

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

.Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI No. 44 Tahun 2009). Sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang baik agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Adanya pelayanan yang baik, tidak lepas dari adanya SDM yang berperan dalam proses pelayanan, baik dari proses pendaftaran pasien, pemberian pelayanan medis, maupun kegiatan administrasi. Kesesuaian jumlah SDM dengan beban kerja yang dimiliki dapat berpengaruh terhadap kinerja SDM rumah sakit dalam melakukan tugasnya (Aprilia, 2017).

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 37 Tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Pegawai Negeri Sipil, beban kerja adalah sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan analisis beban kerja menurut Hasibuan (2005) dalam Putra & Prihatsanti (2016) adalah penentuan jumlah SDM yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan pernyataan tersebut, analisis beban kerja SDM unit di rumah sakit perlu dilakukan agar rangkaian pekerjaan SDM dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan waktu kerja yang tersedia, salah satunya pada unit di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta adalah rumah sakit yang berada di bawah Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Surakarta dengan akreditasi Paripurna KARS Internasional tahun 2020, bertempat di Jalan Ronggowarsito Nomor 130, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta memiliki misi memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif yang berkualitas, nyaman, aman,

tentram dalam perawatan, cepat, akurat serta sempurna, ramah dalam layanan islami. Jenis Pelayanan yang dimiliki diantaranya adalah pelayanan gawat darurat, rawat inap, pemeriksaan penunjang, instalasi gizi, bimbingan rohani dan rukti jenazah serta pelayanan rawat jalan yang mengalami peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan selama 5 tahun terakhir. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan dalam 5 tahun terakhir ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2016 – 2020

Jenis Kunjungan	2016	2017	2018	2019	2020
Baru	14430	11997	12706	15898	9399
Lama	127771	123217	185629	197886	182349
Total	142201	135214	198335	213784	191748

Sumber: Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kunjungan pada tahun 2017, peningkatan kunjungan pada tahun 2018 dan 2019, serta penurunan kunjungan kembali pada tahun 2020. Adanya jumlah kunjungan rawat jalan yang bertambah dan berkurang dari tahun ke tahun dapat berpengaruh terhadap jumlah SDM yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan khususnya di bagian pendaftaran. Hal tersebut mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81/MENKES/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan, Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa jumlah SDM yang dibutuhkan merupakan hasil bagi antara kuantitas kegiatan yang dalam hal ini salah satunya adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan standar beban kerja SDM. SDM pendaftaran rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta memiliki tugas pokok melakukan pendaftaran pasien, memberikan edukasi pasien, menyiapkan dan mendistribusikan dokumen rekam medis baru, melakukan pengajuan logistik secara rutin ke bagian logistik, serta kegiatan penunjang berupa membuat laporan dan mengikuti rapat bulanan.

Berdasarkan analisis kebutuhan jumlah SDM pendaftaran oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan menggunakan metode Analisis Beban Kerja (ABK), dibutuhkan sebanyak 21 SDM yang terdiri atas SDM pendaftaran rawat jalan serta SDM pendaftaran rawat inap dan IGD. Belum dilakukan perhitungan kebutuhan jumlah SDM secara khusus untuk bagian pendaftaran rawat jalan,

rawat inap dan IGD. Berdasarkan hasil wawancara, perhitungan kebutuhan jumlah SDM pendaftaran dilakukan secara langsung menjadi satu karena SDM menggunakan metode rolling untuk pelaksanaan tugas di bagian pendaftaran rawat jalan maupun rawat inap dan IGD setiap 3 bulan sekali. Kondisi yang ada saat ini, terdapat 14 SDM pendaftaran tersedia yang terdiri atas 6 orang SDM pendaftaran rawat jalan dan 8 orang SDM rawat inap dan IGD. Berdasarkan pernyataan petugas pendaftaran, seringkali petugas pendaftaran rawat jalan merangkap tugas pendaftaran rawat inap di poli dikarenakan kurangnya jumlah SDM di bagian pendaftaran. Menurut peneliti, penting untuk dilakukan analisis kebutuhan jumlah SDM di setiap bagian pendaftaran, baik di pendaftaran rawat jalan maupun rawat inap dan IGD agar penyediaan SDM dapat disesuaikan dengan jumlah SDM yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti berupaya menganalisis kebutuhan jumlah SDM pendaftaran pasien rawat jalan dengan menggunakan metode WISN (*Workload Indicator Staff Need*) untuk mengetahui kebutuhan jumlah SDM pendaftaran pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2021.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui kebutuhan jumlah SDM pendaftaran pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2021 menggunakan metode WISN (*Workload Indicator Staff Need*).

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Menetapkan waktu kerja tersedia (WKT) SDM pendaftaran pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta
- b. Menetapkan unit kerja dan kategori SDM pendaftaran pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta
- c. Menyusun standar beban kerja (SBK) SDM pendaftaran pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta

- d. Menyusun standar kelonggaran SDM pendaftaran pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta
- e. Melakukan perhitungan kebutuhan jumlah SDM pendaftaran pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta

1.2.3 Manfaat

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil analisis dalam laporan yang telah disusun dapat dijadikan sebagai bahan referensi terkait dengan jumlah SDM di bagian pendaftaran pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan PKL yang telah disusun dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam kegiatan pembelajaran maupun kelanjutan penelitian di masa yang akan datang.

c. Bagi Masyarakat

Hasil analisis dalam laporan yang telah disusun yakni kebutuhan jumlah SDM pendaftaran rawat jalan diharapkan dapat bermanfaat dalam hal pelayanan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi PKL

Kegiatan PKL dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta yang bertempat di Jalan Ronggowarsito Nomor 130, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Kegiatan PKL dilaksanakan selama 8 minggu terhitung sejak tanggal 8 Maret – 26 April 2021.

1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan PKL dilaksanakan dengan menggunakan metode daring, yakni kegiatan PKL pada masa pandemi Covid-19 yang mengadaptasi “*Work From Home (WFH)*” dimana pegawai melaksanakan pekerjaan kantor dari rumah.