

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Pemerintah RI (2009) menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Tempat pendaftaran pasien merupakan unit yang memberi pelayanan kepada pasien serta pencatatan identitas pasien. Tempat pendaftaran di rumah sakit dibagi menjadi tiga bagian yaitu : Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), Tempat pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI), dan Tempat pendaftaran pasien gawat darurat (TPPGD). Pasien juga dapat melihat baik atau buruknya mutu pelayanan suatu rumah sakit dari tempat pendaftaran pasien (Maharani and Setyowati, 2015). Oleh karena itu rumah sakit sebagai tempat pelayanan publik dalam melayani masyarakat, sebaiknya ditunjang dengan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang baik. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu komponen penting dalam organisasi sehingga keberadaannya perlu dikelola dengan baik. Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Griffith & White (2010) antara lain perencanaan, pengembangan, pemeliharaan dan pemberdayaan tenaga kerja, kompensasi serta penilaian kinerja organisasi.

Keberhasilan rumah sakit juga ditentukan oleh produktivitas dan efisiensi dalam bekerja, agar terlaksananya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan beban kerja yang ada serta tercapai tujuannya yaitu keefisienan dan kesejahteraan disuatu rumah sakit dengan memperhatikan fungsi dan tugas setiap personil (Alifah, 2014). 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).

Sebelum melakukan perencanaan kebutuhan petugas di setiap unit, instansi dapat melakukan analisis beban kerja terlebih dahulu untuk mengetahui apakah

petugas telah bekerja secara efektif dan efisien sesuai dengan tupoksinya. Menurut (Pranoto, 2019), analisis beban kerja merupakan suatu upaya untuk mengetahui waktu yang digunakan oleh petugas untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu yang diharapkan dapat mengetahui proporsi jumlah petugas yang diperlukan dalam suatu unit kerja tertentu dalam suatu instansi. Analisis beban kerja harus dilakukan rutin guna mendapatkan informasi mengenai gambaran beban kerja dari unit-unit pada suatu instansi. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Manuaba, dalam Prihatini, 2007).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, instruktur Praktek Kerja Lapangan (PKL) menjelaskan bahwa pada saat ini terdapat 5 petugas pendaftaran rawat jalan yang bekerja pada hari Senin-Sabtu mulai pukul 07.00-14.00. Petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo khususnya pada bagian pendaftaran rawat jalan belum pernah dilakukan penghitungan beban kerja petugas menggunakan metode WISN. Penentuan petugas juga hanya dibagi berdasarkan shift, untuk petugas pendaftaran rawat jalan hanya melakukan shift pagi saja.

Menurut Eko (2016), kegiatan pelayanan di unit rekam medis akan berjalan dengan lancar apabila sumber daya manusia mencukupi baik sesuai kebutuhan maupun sesuai dengan beban kerja yang sudah ditentukan, berdasarkan standar dan waktu pengerjaan agar dapat mengerjakan sesuai dengan bagiannya. Sehingga perlu dilakukan analisis beban kerja yang dikerjakan oleh petugas bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo ditinjau dari beban kerja petugas menggunakan metode WISN (*Work Load Indicator Staff Need*). Peneliti akan mengitung beban kerja dengan metode WISN karena dengan perhitungan didasarkan pada beban kerja riil, perhitungan

dilakukan berdasarkan aktivitas riil di lapangan (Ernawati dkk., 2011). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 81 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten atau Kota serta Rumah Sakit, terdapat metode yang digunakan dalam perhitungan jumlah kebutuhan tenaga kesehatan berdasarkan beban kerja yaitu metode WISN. Metode WISN digunakan untuk menghitung kebutuhan tenaga kesehatan berdasarkan beban kerja tenaga kesehatan dengan standar aktivitas yang diterapkan pada setiap komponen kegiatan (WHO, 2010).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suheri Parulian dan Afrizal Sihotang tentang Analisa Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode WISN di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan (2018). Diketahui bahwa beban kerja yang tinggi di bagian pendaftaran dirasakan oleh petugas, karena mengingat pekerjaan yang mereka lakukan adalah pekerjaan yang serupa dan berurutan dari waktu ke waktu. Keadaan lainnya yaitu kejadian status rekam medis tidak ditemukan, serta membutuhkan waktu untuk pencarian pada saat pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang diangkat dalam kegiatan PKL ini adalah Analisis Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode WISN di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan laporan ini adalah untuk menganalisis beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo Tahun 2021.

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi *job description* petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo Tahun 2021.
- b. Mengidentifikasi waktu longgar petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo Tahun 2021.

- c. Menghitung beban kerja menggunakan metode WISN (*Workload Indicators of Staffing Need*) petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo Tahun 2021.
- d. Menghitung kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo Tahun 2021.

1.2.3 Manfaat

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam analisis beban kerja petugas pendafrtran rawat jalan.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Memberi informasi tentang Analisis Beban Kerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo Tahun 2021 yang dapat digunakan sebagai bahan pustaka, serta dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk pembuatan laporan Praktek Kerja Lapang (PKL) selanjutnya.

c. Bagi Rumah Sakit

Sebagai refrensi terkait beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan guna perbaikan kualitas sumber daya manusia (SDM) di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo di masa yang akan datang.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Praktek Kerja Lapang

Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo

1.3.2 Waktu Praktek Kerja Lapang

Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo pada tanggal 8 Maret – 30 April 2021.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Novita Nur Aini, 2019). Penelitian deskriptif

merupakan penelitian yang dilakukan dengan menjelaskan atau menggambarkan suatu variable penelitian.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara yang ditujukan kepada CI (*Clinical Instructor*) rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo secara tidak langsung yaitu melalui media online aplikasi *whatsapp*.