

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Depkes RI (2009) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penyelenggaraan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak bisa terlepas dari peranan unit atau bagian di dalamnya. Masing-masing unit tersebut berintegrasi dan bekerja sama dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Gabungan unit-unit tersebut membentuk suatu organisasi yang memegang peranan penting dalam tercapainya visi dan misi rumah sakit.

Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas adalah suatu prioritas utama rumah sakit oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus didukung adanya sarana penunjang yang memadai antara lain melalui penyelenggaraan rekam medis di setiap instansi pelayanan kesehatan termasuk di rumah sakit. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Depkes RI, 2008). Penyelenggaraan rekam medis merupakan faktor yang menentukan baik atau buruknya pelayanan di rumah sakit. Tanpa didukung dengan sistem rekam medis yang baik dan benar pelayanan rumah sakit menjadi kurang berhasil dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sebagaimana yang diharapkan (Maryati, 2015).

Menurut Depkes RI (1997) kegiatan rekam medis tidak hanya meliputi kegiatan pencatatan, namun mempunyai cakupan yang lebih luas yaitu penyelenggaraan rekam medis. Oleh sebab itu dalam penyelenggaraan rekam medis diperlukan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas produk rumah sakit, serta diharapkan mempunyai kompetensi dan jumlah yang cukup untuk memenuhi kriteria pelayanan kesehatan di rumah sakit (Arifin, 2008).

Bagi terselenggaranya kegiatan rekam medis yang bermutu, maka keberadaan rekam medis di rumah sakit tidak terlepas dari tenaga yang profesional dibidangnya. 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).

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Imanti dan Setyowati (2015) menyatakan bahwa di Rumah Sakit Islam Kendal pada unit rekam medis memiliki 10 petugas, terdiri dari 4 petugas *assembling*, 2 petugas *coding* BPJS rawat jalan, 2 petugas *coding* BPJS rawat inap dan 2 petugas *filling*. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan inap yang cenderung meningkat menyebabkan tugas rangkap diluar tugas pokok sehingga beban kerja petugas semakin meningkat selain itu ketidaksesuaian antara beban kerja dengan banyaknya petugas membuat beban kerja petugas menjadi tinggi dan kurang produktif.

RSU Bhakti Husada Banyuwangi adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Banyuwangi dengan akreditasi C. Jumlah tempat tidur 101 untuk kunjungan pasien perhari sekitar 100 pasien. Total kunjungan pasien rawat jalan, rawat inap, UGD pertahun dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien RSU Bhakti Husada Banyuwangi Tahun 2013-2015.

| <b>Tahun</b> | <b>Rawat Jalan</b> | <b>Rawat Inap</b> | <b>UGD</b> | <b>Jumlah</b> |
|--------------|--------------------|-------------------|------------|---------------|
| 2013         | 21609              | 4373              | 5063       | 31045         |
| 2014         | 26184              | 5898              | 6954       | 39036         |
| 2015         | 27399              | 7588              | 7106       | 42093         |

Sumber : *Data Kunjungan Pasien,2016.*

Berdasarkan tabel 1.1 kunjungan pasien RSU Bhakti Husada Banyuwangi tahun 2013-2015setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan yaitu pada tahun 2013 total kunjungan mencapai 31045 pasien, tahun 2014 mencapai 39063 dan tahun 2015 mencapai 42093 pasien.

Berdasarkan *survey* pendahuluan pada tanggal 10 Maret 2016 di RSU Bhakti Husada Banyuwangi dengan teknik wawancara yang dilakukan kepada 2 petugas rekam medis, menyatakan bahwa belum pernah dilakukan analisis beban kerja karena banyaknya pekerjaan di URM serta belum pernah ada penelitian sebelumnya terkait beban kerja. Jumlah petugas rekam medis terdiri dari 8 orang yang diantaranya adalah *staff* pendaftaran pasien 3 orang, *staff* pelaporan 1 orang, *staff filing* 1 orang, *staff assembling* 1 orang, *staff klaim* BPJS 2 orang. Uraian kerja rekam medis meliputi kegiatan pendaftaran, *assembling*, *coding*, klaim BPJS, *filling*, VER (*visum et repertum*). *Job description* yang terdapat unit rekam medis masih belum bisa selesai dengan kata lain menumpuk dan petugas terkadang lembur. Selain itu ada beberapa pekerjaan yang dirangkap dan pengerjaannya tidak maksimal. Jam kerja rekam medis mulai pukul 08.00 WIB sampai jam 17.00 WIB terbilang padat karena kunjungan perhari mencapai 100 pasien, terbagi menjadi 2 *shift* yaitu jam 08.00 sampai jam 15.00 WIB dan jam 10.00 sampai jam 17.00 WIB. Disaat kunjungan pasien sedang ramai, petugas *assembling* dan *coding* merangkap pekerjaan untuk membantu petugas pengambilan rekam medis dan distribusi.

Kegiatan *assembling* yang seharusnya dilakukan setiap hari pada pukul 09.00 WIB sering ditunda karena petugas *assembling* harus membantu petugas *filling* dalam penyediaan berkas rekam medis pasien. Kegiatan *coding* rawat jalan juga masih belum dilaksanakan dan untuk *coding* rawat inap sering ditunda. Pendaftaran pasien di rawat jalan membutuhkan waktu yang lama, petugas kesulitan mencari dokumen rekam medis pasien di ruang *filling* karena kesalahan dalam penjajaran serta rak yang terbatas membuat dokumen rekam medis menumpuk akibatnya banyak pasien mengeluh akan pelayanan di rawat jalan dimana proses pendaftaran pasien lama yaitu sekitar 15 menit. Berdasarkan pemaparan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa beban kerja di unit rekam medis mencapai 86% (diperoleh dari 6 jam kerja produktif petugas dibagi dengan 7 jam dalam satu kali *shift* kerja) dan dinyatakan tinggi, seperti yang telah dijelaskan oleh Ilyas (2004) bahwa untuk mengukur beban kerja dilihat dari jumlah waktu yang digunakan untuk kegiatan produktif dibagi dengan jumlah

waktu kerja dalam satu *shift*, beban kerja dinyatakan tinggi bila proporsi mencapai 80% atau lebih dari keseluruhan waktu kerja.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang Analisis Faktor Penyebab Beban Kerja tinggi Petugas Rekam Medis Dengan Metode *Problem Tree Analysis* di RSUD Bhakti Husada Banyuwangi. Peneliti akan menghitung beban kerja dengan metode WLA (*workload analysis*) karena dengan metode ini dapat mengetahui persentase beban kerja dari *job description* yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat diketahui pula tingkat efisiensi kerja (Arifin,2008). Selain itu menurut Arif (2012) metode WLA memiliki beberapa kelebihan yaitu memberikan informasi mengenai pengalokasian sumber daya manusia untuk menyelesaikan beban kerja yang ada secara optimal. Peneliti menganalisis faktor penyebab beban kerja tinggi dengan metode PTA (*problem tree analysis*) karena untuk menganalisis masalah dapat dilihat dari sebab akibat, PTA sendiri adalah suatu teknik untuk mengidentifikasikan semua masalah dalam suatu situasi tertentu dan memperagakan informasi ini sebagai rangkaian hubungan sebab akibat (Azizah dkk.2011), selain itu sebagai suatu alat bantu untuk mengidentifikasi akar penyebab dari masalah organisasi tersebut (Asmoko, 2006). Penelitian sebelumnya menurut Azizah,dkk (2011) metode PTA dapat membantu proses analisis dan penentuan penyebab masalah semakin jelas dan komprehensif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah pada penelitian adalah bagaimana analisis faktor penyebab tingginya beban kerja petugas rekam metode *problem tree analysis* di RSUD Bhakti Husada Banyuwangi Tahun 2016?

### 1.3. Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Melakukan analisis faktor penyebab tingginya beban kerja petugas rekam medis dengan metode PTA (*problem tree analysis*) di RSUD Bhakti Husada Banyuwangi Tahun 2016.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Menghitung beban kerja petugas rekam medis dengan metode WLA (*workload analysis*).
2. Menganalisis faktor penyebab beban kerja tinggi petugas rekam medis berdasarkan *job description*.
3. Menganalisis faktor penyebab beban kerja tinggi petugas rekam medis berdasarkan pekerjaan rangkap.
4. Menganalisis faktor penyebab beban kerja tinggi petugas rekam medis berdasarkan kemampuan kerja petugas.
5. Menganalisis faktor penyebab beban kerja tinggi petugas rekam medis berdasarkan fasilitas kerja.
6. Menganalisis faktor penyebab beban kerja tinggi petugas rekam medis dengan metode PTA (*problem tree analysis*).

### 1.4 Manfaat Penelitian

Setiap hasil penelitian pada prinsipnya harus berguna sebagai petunjuk pengambilan keputusan dalam artian yang cukup jelas. Adapun manfaat penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

#### 1.4.1 Bagi peneliti

- a. Dapat menambah kreatifitas berfikir yang cermat dan teliti serta menguji kemampuan penulis dalam penerapan ilmu di lapangan kerja.
- b. Memberikan pengalaman kepada penulis untuk menerapkan dan memperluas wawasan penerapan teori dan pengetahuan yang telah diterima di dalam perkuliahan pada kegiatan nyata.

- c. Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sain Terapan sekaligus telah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

#### 1.4.2 Bagi RSUD Bhakti Husada Banyuwangi

- a. Bagi petugas rekam medis penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja secara lebih efektif dan efisien untuk kedepannya.
- b. Sebagai acuan bagi petugas rekam medis untuk membenahi dan menata kembali manajemen waktu dalam menjalankan pekerjaan mereka sehingga dapat berkeja secara produktif dan *real time*.
- c. Sebagai masukan bagi rumah sakit untuk mengevaluasi dan meningkatkan SDM serta mutu pelayanan yang ada dan menaikkan standar mutu kesehatan.
- d. Sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen rumah sakit untuk meningkatkan program-program pemberian motivasi, pelatihan dan pembinaan terhadap petugas rekam medis.

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Dapat dijadikan sebagai salah satu contoh wawasan pengetahuan serta referensi dalam menganalisis faktor penyebab beban kerja tinggi petugas rekam medis.
- b. Membantu Instansi/Lembaga dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama praktek kerja lapangan.
- c. Dapat meningkatkan kerjasama antara akademik dengan instansi/lembaga.

