

## **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 (Kemenkes, 2009). Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh rumah sakit kepada masyarakat sejak pendaftaran hingga pengolahan data hasil pelayanan kesehatan menghasilkan berbagai macam informasi. Informasi tersebut yang digunakan oleh pihak internal maupun eksternal rumah sakit dalam menjamin mutu pelayanan dan pengambilan keputusan (Wijayanti, Km, Kes, & Yuniartini, 2017). Pelayanan kesehatan di rumah sakit terdiri dari beberapa pelayanan kesehatan yang terstruktur dan berkesinambungan antara satu unit dengan unit lain. Salah satu pelayanan kesehatan tersebut adalah pelayanan rekam medis.

Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (PMK No.269, 2008). Rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas atau secara elektronik. Informasi tentang identitas, diagnosis, riwayat penyakit, riwayat pemeriksaan dan riwayat pengobatan pasien harus dijaga kerahasiaannya oleh dokter, dokter gigi dan tenaga kesehatan tertentu, petugas pengelola dan pimpinan sarana pelayanan kesehatan.

Dalam pelaksanaannya, rekam medis dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian pencatatan data dan bagian pengolahan data (Sajidah, Ghani ; Setyowati, 2015). Rekam medis bagian pencatatan data terdiri dari Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI), Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat (TPPRGD). Sedangkan rekam medis bagian pengolahan data yaitu *assembling, koding, indeksing, analising reporting, dan filing*. Tempat pendaftaran pasien (loket pendaftaran) adalah garda terdepan untuk pelayanan non medis yang diberikan petugas kepada pasien serta pencatatan identitas pasien. Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pelayanan pasien

pertama kali sehingga diperlukan petugas yang ramah, santun, cepat, teliti, dan rapi. Karena di tempat ini dapat dilihat baik atau buruknya mutu pelayanan kesehatan suatu rumah sakit yang dapat dilihat oleh pasien (Lestari, 2020).

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 kualitas dan kuantitasnya. Adapun kualitas meliputi tingkat pendidikan, pengetahuan, serta keterampilan. Sedangkan kuantitas adalah jumlah tenaga kerja yang ada harus sesuai dengan banyaknya beban kerja. Apabila tenaga kerja tersebut tidak sesuai dengan beban kerja yang ada maka akan mengalami kelelahan kerja atau bahkan kecelakaan kerja.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Maret hingga April 2021 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Petugas pendaftaran di RS PKU Muhammadiyah Surakarta berjumlah total 15 petugas dengan rincian 1 koordinator dan 14 pelaksana. Jumlah petugas di TTPRJ di RS PKU Muhammadiyah Surakarta adalah sebanyak 6 orang. Adapun beban kerja petugas pendaftaran RJ dalam melayani pendaftaran terbagi menjadi dua shift yaitu shift pagi dan siang. Dengan rincian sebanyak 3 orang bertugas menjaga loket pendaftaran mulai dari pukul 07.00 hingga 14.00, 1 orang bertugas melayani pendaftaran online (via Whatsapp) mulai dari pukul 07.00 hingga 14.00, 1 orang bertugas menjaga poli Kemoterapi dan Hemodialisa mulai dari pukul 06.30 hingga 13.30, dan 1 orang bertugas menjaga loket shift siang mulai dari pukul 13.30 hingga 20.30.

Sedangkan jumlah petugas di pendaftaran admisi dan IGD ialah sebanyak 8 petugas yang dibagi menjadi 3 shift yaitu shift pagi mulai dari pukul 07.00-14.00, shift siang mulai dari pukul 14.00-20.00, dan shift malam mulai dari pukul 20.00-07.00.

Adapun jumlah kunjungan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Bulan Januari-Maret Tahun 2021

<b>KUNJUNGAN PASIEN RS PKUM SURAKARTA</b>			
<b>Kunjungan</b>	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>
Rawat Jalan	16270	15329	17712
Rawat Inap	1452	1420	1452

Sumber : Register pasien Rawat Jalan bulan Januari – Maret 2021

Tabel 1.1 menunjukkan kondisi kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap yang jumlahnya mencapai ribuan kunjungan pasien dalam setiap bulannya. Pada bulan Januari 2021 jumlah kunjungan rawat jalan mencapai 16270 pasien dan rawat inap 1452 pasien, pada bulan Februari 2021 mencapai 15329 pasien rawat jalan dan 1420 pasien untuk rawat inap, serta pada bulan Maret 2021 kunjungan pasien rawat jalan mencapai 17712 pasien dan 1452 kunjungan pasien untuk rawat inap. Banyaknya kunjungan pasien menunjukkan beban kerja petugas yang juga bertambah. Dampak dari tingginya beban kerja menyebabkan pekerjaan tidak mampu dilakukan secara maksimal sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta mengingat sumber daya manusia merupakan aset yang penting demi terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu. Pentingnya analisis beban kerja yaitu untuk mengidentifikasi dan mengetahui besarnya beban kerja relatif dari seorang karyawan, jabatan, unit kerja, bahkan suatu organisasi secara keseluruhan (Wijayanti et al., 2017).

Petugas tidak hanya menyelesaikan tugasnya sesuai dengan job description (uraian tugas) yang telah ditetapkan, tetapi juga membantu menyelesaikan tugas-tugas lainnya. Seperti pada petugas pendaftaran yang berjumlah satu orang di Poli Kemoterapi dan Hemodialisa melakukan pendaftaran khusus pasien kemoterapi dan hemodialisa dimulai lebih awal yaitu pukul 06.30. Setelah jam pelayanan dan kunjungan pasien sudah longgar, petugas pendaftaran Kemoterapi dan Hemodialisa juga merangkap dengan membantu admin pendaftaran online (pelayanan via WhatsApp). Setelah membantu mendaftarkan pendaftaran online, petugas pendaftaran Kemoterapi dan hemodialisa kembali mendaftarkan pasien

Kemo & HD sesi Ke-2 pada jam 11.00. Kasus *job description* yang bertambah juga terjadi pada pendaftaran di admisi, pendaftaran TPPRI yang belum tersentral dan keterbatasan SDM menyebabkan petugas TPPRI merangkap mendaftar Pasien Rawat Jalan di IGD.

Selain itu, berdasarkan wawancara kepada petugas pendaftaran didapatkan bahwa masih adanya petugas yang berlatar belakang pendidikan SMA sederajat. Hal demikian sudah terjadi begitu lama, namun rumah sakit akan terus meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dengan semaksimal mungkin.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Analisis Beban Kerja Petugas Pendaftaran Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta”. Kegiatan pelayanan di unit pendaftaran akan berjalan dengan lancar apabila sumber daya manusia mencukupi baik sesuai kebutuhan maupun sesuai dengan beban kerja yang telah ditentukan, berdasarkan waktu pengerjaan agar dapat mengerjakan sesuai bagiannya.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Umum**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis beban kerja tugas pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta tahun 2021

### **1.2.2 Tujuan khusus**

- a. Mengidentifikasi Standar Operasional Prosedur Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- b. Mengidentifikasi Karakteristik Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- c. Mengidentifikasi *job description* petugas pendaftaran Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- d. Mengidentifikasi waktu longgar petugas pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

- e. Menghitung Beban Kerja petugas pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta
- f. Menganalisis beban kerja petugas pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta
- g. Menyusun upaya perbaikan terhadap beban kerja pada petugas pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

### 1.2.3 Manfaat

- a. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta
  - a) Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan perencanaan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
  - b) Sebagai bahan masukan kepada rumah sakit untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM serta perbaikan mutu yang ada terlebih pada bagian pendaftaran pasien.
- b. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan acuan atau referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Jember yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang untuk meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan kualitas pendidikan.
- c. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan tentang penerapan teori dan pengetahuan yang diterima di dalam perkuliahan.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

- a. Lokasi praktik kerja lapang di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta yang beralamat di Jalan Ronggowarsito No.130, Timuran, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta Jawa Tengah 57131
- b. Jadwal praktik kerja lapang dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2021 dari bulan 08 Maret sampai 16 April 2021

#### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menggambarkan data yang diperoleh dari hasil praktik kerja lapang di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta tahun 2021. Praktik Kerja Lapang (PKL) 2021 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dilaksanakan secara daring (dalam jaringan) dengan menggunakan aplikasi Zoom Meeting setiap hari senin hingga sabtu.