

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, cedera dan melahirkan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis, menyebutkan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Instalasi rekam medis adalah salah satu instalasi terpenting yang berada di dalam rumah sakit karena rekam medis merupakan kunci utama dalam melakukan suatu pelayanan kesehatan dimana harus mempunyai manajemen supaya tercapainya tertib administrasi. Tertib administrasi dapat dilihat apabila ada sub sistem rekam medis yang baik dan lengkap yang mencakup unit sistem, yaitu penerimaan pasien, pengolahan rekam medis dan pengembalian dokumen rekam medis, pelepasan rekam medis (Malano & Mahawati, 2015).

Tempat pendaftaran pasien merupakan bagian terpenting dari pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama kali kepada pasien sehingga perlu ditugaskan seorang petugas yang ramah, cepat, teliti, dan rapi. Karena pada bagian ini, pasien dapat melihat baik dan buruknya mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan di tempat pendaftaran bersifat administratif yaitu pelayanan yang tertib, rapi dan teliti, selain itu karena yang dihadapi adalah orang sakit, maka harus diupayakan pelayanan yang cepat, agar pelayanan cepat dan tidak membuat banyak antrian dibutuhkan jumlah tenaga yang cukup (Sulistiya & Suharto, 2015).

Rekam medis dapat terlaksana dengan baik dan dapat memberikan informasi dan data yang lengkap, akurat dan tepat waktu jika didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang memadai, dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya. Kualitas disini meliputi keterampilan, pengetahuan dan tingkat pendidikan sedangkan kuantitas meliputi jumlah tenaga kerja yang ada harus sesuai dengan beban kerja. Beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan professional dalam satu tahun dalam satu sarana pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2004). Tingkat akurasi yang tinggi berkaitan erat dengan beban kerja dari staf yang bertugas, maka beban tenaga kerja yang baik akan sangat mempengaruhi mutu pelayanan di unit kerja rekam medis, begitu pula sebaliknya jika beban kerja petugas rekam medis tinggi maka selain mempengaruhi mutu pelayanan unit kerja rekam medis juga akan mempengaruhi pelayanan di rumah sakit (Riyanti, 2013).

Ketersediaan sumber daya manusia rumah sakit disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit berdasarkan tipe rumah sakit dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu upaya penting yang harus dilakukan pimpinan rumah sakit adalah merencanakan kebutuhan sumber daya manusia secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan atau *job description* di setiap unit, bagian, dan instalasi rumah sakit (Ilyas *dalam* Krisna, 2012).

Rumah Sakit Universitas Airlangga yang beralamat di Jl. Dharmahasada Permai, Mulyorejo, Kec. Mulyorejo, Kampus C Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur, merupakan rumah sakit pendidikan yang mulai beroperasi pada tahun 2011. Pada bulan Juni 2016, Rumah Sakit Universitas Airlangga telah berhasil mendapatkan akreditasi 2012 dari KARS dengan hasil paripurna. Pada bulan Juli 2016, Rumah Sakit Universitas Airlangga telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Tipe B. Di penghujung tahun 2016 Rumah Sakit Universitas Airlangga mendapatkan pengakuan sebagai Rumah Sakit yang mampu mendidik profesional kesehatan di bawah Kemristek-Dikti dengan ditetapkannya Rumah Sakit Universitas Airlangga sebagai Rumah Sakit Pendidikan oleh Kementerian Kesehatan.

Rumah Sakit Universitas Airlangga memiliki tempat pendaftaran pasien yang terbagi di 2 lokasi gedung terpisah dikarenakan masa pandemi ini. Tempat pendaftaran dan jumlah petugas akan ditunjukkan pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Tempat Pendaftaran dan Jumlah Petugas Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya Tahun 2020

Letak Gedung	Tempat Pendaftaran	Jumlah Petugas
Gedung Infeksi	Pendaftaran IGD Covid-19	5
Gedung Infeksi	Pendaftaran Covid-19	1
Gedung Infeksi	Pendaftaran TIB IHAN	1
Gedung Non Infeksi	Pendaftaran IGD non Covid-19	5
Gedung Non Infeksi	Pendaftaran Rawat Inap	5
Gedung Non Infeksi	Pendaftaran Rawat Jalan VIP	1
Gedung Non Infeksi	Pendaftaran Rawat Jalan Non VIP	3
Gedung Non Infeksi	Pendaftaran Medical Check Up (MCU)	0

Sumber : Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Universitas Airlangga

Table 1.1 menunjukkan tempat pendaftaran dan jumlah petugas unit kerja pendaftaran instalasi rekam medis Rumah Sakit Universitas Airlangga informasi tersebut didapat dari Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya, diketahui bahwa jumlah tenaga petugas pendaftaran 20 orang dan terdapat 2 orang yang bukan lulusan dari rekam medis, dan petugas Admisi memiliki 3 shift, untk shift 1 dari pukul 07.00-14.00, untuk ahift 2 dari pukul 13.30-21.00, untuk shift 3 dari pukul 21.00-07.00. Di pendaftaran Poli VIP dan Medical Check Up (MCU) tidak terdapat petugas khusus sehingga terdapat petugas pendaftaran yang harus *double job*. Petugas pendaftaran rawat inap harus *double job* menjadi petugas informasi jika malam karena unit informasi tidak sampai 24 jam. Petugas pendaftaran Non VIP harus *double job* untuk rekapitulasi kematian pasien.

Pekerjaan petugas di unit pendaftaran terkadang juga masih belum sesuai dengan *job description*, terkadang petugas di unit pendaftaran rawat inap harus memulangkan pasien melalui SIMRS pasien ketika perawat tidak bisa, dan di sistem yang meng KRS pasien terkadang juga petugas di unit pendaftaran, seharusnya yang mengetahui kondisi pasien pada saat pulang merupakan perawat ruangan. Petugas di unit pendaftaran juga merasakan lelah jika terkadang pasien datangnya bersamaan. Ketika pagi kebanyakan pasien berasal dari Poli, IGD Covid dan IGD Non Infeksi sampai harus mengantri. Kunjungan pasien ke Rumah Sakit Universitas Airlangga setiap tahunnya semakin meningkat sehingga adanya permasalahan tersebut, maka bisa mengakibatkan kualitas pelayanan pendaftaran pasien yang dilakukan petugas di unit pendaftaran kurang optimal.

Pada masa pandemi Covid-19 yang terjadi sejak bulan maret 2019 Rumah Sakit Universitas Airlangga ditunjuk oleh Kementrian Kesehatan Republik Indonesia sebagai salah satu rumah sakit rujukan untuk pelayanan Covid-19. Rumah Sakit Universitas Airlangga menerima pasien pasien Covid-19 dan pasien Non-Covid-19. Berikut ini gambaran kunjungan pasien yang akan ditunjukkan pada tabel 1.2. Tabel 1.2 merupakan gambaran jumlah angka kunjungan pasien tahun 2018-2020.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan, Rawat Inap Dan IGD tahun 2018-2020

Kunjungan Pasien	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
Rawat Jalan	162.637	193.390	101.029
Rawat Inap	16.784	18.233	9.246
IGD	26.804	35.526	16.893
Total	206.225	247.149	127.168

Sumber : Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Universitas Airlangga

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien yang drastis di tahun 2020 sejumlah 32 % dibandingkan tahun 2019. Hal ini dikarenakan adanya pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses

pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus (Indonesia. Kementerian Kesehatan, 2020). Pembatasan jumlah pasien setiap harinya mengakibatkan pasien diduga berobat ke rumah sakit lain sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pasien (Widya Astari et al., 2021). Dampak Pandemi covid-19 ini sangat berpengaruh terhadap pengunjung yang hendak berobat ke layanan kesehatan rumah sakit karena masyarakat banyak masyarakat berpikir jika mereka berobat/periksa ke rumah sakit akan di diagnosis positif covid-19 (Handa Gustiawan, 2019)

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari keterangan Kepala Instalasi Rekam Medis Universitas Airlangga dan pengambilan data secara *online* didapat bahwa setiap tahun terjadi peningkatan kunjungan pasien yang menyebabkan beban kerja petugas bagian tempat pendaftaran semakin meningkat sehingga mempengaruhi produktivitas kerja petugas pendaftaran. Tingginya aktivitas petugas dalam melayani pasien akan mempengaruhi hasil kerjanya. Akibat dampak negatif yang dapat ditimbulkan oleh kelebihan beban kerja tersebut maka suatu metode perhitungan beban kerja perlu diadakan oleh suatu rumah sakit dalam mengevaluasi efektifitas dan efisiensi kerja serta prestasi kerja pegawai. Salah satu cara dalam mempertimbangkan jumlah SDM kesehatan adalah dengan menganalisis dan menghitung beban kerja (Wanri et al., 2018).

Beban kerja sangat memengaruhi efisiensi, efektivitas dan produktifitas tenaga kerja. Sehingga perlu adanya kesesuaian antara jumlah tenaga kerja dengan beban kerja di suatu unit pelayanan. Salah satu metode untuk mengetahui kebutuhan tenaga kerja yaitu dengan menggunakan metode WISN dimana metode tersebut dapat menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan berdasarkan beban kerja (Gultom & Sihotang, 2019). Metode WISN (*Workload Indicator Of Staffing Need Method*) merupakan salah satu metode yang dianjurkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia melalui Kepmenkes 81/MENKES/I/2004.

Berdasarkan latar belakang diatas, maaka penulis tertarik untuk menganalisis tentang “Analisis Beban Kerja Dan Kebutuhan SDM di Unit Kerja Pendaftaran Instalasi Rekam Medis Dengan Metode WISN di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya”

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan penulis ini adalah untuk menganalisis beban kerja dan kebutuhan SDM di unit kerja pendaftaran Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Menentukan waktu kerja yang tersedia di unit kerja pendaftaran Rumah Sakit Universitas Airlangga
- b. Menentukan unit kerja pendaftaran dan kategori SDM di Rumah Sakit Universitas Airlangga
- c. Menentukan kegiatan pokok dan besaran standar beban kerja petugas unit kerja pendaftaran Rumah Sakit Universitas Airlangga
- d. Menentukan standart waktu petugas di unit kerja pendaftaran Rumah Sakit Universitas Airlangga
- e. Menghitung jumlah kebutuhan tenaga petugas di unit kerja pendaftaran instalasi rekam medis menggunakan metode WISN di Rumah Sakit Universitas Airlangga

1.2.3 Manfaat PKL

1.2.3.1 Bagi Penulis

- a. Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis, khususnya penulisan mengenai analisis beban kerja dan kebutuhan SDM di unit kerja pendaftaran Instalasi Rekam Medis dengan metode WISN di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.
- b. Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti kuliah.

1.2.3.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya peningkatan mutu akademik, khususnya program D-IV Rekam Medik.
- b. Memberi informasi tentang analisis beban kerja dan kebutuhan SDM di unit kerja pendaftaran Instalasi Rekam Medis dengan metode WISN di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya yang dapat digunakan sebagai bahan pustaka, serta dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.

1.2.3.3 Bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai referensi terkait beban kerja dan kebutuhan SDM di unit kerja pendaftaran Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.
- b. Diharapkan penulis dapat memberikan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan guna perbaikan kualitas sumber daya manusia (SDM), sehingga dapat bermanfaat dalam pelayanan di bagian unit kerja pendaftaran Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya di masa yang akan datang.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Praktek Kerja Lapang yang dilakukan secara *online* ini dilaksanakan di Rumah Sakit Universitas Airlangga yang beralamat di Jl. Dharmahasada Permai, Mulyorejo, Kec. Mulyorejo, Kampus C Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur.

1.3.2 Waktu

Praktek Kerja Lapang yang dilakukan secara *online* dilaksanakan pada tanggal 8 Maret - 30 April 2021 dan dilakukan setiap hari Senin hingga hari Jum'at.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan praktek kerja lapang *online* di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya dilaksanakan secara online dimulai tanggal 8 maret 2021 sampai April 2021

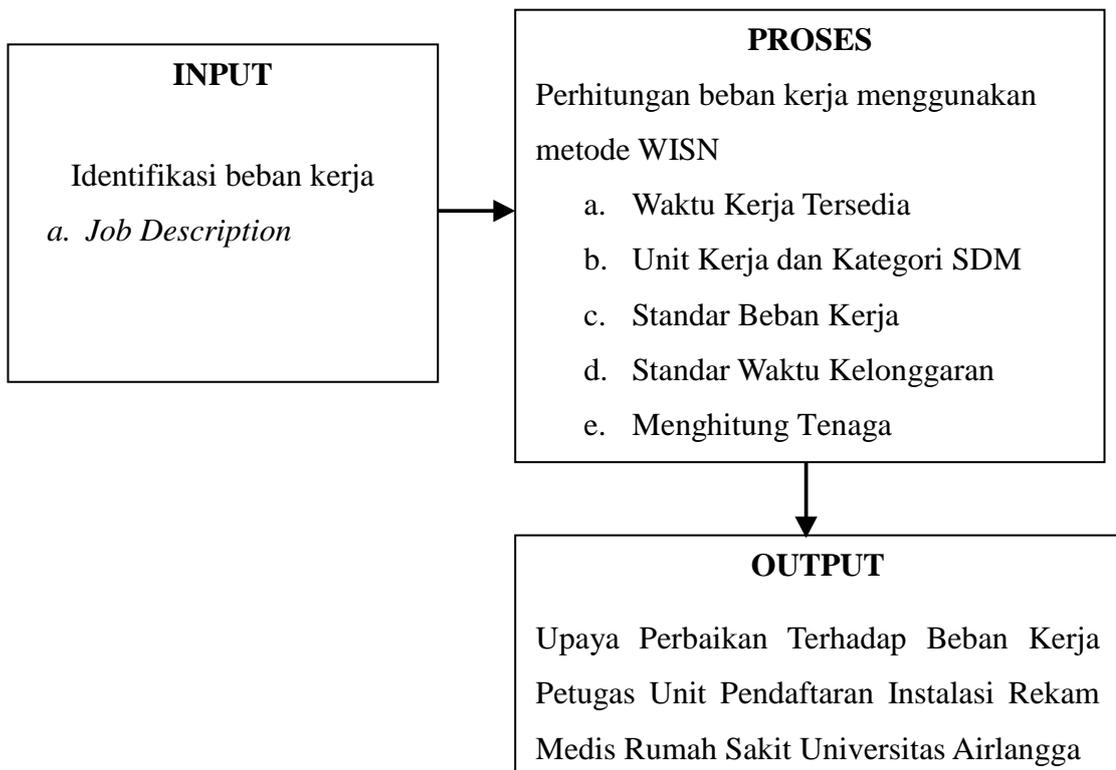
1.4.1 Prosedur Pengerjaan Laporan

Metode pelaksanaan yang akan dilakukan oleh penulis adalah kualitatif, dimana metode kualitatif bertujuan untuk menganalisis beban kerja dan kebutuhan SDM di unit kerja pendaftaran instalasi rekam medis dengan metode WISN di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Metode perhitungan kebutuhan tenaga yang digunakan ada WISN (*Workload Indicator Of Staffing Need Method*), yaitu metode perhitungan kebutuhan SDM berdasarkan pada beban kerja yang dilaksanakan oleh tiap kategori SDM pada tiap unit kerja di fasilitas pelayanan kesehatan.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran koesioner dengan memanfaatkan *google form* kepada petugas unit pendaftaran Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya.

1.4.3 Kerangka Konsep



Gambar 1.1 Kerangka Konsep

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa pada pembahasan ini, untuk *input* atau masukan identifikasi beban kerja meliputi *job description*. Pembahasan berupa menghitung beban kerja menggunakan metode WISN (*Workload Indicator Of Staffing Need Method*) yang terdiri dari waktu kerja tersedia, unit kerja dan kategori SDM, standart beban kerja, dan standart waktu kelonggaran, dan menghitung tenaga. Berdasarkan beban kerja petugas di unit pendaftaran maka *output* yang dilakukan yaitu upaya perbaikan terhadap beban kerja pertugas unit pendaftaran instalasi rekam medis Rumah Sakit Universitas Airlangga