelenggaraan rekam medis menjadi suatu hal penting untuk dilakukan di setiap fasilitas kesehatan dikarenakan rekam medis merupakan bukti yang memuat dan merekam segala informasi mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis dimanfaatkan sebagai dasar pemeliharaan dan pengobatan pasien, bukti perkara hukum, bahan penelitian dan pendidikan, dasar pembayaran biaya pelayanan kesehatan dan untuk menyiapkan statistik kesehatan.

Rekam medis diartikan sebagai keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, pemeriksaan fisik, laboratorium, diagnosa serta segala pelayanan dan tindakan yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang dirawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat. Rekam medis mempunyai pengertian yang sangat luas, tidak hanya sekedar kegiatan pencatatan akan tetapi mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penyelenggaraan rekam medis (Cinkwancu et al., n.d.).

Unit rekam medis merupakan bagian yang penting, karena pada bagian inilah semua informasi dan pengelolaan data pasien dilakukan. Bagian unit rekam medis dimulai dari penerimaan pasien, distribusi, assembling,

pengkodean, indexing, penyimpanan berkas rekam medis hingga pelaporan. Penerimaan pasien atau tempat pendaftaran pasien yaitu gerbang utama rumah sakit dan di tempat inilah petugas melakukan kontak langsung dengan pasien. Penerimaan pasien di rumah sakit terdapat tiga bagian yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), tempat pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI) dan unit gawat darurat (UGD) (Reni Yuli Astuti, 2017)

Pada tempat pendaftaran pasien terdapat proses identifikasi pasien yaitu pencatatan identitas dan proses pelayanan kepada pasien diperlukan penyelenggaraan rekam medis yang terlaksana dengan baik dan dapat memberikan informasi yang akurat. Pelayanan tersebut didukung dengan sumber daya manusia yang memadai dari segi kuantitas dan kualitasnya. Adapun kuantitas adalah jumlah tenaga kerja yang ada harus sesuai dengan banyaknya beban kerja. Sedangkan kualitasnya dipengaruhi oleh kinerja dari seorang tenaga pendaftaran terkait bagaimana cara melayani, berkomunikasi yang baik dengan pasien, serta melakukan pencatatan dengan baik. Pada tempat pendaftaran ini sudah dimulai pengelolaan data pasien. Pengelolaan rekam medis harus dilakukan dengan sebaik mungkin guna menciptakan pelayanan yang optimal, pelayanan yang optimal tentunya didukung dengan kemampuan, keterampilan dan tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) (Reni Yuli Astuti, 2017)

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada bulan oktober 2025 di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Petugas pendaftaran poli offline di gedung margono berjumlah 48 orang yang pelayanannya dimulai dari jam 07.00-14.00 dan pelayanan mulai hari senin – sabtu. Adapun jumlah kunjungan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Prof Dr Margono Soekarjo

Bulan	Jumlah
Januari	40.662
Februari	35.784
Maret	37.025
April	33.413
Mei	32.175

Bulan	Jumlah
Juni	28.048
Juli	33.952
Agustus	33.165
September	32.055
Oktober	36.271
November	33.202
Desember	34.481
Total	410.233

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan kunjungan pasien rawat jalan jumlahnya mencapai puluhan ribu kunjungan setiap bulannya. Kunjungan terendah berada pada bulan Juni jumlah kunjungan pasien mencapai 28.048 pasien, dan kunjungan tertinggi berada pada bulan Januari jumlah kunjungan pasien mencapai 40.662 pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa pada bagian pendaftaran poli sering terjadi keterlambatan pelayanan disebabkan oleh gangguan pada sistem pendaftaran elektronik (error sistem) yang membuat proses input data pasien menjadi terhambat. Hal ini menyebabkan antrean panjang dan meningkatnya beban kerja petugas pendaftaran. Selain itu, masih terdapat petugas yang belum perekam medis. Beberapa petugas juga melaksanakan tugas tambahan di luar tanggung jawab utama mereka, seperti melakukan kegiatan retensi berkas, pencetakan kartu pasien, pengelolaan rujukan, purifikasi data rawat jalan, pengunduhan data evaluasi (EVA), membantu administrasi poli, serta mengarahkan pasien ke ruang poli yang dituju. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pembagian tugas dan beban kerja pada bagian pendaftaran poli perlu disesuaikan dengan hasil analisis kebutuhan tenaga dan kapasitas pelayanan agar pelayanan kepada pasien dapat berjalan lebih efektif dan efisien (Kemenkes RI, 2020)

Menurut PMK No. 33 Tahun 2015 yang menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) menjelaskan tentang pedoman yang digunakan untuk menyusun perencanaan penyediaan dan kebutuhan SDM di beberapa institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, untuk

perhitungan kebutuhan tenaga kerja di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto pada saat ini sudah menggunakan metode ABK-Kes.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti ” Analisis Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja Di Unit Pendaftaran Poli Rawat Jalan Menggunakan Metode ABK-Kes Di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah menghitung kebutuhan tenaga kerja petugas pendaftaran menggunakan metode ABK-Kes di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menghitung waktu kerja tersedia petugas pendaftaran poli rawat jalan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025.
- b. Menghitung komponen beban kerja dan norma waktu petugas pendaftaran poli rawat jalan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025.
- c. Menghitung standar beban kerja petugas pendaftaran poli rawat jalan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025.
- d. Menghitung standar tugas penunjang (STP) dan faktor tugas penunjang (FTP) petugas pendaftaran poli rawat jalan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025.
- e. Menghitung kebutuhan petugas pendaftaran poli rawat jalan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Laporan ini dapat dijadikan sebagai referensi terkait perhitungan kebutuhan tenaga kerja petugas pendaftaran poli rawat jalan menggunakan metode ABK-Kes di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan perhitungan kebutuhan tenaga kerja. Sebagai bahan masukan dalam perkembangan dan penelitian selanjutnya terkait dengan perhitungan kebutuhan tenaga kerja.

1.4.3 Bagi Peneliti

Mendapatkan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah didapat pada saat kuliah. Diharapkan laporan ini dapat menambah pengetahuan tentang tahapan dalam menghitung kebutuhan tenaga kerja di unit pendaftaran poli RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2025.

1.5 Lokasi dan Waktu

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yang beralamatkan di Jl. Dr. Gumbreg No.1, Kebontebu, Berkoh, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah dan dilaksanakan selama 3 bulan pada tanggal 25 agustus sampai dengan 14 november 2025.

1.6 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang oleh mahasiswa D-IV Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember dilaksanakan secara luring selama 3 bulan dari bulan Agustus- November, pelaksanaan PKL dilaksanakan dari hari senin – sabtu mulai pukul 07.00 – 14.00. kegiatan selama PKL yaitu melakukan pendaftaran pasien.

1.7 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode ABK-Kes.

1.8 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yaitu terkait dengan variabel penelitian. Data primer dapat berupa hasil observasi, wawancara, atau pengumpulan data melalui angket.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain.

1.9 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Penelitian melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan bagian pendaftaran oleh petugas pendaftaran poli RSUD Prof Dr Margono Soekarjo.

b. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada pendaftaran poli poli RSUD Prof Dr Margono Soekarjo.