

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2009). Dalam peningkatan mutu pelayanan yang baik diperlukan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan kesehatan salah satunya unit kerja rekam medis yang merupakan salah satu organisasi pendukung kegiatan di fasilitas pelayanan kesehatan yang bertugas mengumpulkan data, memproses data, dan penyajian informasi kesehatan. Dalam menjalankan tugasnya unit kerja rekam medis mempunyai staf-staf yang bertanggung jawab dalam mengelola sistem rekam medis untuk meningkatkan mutu pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

Rekam medis merupakan unit kerja yang memiliki lingkup kegiatan meliputi pengumpulan, pengolahan data dan pelaporan selanjutnya menjadi informasi tentang kinerja rumah sakit yang berguna sebagai bahan untuk mengambil keputusan (Istiyanti *dalam* Aprilyani, 2017). Sedangkan pengolahan data meliputi assembling, koding / indeksing, pelaporan, dan filing.

Filing adalah salah satu bagian terpenting dalam pelaksanaan rekam medis di suatu rumah sakit. Petugas filing bertanggungjawab mendistribusikan dokumen rekam medis, mengevaluasi *missfile*, pengambilan dan penyimpanan serta pemusnahan dokumen rekam medis. Jumlah petugas filing pada suatu rumah sakit atau pelayanan kesehatan sebaiknya disesuaikan dengan jumlah pasien yang berobat. Menurut *Standar Operasional Prosedur (SOP) RSUD Tugurejo Semarang respon time* pengiriman dokumen rekam medis rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit dan pengiriman dokumen rekam medis rawat inap adalah  $\leq 15$  menit.

Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dalam pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan petugas yang memang kompeten dibidangnya, agar pelayanan pasien lebih maksimal dan tidak terhambat oleh beban kerja di unit rekam medis (Zebua *dalam* Aprilyani, 2017). Beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh

tenaga kesehatan profesional 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 *dalam* Aprilyani, 2017).

Berdasarkan data yang diperoleh di RSUD Tugurejo Semarang pada bulan April 2020, diketahui terdapat 8 orang yang bertugas di bagian filing dan tidak terdapat shift. Pada hari Senin – Kamis jam kerja dimulai dari pukul 07.00 WIB – 15.30 WIB dan pada hari Jumat dimulai dari pukul 07.00 WIB – 14.00 WIB. Waktu kerja normal dalam UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan pasal 77 ayat (1) untuk 5 hari kerja : waktu kerja 8 jam/hari dan 40 jam/minggu, apabila lebih dari 8 jam/hari instansi atau lembaga wajib membayar upah kerja lembur.

Penyimpanan dokumen rekam medis di RSUD Tugurejo Semarang menggunakan sistem penyimpanan sentralisasi, yakni dokumen rawat jalan dan dokumen rawat inap pasien disimpan pada tempat yang sama. Berdasarkan informasi yang didapatkan di Unit Rawat Jalan telah menerapkan RME semenjak Oktober Tahun 2019 sehingga beberapa pelayanan poliklinik seperti poliklinik rehabilitasi medik, poliklinik psikiatri, poliklinik bedah orthopedi, dll tidak memerlukan filing dan distribusi lagi karena semua data rekam medis pasien dapat diakses melalui sistem RME. Berdasarkan register pasien dapat diketahui yakni jumlah kunjungan pasien tahun 2020 di Unit Rawat Jalan sebanyak 97.415 pasien dan di Unit Rawat Inap sebanyak 13.500, sehingga rata – rata kunjungan pasien setiap harinya ada 507 pasien yang berobat.

Ketidaksesuaian jumlah kunjungan pasien dengan jumlah petugas filing yang ada membuat beban kerja petugas filing dalam menyediakan dokumen rekam medis (DRM) menjadi semakin tinggi, sampai terkadang harus lembur karena tugasnya yang belum selesai. Permasalahan yang biasanya ditemukan di bagian filing seperti *missfile*, petugas filing juga menyatakan jika dokumen rekam

medis yang diperlukan tidak ada di rak filing, petugas harus mencari dokumen tersebut di instalasi rekam medis dan di bangsal rawat inap yang letaknya cukup jauh. Kegiatan ini menghabiskan banyak waktu dan tenaga sehingga pelayanan lebih lama dan dokumen rekam medis menjadi terlambat, serta risiko kecelakaan kerja dapat mengancam para petugas karena kelelahan. 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 Aprilyani, 2017).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 81/MENKES/I/2004 disebutkan bahwa salah satu metode perencanaan kebutuhan tenaga adalah *Workload Indicator Of Staffing Need* (WISN), yaitu metode perhitungan kebutuhan SDM kesehatan berdasarkan pada beban kerja nyata yang di laksanakan oleh tiap kategori SDM kesehatan pada tiap unit kerja di fasilitas pelayanan kesehatan. Kelebihan dari metode ini adalah mudah di operasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah di terapkan, komprehensif dan realistis.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti ingin mengambil judul “Analisis Beban Kerja Petugas Filing Berdasarkan Metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN) di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2021”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan umum**

Menganalisis beban kerja petugas filing berdasarkan metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN) di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2021.

### **1.2.2 Tujuan khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini untuk :

- a. Menghitung waktu kerja tersedia petugas filing di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2021.
- b. Menghitung kegiatan pokok petugas filing di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2021.

- c. Menghitung standar beban kerja petugas filing di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2021.
- d. Menghitung standar kelonggaran petugas filing di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2021.
- e. Menganalisis kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode WISN di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2021.

### 1.2.3 Manfaat PKL

#### a. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan menambah pengetahuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian, khususnya penelitian Analisis Beban Kerja Petugas Filing di RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2021.

#### b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan bahan pembelajaran untuk kegiatan pembelajaran rekam medis program studi manajemen informasi kesehatan Politeknik Negeri Jember.

#### c. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan guna perbaikan kualitas sumber daya manusia (SDM), sehingga dapat bermanfaat dalam pelayanan di bagian unit rekam medis RSUD Tugurejo Semarang di masa yang akan datang.

## 1.3 Lokasi dan Waktu

### 1.3.1 Tempat Kegiatan

RSUD Tugurejo Semarang yang beralamat di jalan Walisongo KM 8,5 No.137, Tambakaji, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50185.

### 1.3.2 Waktu Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di RSUD Tugurejo Semarang pada tanggal 8 Maret sampai 30 April 2021.

## 1.4 Metode Pelaksanaan

### 1.4.1 Jenis Penelitian

Kegiatan PKL ini dilaksanakan secara online, dengan pelaksanaan “*Work From Home*” atau melaksanakan pekerjaan yang diberikan secara remote dari rumah. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif, penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Metode perencanaan kebutuhan tenaga yang digunakan adalah *Workload Indicator Of Staffing Need* (WISN), yaitu metode perhitungan kebutuhan SDM kesehatan berdasarkan pada beban kerja nyata yang dilaksanakan oleh tiap kategori SDM kesehatan pada tiap unit kerja di fasilitas pelayanan kesehatan.

### 1.4.2 Sumber Data

#### a. Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau fakta yang diperoleh secara langsung oleh peneliti atau pengolah data. Pada laporan penelitian ini data primer diperoleh melalui sesi tanya jawab kepada koordinator filing pihak RSUD Tugurejo Semarang melalui media sosial (WhatsApp) yang berisi pertanyaan terbuka dan dapat ditambahkan dengan pertanyaan lainnya sesuai dengan kebutuhan saat pertanyaan berlangsung.

#### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data atau fakta yang diperoleh dari hasil penelitian atau catatan orang lain sehingga sumber data yang digunakan dapat berupa catatan, register, rekam medis, sistem informasi di fasilitas pelayanan kesehatan, kartu indeks, dan sensus (Budi, 2011). Pada laporan penelitian ini data sekunder diperoleh melalui dokumen – dokumen yang disediakan oleh pihak RSUD Tugurejo Semarang kepada peneliti dan ditunjukkan melalui aplikasi zoom dan media sosial (WhatsApp).

### 1.4.3 Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara melalui media sosial (WhatsApp) yang berisi pertanyaan terbuka dan dapat ditambahkan dengan pertanyaan lainnya sesuai dengan kebutuhan saat pertanyaan berlangsung.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan dengan dokumen-dokumen berupa file yang disediakan atau dikirim oleh pihak rekam medis RSUD Tugurejo Semarang kepada peneliti melalui aplikasi Zoom Meeting dan WhatsApp. Dokumentasi berupa file data kunjungan pasien tahun 2020.