

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum RSU PKU Muhammadiyah Bantul**

#### 1. Sejarah Singkat

RSU PKU Muhammadiyah Bantul merupakan rumah sakit swasta tipe C. RSU PKU Muhammadiyah Bantul berawal dari sebuah balai pengobatan dan rumah bersalin yang didirikan pada tahun 1966. Pada 21 Agustus 1995 dikembangkan menjadi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, kemudian pada tahun 2001 secara resmi telah menjadi Rumah Sakit Umum tipe C hingga saat ini. Nomor SK Direktur yaitu SK Pimpinan Wilayah Muhammadiyah DIY Nomor: 13/KEP/II.0/D/2015 dengan Nomor Ijin Operasional: 159/01/DP.V/2016. RSU PKU Muhammadiyah Bantul beralamatkan di Jln. Jendral Sudirman 124 Bantul Yogyakarta dengan alamat website [rspkubantul.com](http://rspkubantul.com) dan alamat email [pkubantul@gmail.com](mailto:pkubantul@gmail.com), [pkubantul@yahoo.co.id](mailto:pkubantul@yahoo.co.id). Nama lembaga pemilik adalah Pimpinan Muhammadiyah Kab.Bantul dengan jenis lembaga kepemilikan adalah persyarikatan.

#### 2. Visi, Misi, Falsafah, Nilai dan Tujuan

##### a. Visi

Terwujudnya Rumah Sakit yang Islami yang mempunyai keunggulan kompetitif global, dan menjadi kebanggaan umat.

##### b. Misi

Berdakwah melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan mengutamakan peningkatan kepuasan pelanggan serta peduli pada kaum dhu'afa.

##### c. Motto

Layananku Ibadahku

##### d. Falsafah

RSU PKU Muhammadiyah Bantul merupakan perwujudan ilmu, iman dan Amal Sholeh.

e. Nilai

Nilai-nilai dasar yang dianut dan dikembangkan dalam proses pelayanan dan tata organisasi diantaranya :

- 1) Ketaatan
- 2) Shidiq/kebenaran
- 3) Amanah
- 4) Tabligh/menyampaikan
- 5) Rendah hati
- 6) Ketaqwaan
- 7) Disiplin
- 8) Tulus Ikhlas
- 9) Kesabaran
- 10) Santun
- 11) Lemah lembut / Ramah tamah
- 12) Ketenangan
- 13) Profesionalisme
- 14) Bertanggung jawab
- 15) Kepedulian
- 16) Keberkahan
- 17) Istiqomah
- 18) Kasih sayang
- 19) Adil

(Sumber SK PDM No 062/KEP/III.0/B/2006)

f. Tujuan

- 1) Menjadi media dakwah Islam melalui pelayanan kesehatan untuk meraih ridho Allah.
- 2) Meningkatnya derajat kesehatan masyarakat termasuk kaum dhua'fa melalui pelayanan kesehatan yang Islami dan berstandar mutu internasional.
- 3) Terwujudnya pelayanan prima yang holistik sesuai perkembangan ilmu pengetahuan.

- 4) Terwujudnya profesionalisme dan komitmen karyawan melalui upaya pemberdayaan yang berkesinambungan
- 5) Meningkatnya produktivitas kerja melalui manajemen yang efektif dan efisien sehingga terwujud kesejahteraan bersama
- 6) Menjadikan Rumah Sakit sebagai wahana pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

### 3. Jenis Pelayanan

#### a. Pelayanan 24 jam

- 1) Instalasi Gawat Darurat
- 2) Rawat Inap
- 3) ICU
- 4) Pelayanan Operasi
- 5) Instalasi Farmasi
- 6) Pelayanan Rukti Jenazah
- 7) *Ambulance*

#### b. Rawat Jalan

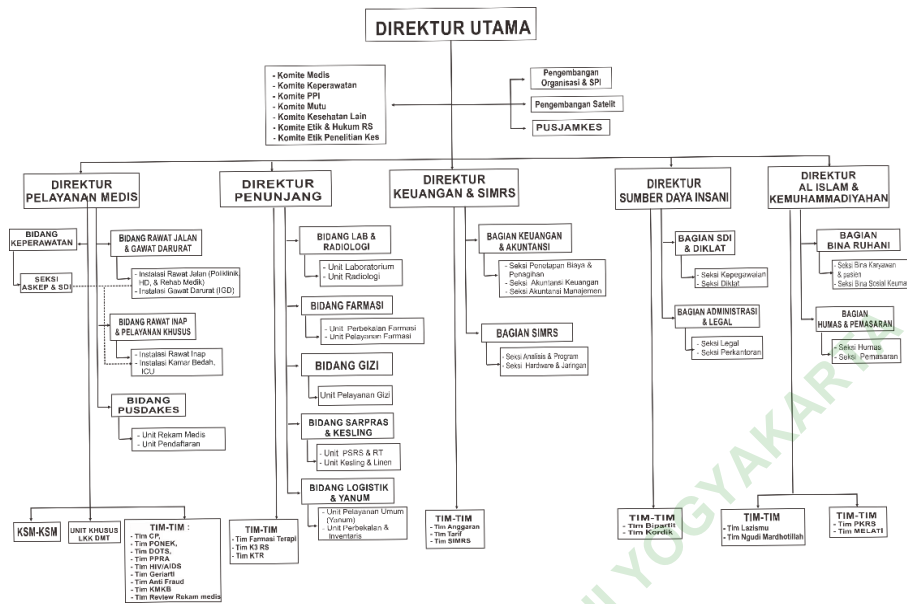
- 1) Klinik Bedah
  - a) Bedah Umum
  - b) Bedah Orthopedi
  - c) Bedah Anak
  - d) Bedah Mulut
  - e) Bedah Digestif
  - f) Bedah Urologi
  - g) Bedah Syaraf
- 2) Klinik Kebidanan dan Penyakit Kandungan
- 3) Klinik Tumbuh Kembang Anak
- 4) Klinik Penyakit Dalam
- 5) Klinik Kulit dan Kelamin
- 6) Klinik Syaraf
- 7) Klinik Jiwa
- 8) Klinik Anak

- 9) Klinik THT
  - 10) Klinik Gigi dan Mulut
  - 11) Klinik Umum
  - 12) Klinik Fisioterapi
  - 13) Klinik Paru
  - 14) Klinik Hemodialisa
  - 15) Klinik Gizi
  - 16) Klinik Psikologi
- c. Rawat Inap
- 1) Bangsal Al Fath
  - 2) Bangsal An Nisa
  - 3) Bangsal An-Nuur
  - 4) Bangsal Al Insan
  - 5) Bangsal Al Kahfi
  - 6) Bangsal Al A'raf
  - 7) Bangsal Al Kautsar
  - 8) Bangsal Al Ikhlas
  - 9) Bangsal Al Ashr
  - 10) HCU
  - 11) ICU
  - 12) ICU Isolasi
  - 13) ICU Non Isolasi
- d. Pelayanan Penunjang
- 1) Laboratorium Klinik
  - 2) Radiologi : *CT Scan Multislice, Rontgen, USG 4D*
  - 3) Ambulance 118 , *PKU DMC, Trauma Center*
  - 4) *Screening Covid-19*
- e. Pelayanan Lain
- 1) Test Bebas Napza
  - 2) Senam Hamil
  - 3) Pelayanan Informasi Obat

- 4) Pelayanan Akte Kelahiran
  - 5) Pelayanan *Home Care*
  - 6) *General Medical Check Up (GMC)*
  - 7) Club Lansia dan Club Diabetes
  - 8) Pelayanan Bimbingan Rohani Islam
  - 9) Konsultasi Gizi
- f. Pelayanan ke Masyarakat
- 1) *Home Care*
  - 2) Kegiatan Sosial
  - 3) Khitan Gratis
  - 4) *Club Lansia*
  - 5) *Club Diabetes*
  - 6) *Club Ibu Hamil*
4. Struktur Organisasi RSUD Muhammadiyah Bantul

Struktur organisasi di RSUD Muhammadiyah Bantul merupakan struktur berbentuk Fungsional Hirarki dimana keseluruhan unsur yang ada didalam struktur akan bertanggung jawab kepada masing-masing atasannya secara langsung. Pimpinan tertinggi dalam struktur organisasi ini adalah Direktur Utama yang dibantu oleh 4 Direktur yaitu Direktur Pelayanan medis, Direktur Penunjang Medis, Direktur Keuangan SIMRS, Direktur SDI dan Bindatra. Dalam upaya penyelenggaraan tata kelola klinik yang baik, Direktur Utama di bantu oleh Komite PMKP, sedangkan untuk membangun Sistem Mutu RS Direktur Utama dibantu oleh Komite PMKP dan untuk melakukan pengawasan internal terhadap proses-proses pelayanan, Direktur Utama dibantu oleh SPI.

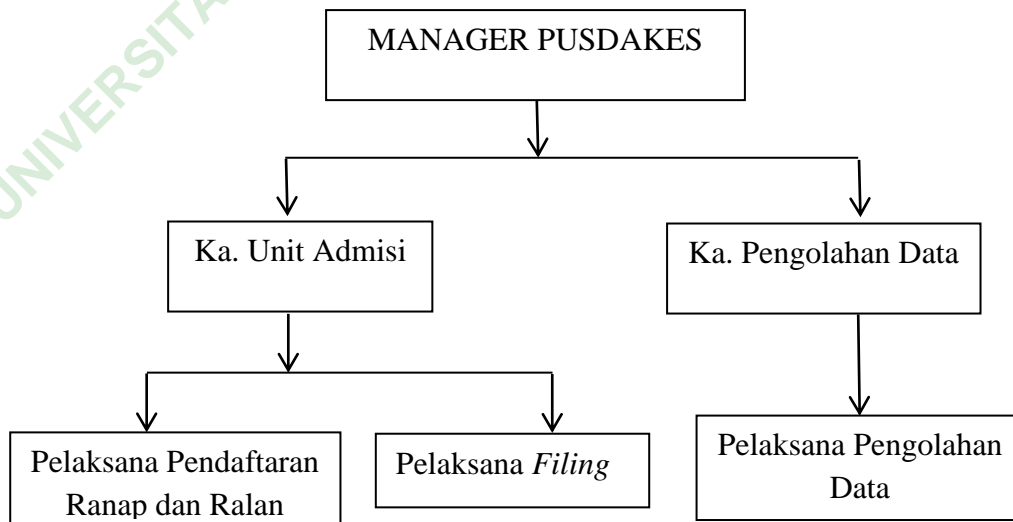
Masing-masing Direktur Membawahi Kepala Bidang atau Kepala Bagian sesuai dengan unit kerja di bawah koordinasinya. Kepala Bidang membawahi Kepala Seksi sesuai kebutuhannya. Kepala Bagian membawahi Kepala Sub Bagian sesuai dengan kebutuhannya. Struktur organisasi secara lengkap adalah sebagai berikut :



Gambar 3. Struktur Organisasi Rumah Sakit

5. Struktur Organisasi Unit Rekam Medis

Unit rekam medis RSUD Muhammadiyah Bantul dipimpin oleh Manager rekam medis yang membawahi 2 kepala seksi yaitu Kepala Seksi (Kasie) Admisi dan *Filing* dan Kepala Seksi (Kasie) Pengolahan Data rekam medis. Kasie Admisi dan *Filing* membawahi 2 pelayanan yaitu pendaftaran rawat jalan dan rawat inap dan pengelolaan *Filing*. Kasie Pengolahan data membawahi 1 pelayanan yaitu Pengolahan data rekam medis. Berikut struktur organisasi dari unit rekam medis secara jelas:



Gambar 4. Struktur Organisasi Unit Rekam Medis

## B. Hasil

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan mulai tanggal 17 Maret 2022 sampai dengan selesai. Pengambilan data dalam penelitian ini diawali dengan melakukan studi dokumentasi dan observasi, kemudian dilakukan wawancara kepada informan berjumlah 10 orang. Berikut karakteristik pegawai perekam medis di RSUD Muhammadiyah Bantul (*Coding 1*).

**Tabel 2. Karakteristik Pegawai**

NO	NAMA	JK	UMUR (Tahun)	PENDIDIK AN	MASA KERJA (Tahun)	JABATAN
1.	Muhammad Yusuf D.P	L	48	SLTA	20	Staf Rekam Medis
2.	Miyana	L	45	SLTA	19	Staf Rekam Medis
3.	Ervy Rifmalasari	P	22	D3 RMIK	1	Petugas Rekam Medis
4.	M. Fachrudin Syarif	L	49	D3 RMIK	25	Staf Rekam Medis
5.	Fika Anumi D.F	P	39	D3 RMIK	15	Staf Khusus Pusjamkes
6.	Kasturi	P	36	D3 RMIK	12	Staf Rekam Medis
7.	Ulfi Andrian Saputri	P	23	D3 RMIK	2,5	Staf Pendaftaran
8.	Larasati	P	27	D3 RMIK	3	Pelaksana
9.	Ari Dwi Antariksa	L	35	S1	12	Karyawan Tetap
10	Shantie Kautsar	P	30	D3 RMIK	8	Kasie Admisi dan <i>Filing</i>

Sumber : pengisian karakteristik pegawai di pedoman wawancara.

1. Beban kerja perekam medis di RSUD Muhammadiyah Bantul saat pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian pendaftaran pada saat pandemi Covid-19 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien (*Coding 2*) khususnya pasien BPJS rawat jalan

dikarenakan adanya pembatasan jumlah kunjungan pada klinik. Kunjungan pasien pada saat pandemi Covid-19 didominasi oleh pasien IGD dengan bergejala Covid-19 untuk melakukan pemeriksaan tes Covid-19. Jika dilihat dari situasi tersebut maka beban kerja tentu berkurang karena meskipun jumlah kunjungan pasien IGD ramai akan tetapi diimbangi dengan penurunan jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan.

Namun pada fakta di lapangan peneliti menemukan bahwa beban kerja (*Coding 3*) yang dirasakan petugas pendaftaran ternyata tidak lebih ringan atau tidak berkurang meskipun jumlah kunjungan pasien dibatasi, hal tersebut dikarenakan adanya rekan petugas pendaftaran yang terkonfirmasi positif Covid-19 sehingga harus menjalankan isolasi mandiri. Sehingga petugas pendaftaran yang sehat dan tidak bergejala tetap masuk jaga serta mendapat tambahan masuk jaga untuk menggantikan waktu jaga rekan lain yang sedang isolasi. Petugas pendaftaran yang akan masuk jaga untuk mengisi waktu jaga rekan yang sedang isolasi biasanya adalah petugas yang namanya telah tertulis di jadwal sebagai *list on call* yaitu petugas yang wajib bersedia untuk masuk jaga diluar jadwal wajib. *List on call* ini berubah setiap minggunya, dalam satu minggu biasanya terdapat dua nama petugas. Berikut hasil wawancara terkait jumlah kunjungan pasien menurut petugas pendaftaran (*Coding 2*) dan beban kerja di pendaftaran (*Coding 3*) pada saat pandemi Covid-19:

Jadi kalo kemarin itu kami di bagian pelayanan khususnya poliklinik ada pembatasan kunjungan. Jadi kunjungan poliklinik sempat kita turunkan menjadi 60% dari total kunjungan awal. Jadi untuk tingkat kunjungannya menurun karna adanya pembatasan tersebut.

IT 2 : 14-04-22, 15.43

Beban kerjanya sama aja sih dan tetep tercapai kayak kondisi normal.

IU 6 : 13-04-22, 16.10

Kalo di pendaftaran engga ada perubahan beban kerja, tetep sama aja.

IU 7 : 14-04-22, 15.14



Kalo secara umum di *filing* dan pendaftaran tetap tercapai. Karna kan pekerjaannya rutin dan tidak bisa dialihkan di waktu yang lain atau ditunda.

IT 2 : 14-04-22, 15.43

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian *filing* pada saat pandemi Covid-19 petugas *filing* merasakan bahwa kunjungan pasien (*Coding* 4) menurun. Hal ini berkaitan erat dengan jumlah kunjungan pasien yang mendaftar di bagian pendaftaran. Penurunan jumlah kunjungan dikarenakan adanya pembatasan jumlah kunjungan pasien pada poliklinik selama pandemi Covid-19.

Akan tetapi beban kerjanya banyak atau bertambah dikarenakan terdapat kunjungan pasien baik bergejala maupun tidak untuk melakukan tes Covid-19, kunjungan pasien ini datang baik dari perseorangan dan juga dari instansi seperti perusahaan. Bertambahnya beban kerja (*Coding* 5) yang dirasakan petugas *filing* juga dikarenakan adanya rekan petugas lain yang terkonfirmasi positif Covid-19 dan diharuskan melakukan isolasi, sehingga petugas yang sehat bertugas mem *back up* rekan yang sedang isolasi. Petugas yang masuk jaga untuk mem *back up* rekan yang sedang isolasi tersebut sama halnya dengan di bagian pendaftaran yaitu sesuai dengan list *on call* yang ada di jadwal. Berikut hasil wawancara terkait kunjungan pasien menurut petugas *filing* (*Coding* 4) dan beban kerja di *filing* (*Coding* 5) pada saat pandemi Covid-19:

Tingkat kunjungan pasien di rumah sakit otomatis menurun karena kan di PKU Bantul kan disini sebagai salah satu juga rumah sakit rujukan Covid-19 gitu. Untuk pasien yang biasanya itu kalau nggak *urgent* itu gak bakal periksa misal mau melahirkan atau kecelakaan atau harus segera operasi itu baru datang ke rumah sakit misalkan seperti itu.

IU 2 : 07-04-22, 15.20

Jadi kalo kemarin itu kami di bagian pelayanan khususnya poliklinik ada pembatasan kunjungan. Jadi kunjungan poliklinik sempat kita turunkan menjadi 60% dari total kunjungan awal. Jadi untuk tingkat kunjungannya menurun karna adanya pembatasan tersebut.

IT 2 : 14-04-22, 15.43

Untuk beban kerja itu memang bertambah yang pertama itu pasien itu yang mau antigen, swab, genose itu banyak karena kan kebanyakan itu yang mau periksa itu kebanyakan pasien baru kalau seharusnya itu misalkan ada 50 nah itu bisa 2-4 kali lipatnya jadi bisa 100 bisa 200 gitu. Mungkin itukan misal dari perusahaan mana ingin melakukan PCR udah ngelist untuk karyawannya berapa orang gitu.

IU 2 : 07-04-22, 15.20

Kalo secara umum di *filing* dan pendaftaran tetap tercapai. Karna kan pekerjaannya rutin dan tidak bisa dialihkan di waktu yang lain atau ditunda.

IT 2 : 14-04-22, 15.43

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian Pusjamkes pada saat pandemi Covid-19 petugas Pusjamkes mengatakan bahwa kunjungan pasien (*Coding 6*) terjadi kenaikan pada bulan Juli-Agustus 2021 untuk pasien Covid-19, sedangkan untuk pasien yang non Covid-19 terjadi penurunan jumlah kunjungan.

Kemudian untuk tingkat beban kerja (*Coding 7*) di bagian Pusjamkes petugas Pusjamkes mengatakan bahwa terdapat kenaikan beban kerja yang disebabkan bertambahnya pekerjaan mengklaim yaitu mengklaim untuk kasus Covid-19. Peningkatan beban kerja juga dipengaruhi oleh faktor beban mental yaitu rasa khawatir dengan situasi pada saat pandemi, meskipun tidak bersinggungan langsung dengan pasien akan tetapi bagian Pusjamkes adalah bagian yang petugasnya memegang secara langsung berkas dari lingkungan yang terkontaminasi Covid-19. Berikut hasil wawancara terkait kunjungan pasien menurut petugas Pusjamkes (*Coding 6*) dan beban kerja di Pusjamkes (*Coding 7*) pada saat pandemi Covid-19:

Emm kunjungannya yang non Covid-19 menurun, udah.

IU 4 : 12-04-22, 12.04

Ya jelas kunjungannya naik pas tahun 2021 itu pas Juli-Agustus itu naik. Kebanyakan disini itu pasien Covid-19 kalo yang Juli-Agustus, karna mungkin yang opname non Covid-19 itu yang *cyto-cyto* termasuknya memang tidak bisa ditahan seperti melahirkan.

IT 1 : 12-04-22, 11.47

Ya tambah ya, kan nambah ngerjain klaim Covid-19 juga.  
IU 4 : 12-04-22, 12.04

Jelas beban kerjanya semakin banyak karna memang banyak.  
IT 1 : 12-04-22, 11.47

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian Pusdakes pada saat pandemi Covid-19 sama halnya dengan bagian lain terkait jumlah kunjungan (*Coding 8*) untuk pasien non Covid-19 memang menurun dikarenakan ada pembatasan dan kemungkinan ada rasa kekhawatiran bagi masyarakat untuk periksa ke rumah sakit rujukan Covid-19. Sedangkan untuk kunjungan pasien dengan kasus Covid-19 mengalami peningkatan khususnya pada bulan Maret 2021.

Beban kerja (*Coding 9*) di Pusdakes ini mengalami peningkatan dikarenakan bertambahnya pekerjaan untuk *update data* dan pelaporan data pasien Covid-19 yang harus dilakukan secara *real time* atau pada saat itu juga. Sehingga pada saat di rumah pun petugas Pusdakes yang bertugas di pelaporan harus *stand by* setiap saat. Peningkatan beban kerja dikarenakan adanya Covid-19 ini menyebabkan adanya pekerjaan yang terbengkalai seperti untuk pelaporan yang non Covid-19, karena prioritas yang dikerjakan terlebih dulu adalah pelaporan untuk kasus Covid-19 agar bisa terklaimkan dan rumah sakit tidak mengalami kerugian. Berikut hasil wawancara terkait kunjungan pasien menurut petugas Pusdakes (*Coding 8*) dan beban kerja di Pusdakes (*Coding 9*) pada saat pandemi Covid-19:

Kalau ini untuk tingkat kunjungannya pas Covid-19 singetku itu *emmm* agak menurun karna kan dibatasi, sebenarnya tu naik tapi karna dibatasi kan jadi kan kalau poliklinik ada batas maksimalnya kunjungan pasien itu. Misalkan klinik itu dibatasi sampai pasien berapa gitu, kalau setauku itu.

IU 3 : 12-04-22, 10.54

Untuk kunjungan pasien pada saat kasus pandemi Covid-19 ya mbak ini kalo terkait pasien non Covid-19 itu jelas menurun mbak karna mereka juga *eee* kemungkinan ada ketakutan kalo masuk ke rumah sakit yang *notabene* sebagai rumah sakit rujukan itu mesti ada trauma. Tapi kalo kunjungan terkait kasus Covid-19 itu terjadi lonjakan yang cukup tinggi gitu, kalau pasien non Covid-19 jelas ada penurunan. Lonjakan Covid-19 periode bulan Maret 2021 ya itu sudah mulai *menanjak* tinggi tinggi-tingginya itu malahan.

IT 3 : 12-04-22, 11.10

Perubahannya yaaa kalau perubahan itu ada yang paling utama itukan karna kalau laporan Covid-19 itukan *on time* di rumah kita harus *stand by* segala komputer terus kita jadi kerja 24 jam, gak tentu si kalo misal ada pasien kita entry gitu yang penting ada batas *expired* untuk *entry* datanya itu kita tidak melebihi batas itu gitu  
Ada kenaikan beban kerja tapi alhamdulillahnya tetap tercapai tetap terselesaikan jadi yang Covid-19 clear yang laporan juga *clear* gitu.

IU 3 : 12-04-22, 10.54

Kalau pencapaian beban kerjanya memang tinggi walaupun *eee* pekerjaan-pekerjaan diluar terkait dengan input data pasien Covid-19 itu lebih banyak terbengkalai, kita lebih fokus ke situ (Covid-19). Karna kalau jadi rumah sakit rujukan itu otomatis kan *eee* betul biaya itu ditanggung oleh pemerintah nah untuk bisa ditanggung oleh pemerintah itukan harus diproses klaim kan mbak. Nah proses klaim itukan melibatkan *eee* temen-temen di rekam medis secara keseluruhan yaa dari pendaftaran sampai nanti ke penjaminan sampai ke pelaporan itu harus kompak gitu mbak. Jadi beban yang ditanggung oleh rumah sakit itu pas pada masa pandemi yaaa cukup tinggi karna kita khawatir kalo tidak bisa terklaim kan nanti juga biaya ditanggung rumah sakit jadi ada kerugian kalo gitu. Jadi kita usahakan data-data itu bisa komplit nah itukan kita harus kerja keras untuk bisa terklaim.

IT 3 : 12-04-22, 11.10

Secara umum hasil penelitian terkait beban kerja pada saat pandemi Covid-19 di RSUD Muhammadiyah Bantul dapat disimpulkan bahwa tingkat beban kerja di setiap bagian berbeda-beda, ada yang mengalami perubahan ada yang tetap sama seperti kondisi normal. Di bagian pendaftaran tidak terjadi perubahan beban kerja sekalipun terdapat pembatasan jumlah kunjungan pasien, karena pembatasan jumlah kunjungan tersebut dibarengi dengan berkurangnya jumlah petugas

pendaftaran sehingga petugas dengan kondisi normal akan masuk jaga untuk menggantikan waktu petugas yang sedang isoman jadi beban kerja yang dirasakan oleh petugas pendaftaran tetap sama seperti kondisi normal. Dan pekerjaan di pendaftaran adalah pekerjaan yang dikerjakan pada saat itu juga sehingga tidak ada pekerjaan yang sampai menumpuk atau tertunda pengerjaannya.

Di bagian *filing* petugas *filing* merasakan adanya peningkatan jumlah beban kerja dikarenakan banyaknya pasien yang berkunjung untuk melakukan tes Covid-19, pasien yang melakukan tes Covid-19 ini tidak hanya datang dari perseorangan saja tapi juga instansi yang jumlahnya bisa puluhan sampai ratusan orang dalam satu waktu. Jika jumlah pasien yang berkunjung banyak maka status berkas yang perlu disiapkan dan disimpan juga banyak sehingga meningkatkan beban kerja dari petugas *filing*. Peningkatan beban kerja di bagian *filing* juga disebabkan karena adanya petugas yang terkonfirmasi positif Covid-19 dan harus isoman sehingga petugas yang sehat akan ada tambahan masuk jaga untuk menggantikan petugas yang sedang isoman.

Di bagian Pusjamkes terdapat peningkatan beban kerja dikarenakan jumlah pekerjaan untuk klaim bertambah dengan klaim kasus Covid-19. Saat kondisi normal petugas Pusjamkes hanya mengerjakan klaim untuk pasien non Covid-19 saja namun pada saat pandemi Covid-19 bertambah mengerjakan klaim untuk pasien Covid-19 dengan batasan waktu yang singkat. Beban kerja tersebut masih ditambah dengan beban mental yang merasa khawatir karena masih harus keluar rumah untuk bekerja di lingkungan yang terkontaminasi dengan Covid-19.

Di bagian Pusedikes juga terdapat peningkatan beban kerja yaitu adanya tambahan pengerjaan pelaporan untuk kasus Covid-19 yang harus dilaporkan secara *real time* yaitu saat itu juga, sehingga pada saat di rumah pun petugas harus *stand by* setiap saat untuk dapat update data jika terdapat pasien yang memang terkonfirmasi positif Covid-19. Dengan adanya pelaporan Covid-19 ini mengakibatkan pelaporan non Covid-19 sedikit

tersisihkan karena tingkat prioritas yang harus segera dan saat itu dikerjakan adalah update data dan pelaporan untuk pasien Covid-19.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan beban kerja di unit rekam medis RSUD Muhammadiyah Bantul mengalami perubahan yaitu peningkatan beban kerja. Penyebab peningkatan beban kerja di setiap bagiannya berbeda-beda dan terdapat satu bagian yang tidak terjadi perubahan beban kerja yaitu di bagian pendaftaran. Bagian pendaftaran tidak terjadi perubahan beban kerja karena pekerjaannya dikerjakan *real time* dan harus selesai saat itu juga. Perubahan jumlah kunjungan pasien periode tahun 2021 diperkuat dengan hasil studi dokumentasi sebagai berikut (*Coding 10*):

**Tabel 3. Hasil Studi Dokumentasi**

Data Yang Diambil	Ya	Tidak	Keterangan
Rekapan Kunjungan Tahun 2021	√		Rekapan kunjungan berisikan kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap diperoleh dari data pelaporan di bagian Puskas, hanya saja terbatas tidak dapat mengetahui detail seperti klinik yang dituju atau diagnosis pasien.

2. Kinerja perekam medis di RSUD Muhammadiyah Bantul saat pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian pendaftaran pada saat pandemi Covid-19 terkait kinerja tidak ditemukan keluhan yang diakibatkan khusus karena adanya pandemi Covid-19 dan dikarenakan adanya pembatasan jumlah kunjungan sehingga waktu tunggu pasien tidak selama pada saat kunjungan pasien kondisi normal sehingga meminimalisir adanya keluhan. Akan tetapi terdapat keluhan secara umum seperti keluhan terkait pasien BPJS yang ingin kontrol maju dari tanggal yang ditentukan, sehingga keluhan yang diterima petugas pendaftaran ini bukan dikarenakan karena kesalahan atau

ketidakramahan dari petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berikut hasil wawancara terkait komplain di pendaftaran pada saat pandemi Covid-19 (*Coding 11*):

Kayaknya nek komplain nggak ada sih, kalo yang terkait Covid-19 nggak ada, kalo komplain yang di pendaftaran ya secara umum misal pasien BPJS belum waktunya kontrol terus pasien udah dateng duluan kesini gitu.

IU 7 : 14-04-22, 15.14

Kalo komplain itu lebih ke nggak ada ya karna ada pengurangan kunjungan otomatis kan pasien lebih nyaman ya karna antriannya gak begitu banyak, jadi malah meminimalisir adanya komplain.

IT 2 : 14-04-22, 15.43

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian *filing* pada saat pandemi Covid-19 terkait kinerja bahwa komplain tersebut biasanya diterimanya oleh pihak pemasaran akan tetapi petugas *filing* memperkirakan bahwa kemungkinan terjadi komplain dari bagian *filing* itu terkait dengan penyediaan status berkas rekam medis. Misal pasien yang terkonfirmasi positif Covid-19 sudah pulang lalu status rekam medis sedang dikerjakan di bagian Puskesmas untuk urusan pengklaiman akan tetapi belum sampai status rekam medis kembali ke *filing* pasien tersebut sudah berkunjung lagi untuk melakukan kontrol, sehingga petugas *filing* harus mengecek keberadaan status rekam medis dan mengambilnya dari bagian Puskesmas untuk diserahkan ke klinik atau bangsal yang membutuhkan. Berikut hasil wawancara terkait komplain di *filing* pada saat pandemi Covid-19 (*Coding 12*):

Ada mba ginikan berkas Covid-19 itukan untuk proses sampai bisa diklaimkan ke Pemerintah itukan butuh waktu sedangkan sebelum proses pengklaiman itu selesai berkas itu kadang dibutuhkan kembali umpamanya untuk kontrol nah itu mungkin yang sedikit banyak menimbulkan komplain. Nah disana ngerjakannya belum rampung (selesai) nah yang sini diminta karna untuk segera kontrol nah seperti itu yang bisa menimbulkan komplain juga tapi yaa bisa diatasi. Diinformasikan demikian karena prosesnya harus memang butuh waktu yaa bisa dimaklumi, kadang-kadang kalau memang harus diambil ya kita ambilkan seperti itu.

IU 1 : 07-04-22, 14.48

Untuk tingkat komplain itu terkait dengan status *aaaa* status itu tadikan misalkan ada pasien yang terkonfirmasi Covid-19 nah statusnya sudah diambilkan to kendalanya itu kan kalau mau diklaimkan ke pemerintah juga butuh proses gak langsung sekali jadi dan tempatnya juga berbeda dengan *filing*. Kendalanya ya itu misal pasien butuh untuk kontrol lagi kita butuh mengambil statusnya ke petugas Pusjamkes tapi itu semua terkondisikan.

IU 2 : 07-04-22, 15.20

Kalo komplain itu lebih ke nggak ada ya karna ada pengurangan kunjungan otomatis kan pasien lebih nyaman ya karna antriannya gak begitu banyak, jadi malah meminimalisir adanya komplain.

IT 2 : 14-04-22, 15.43

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian Pusjamkes pada saat pandemi Covid-19 terkait kinerja bahwa di Pusjamkes ini tidak pernah menerima komplain apapun dikarenakan seandainya terdapat komplain dari pasien yang menerima komplain tersebut adalah bagian keuangan. Komplain yang biasa terjadi di bagian depan yaitu di pendaftaran atau di keuangan karena kesalahan dari Pusjamkes biasanya disebabkan oleh kesalahan perhitungan untuk iuran asuransi. Sehingga komplain yang biasa terjadi ini tidak dapat diketahui oleh petugas Pusjamkes dan tidak ada komplain yang spesifik disebabkan karena adanya kasus Covid-19. Berikut hasil wawancara terkait komplain di Pusjamkes pada saat pandemi Covid-19 (*Coding 13*):

Nggak nganu *eee* soale komplainnya nggak disini. Karna disini kan cuma ngurus klaimnya aja.

IU 4 : 12-04-22, 12.04

Kalo kita kan sebenarnya tidak begitu melayani pasien kan kita disini ada denda BPJS dan itu keluarga pasien. Biasanya kalo komplain di pendaftaran, kalo disini (Pusjamkes) jarang ada komplain. Mungkin kalo komplain yang khusus bagian Pusjamkes biasanya terkait perhitungan iuran seperti itu, tetapi untuk komplainnya masuk lewat bagian keuangan enggak langsung datang kesini (Pusjamkes).

IT 1 : 12-04-22, 11.47



Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian Pusdakes pada saat pandemi Covid-19 terkait kinerja yaitu terdapat komplain baik dari kesalahan petugas maupun karena ketidaktahuan masyarakat atau pasien mengenai adanya Covid-19. Beberapa contoh komplain di Pusdakes diantaranya adalah kesalahan input data hasil tes Covid-19, misal hasil sebenarnya adalah negatif akan tetapi petugas menginputkan positif. Ada juga komplain dari pasien yang merasa sehat tetapi tes Covid-19 keluar hasilnya positif. Akan tetapi semua komplain ini tidak diterima langsung oleh petugas Pusdakes. Biasanya komplain apapun diterima di pendaftaran atau informasi, bisa juga karena sistem pelaporan Covid-19 ini berurusan antar tingkat fasilitas kesehatan jadi pasien komplain ke fasilitas kesehatan tingkat pertama barulah komplain tersebut diteruskan ke rumah sakit. Berikut hasil wawancara terkait komplain di Pusdakes pada saat pandemi Covid-19 (*Coding 14*):

Ya ini kan karna beban kerja naik ya kadang kita di rumah juga *entry* terus kita kerjanya 24 jam, maksudnya 24 jam kerja itu bukan terus 24 jam itu kita gak tidur tapi kalo sewaktu-waktu ada pasien kita langsung masukin langsung *update* datanya. Nah kita kan juga lelah kan istirahatnya kurang jadi kadang *eee* kurang teliti jadi misalkan pasien *eee* harusnya negatif tapi updatenya jadi positif gitu semacam itulah. Tapi kalau hal itu hal pasien komplain itu tidak langsung ke kita tapikan ke puskesmasnya dulu.

IU 3 : 12-04-22, 10.54

Nah kalo komplain pasien sih *eee* kalo untuk pasien-pasien non Covid-19 itu tidak ada karna kunjungan menurun, tapi kalo terkait pasien-pasien yang Covid-19 itu jelas ada komplain biasane. Komplainnya itu terkait hasil PCR yaa merasa sehat tapi kok hasilnya positif, merasa bahwa pasien itu di Covid-19kan oleh rumah sakit nah itu yang jadi komplain dan itu bisa menyebar kemana-mana mbak. Cuma kita komunikasikan ke pasien untuk biaya rumah sakit itu sekian sekian kita hanya komunikasikan ke pasien tidak meminta yaa tapi image pasien rumah sakit merasa mengambil biaya dari perawatan itu nah itu timbul masalah seperti itu.

IT 3 : 12-04-22, 11.10

Secara umum hasil penelitian terkait kinerja pada saat pandemi Covid-19 di RSUD Muhammadiyah Bantul dengan melihat dari tingkat komplain dapat disimpulkan bahwa tingkat komplain di unit rekam medis berbeda-beda setiap bagiannya. Mulai dari bagian pendaftaran tidak terdapat komplain yang disebabkan karena pelayanan petugas selama adanya Covid-19. Di bagian *filing* terdapat sedikit komplain yang disebabkan karena status rekam medis yang belum kembali ke ruang *filing* dikarenakan sedang diproses klaim di bagian Pusjamkes sehingga perlu waktu tambahan untuk penyediaan status rekam medis yang menyebabkan timbul komplain, akan tetapi hal tersebut bisa tertangani dengan komunikasi dan memberikan informasi secara baik kepada pasien.

Di bagian Pusjamkes tidak terdapat komplain khusus selama Covid-19 dan seandainya terdapat komplain yang akan menerima adalah bagian keuangan. Kemungkinan kesalahan dari petugas Pusjamkes adalah terkait kesalahan penghitungan iuran asuransi, akan tetapi hal tersebut bukan karena faktor adanya Covid-19 saja. Jadi kesalahan penghitungan tersebut juga pernah terjadi saat kondisi normal. Di bagian Pusedikes kemungkinan terdapat komplain terkait input data hasil tes Covid-19, namun jika terjadi kesalahan tersebut yang menerima komplain bukan petugas Pusedikes secara langsung melainkan fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas terlebih dahulu baru setelahnya diteruskan ke pihak rumah sakit untuk pengecekan ulang.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kinerja di unit rekam medis RSUD Muhammadiyah Bantul tidak mengalami perubahan yang signifikan ditinjau dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa tidak terdapat komplain yang spesifik disebabkan karena adanya pandemi Covid-19. Hanya di bagian Pusedikes saja yang menyebutkan secara spesifik bahwa jika terjadi kesalahan dalam input data pasien disebabkan karena terlalu capek dikarenakan proses input data dan pelaporan untuk data Covid-19 dilakukan secara *real time*.

3. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja perekam medis RSUD Muhammadiyah Bantul saat pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian pendaftaran pada saat pandemi Covid-19 terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja diperoleh hasil bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja. Meskipun di pendaftaran tidak terjadi perubahan beban kerja akan tetapi pada saat kondisi Covid-19 petugas dengan kondisi sehat akan masuk jaga lebih banyak untuk mengisi waktu jaga rekan lain yang sedang isoman, hal tersebut membuat petugas merasa capai walaupun saat memberikan pelayanan kepada pasien tetap harus maksimal. Faktor lain yang menyebabkan kinerja petugas tetap memberikan pelayanan yang maksimal walaupun dengan kondisi capai adalah motivasi kerja yang dimiliki oleh petugas itu sendiri. Berikut hasil wawancara terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja di bagian pendaftaran pada saat pandemi Covid-19 (*Coding 15*):

Yaa mesti pengaruh ya, capek hehe tapi untuk kita bekerjanya kita kasih pelayanan ke pasiennya tetep harus maksimal.

IU 5 : 13-04-22, 15.56

Kalo itu jelas iya ya, sedikit banyak tentu berpengaruh tapi tinggal bagaimana kita mengelolanya.

IT 2 : 14-04-22, 15.43

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian *filig* pada saat pandemi Covid-19 terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja diperoleh hasil jika beban kerja meningkat tentu harus kerja sedikit ekstra juga agar kinerjanya tetap mendapat hasil yang maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan hasil wawancara terhadap petugas *filig* sebagai berikut (*Coding 16*):

Yaaa biasalah umpamanya nambah beban kerja yooo lebih ekstra sedikitlah ya itulah supaya kinerja bagus.

IU 1 : 07-04-22, 14.48

Kalo itu jelas iya ya, sedikit banyak tentu berpengaruh tapi tinggal bagaimana kita mengelolanya.

IT 2 : 14-04-22, 15.43

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian Pusjamkes pada saat pandemi Covid-19 terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja diperoleh hasil bahwa beban kerja berpengaruh sedikit terhadap kinerja. Di Pusjamkes beban kerja pada saat Covid-19 berpengaruh terutama ke mental karena timbul rasa khawatir atau takut untuk kerja di luar rumah pada saat situasi banyak virus Covid-19 sedang marak, akan tetapi untuk beban kerja terkait pekerjaan masih bisa ditangani dengan baik karena dapat dibagi dengan jumlah petugas yang tersedia. Berikut hasil wawancara terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja di bagian Pusjamkes pada saat pandemi Covid-19 (*Coding 17*):

*Emm* ya ada sedikit, karna apa yaa karna beda karna nambah klaim Covid-19 itu tapi ya tetep dijalani.

IU 4 : 12-04-22, 12.04

*Eee* yang jelas itu secara beban mental jelas karna pada saat itu kita takut kerja di rumah sakit dengan jangka waktu yang lama yaaa di berkas Covid-19 kita tidak ada yang taulah walaupun sampai disini sudah di ozon, belum nanti kalau kita pualang membawa penyakit yaa itu secara mental. Kalo secara pekerjaan ya karna disini orangnya banyak jadi bisa saya bagi InsyaAllah. Memang lebih banyak sii jelas naik. Kalo ke kinerja ya berpengaruh sedikit.

IT 1 : 12-04-22, 11.47

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Muhammadiyah Bantul di bagian Pusedikes pada saat pandemi Covid-19 terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja diperoleh hasil bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja dari petugas Pusedikes. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan hasil wawancara kepada petugas Pusedikes sebagai berikut (*Coding 18*):

Kalau kinerja sih mungkin dari kerja itu ada pengaruhnya ya karna kan beban kerja naik kan bertambah kan jadi harus ada tambahan waktu terus kalo ada pekerjaan ini selesai tapi harus ngurus yang Covid-19.

IU 3 : 12-04-22, 10.54

Ya jelas berpengaruh ya kalo itu, apalagi beban kerja saat Covid-19 inikan istilahnya sampai kerja setiap saat untuk *stand by* supaya bisa *update* data saat itu juga.

IT 3 : 12-04-22, 11.10

Secara umum hasil penelitian terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja perekam medis pada saat pandemi Covid-19 di RSUD Muhammadiyah Bantul dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh baik banyak maupun sedikit terhadap kinerja petugas. Secara rinci berikut gambaran hasil penelitian pengaruh beban kerja terhadap kinerja pada saat pandemi Covid-19 di unit rekam medis RSUD Muhammadiyah Bantul (*Coding 19*):

**Tabel 4. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja**

Unit	Beban Kerja	Kinerja	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja	Kesimpulan
Pendaftaran	Sama. Tidak terdapat perubahan beban kerja yang dirasakan oleh petugas pendaftaran saat pandemi Covid-19.	Sama. Tidak terdapat perubahan kinerja dari petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Tidak terdapat perubahan beban kerja yang dirasakan oleh petugas pendaftaran dan hal tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerja dari petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja petugas pendaftaran.
<i>Filing</i>	Meningkat. Terdapat perubahan beban kerja yaitu peningkatan beban kerja yang dirasakan oleh petugas <i>filing</i> saat pandemi	Menurun. Terdapat perubahan kinerja dari petugas <i>filing</i> yaitu penurunan kinerja dari petugas <i>filing</i> berupa terdapat	Petugas <i>filing</i> merasakan adanya peningkatan beban kerja saat pandemi Covid-19 dan hal tersebut mengakibatkan penurunan kinerja dari petugas <i>filing</i> . Penurunan kinerja tersebut dibuktikan dengan adanya	Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas <i>filing</i> .

	Covid-19.	keterlambatan pengiriman status rekam medis saat dibutuhkan.	komplain diterima petugas <i>filig</i> .	yang oleh	
Pusjamkes	Meningkat. Terdapat perubahan beban kerja yaitu peningkatan beban kerja yang dirasakan oleh petugas Pusjamkes saat pandemi Covid-19.	Menurun. Terdapat perubahan kinerja dari petugas Pusjamkes yaitu penurunan kinerja dari petugas Pusjamkes berupa kesalahan dalam penghitungan iuran asuransi.	Petugas Pusjamkes merasakan peningkatan kerja saat Covid-19 tersebut mengakibatkan penurunan kinerja dari Pusjamkes. Penurunan kinerja tersebut dibuktikan dengan adanya komplain yang diakibatkan kesalahan dari petugas Pusjamkes.	Pusjamkes adanya beban pandemi dan hal Pusjamkes.	Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas Pusjamkes.
Pusdakes	Meningkat. Terdapat perubahan beban kerja yaitu peningkatan beban kerja yang dirasakan oleh petugas Pusdakes saat pandemi Covid-19.	Menurun. Terdapat perubahan kinerja dari petugas Pusdakes yaitu penurunan kinerja dari petugas Pusdakes berupa kesalahan dalam input data pada pelaporan data pasien Covid-19.	Petugas Pusdakes merasakan peningkatan kerja saat Covid-19 tersebut mengakibatkan penurunan kinerja dari Pusdakes. Penurunan kinerja tersebut dibuktikan dengan adanya komplain yang diakibatkan kesalahan dari petugas Pusdakes dalam menginput data pasien di pelaporan.	Pusdakes adanya beban pandemi dan hal Pusdakes.	Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas Pusdakes.

### C. Pembahasan

1. Beban kerja perekam medis di RSUD Muhammadiyah Bantul saat pandemi Covid-19

Menurut jurnal penelitian (Asriati, 2020) jumlah pasien yang mendaftar pada saat pandemi Covid-19 mengalami penurunan di awal masa pandemi Covid-19 bulan Maret kemudian terjadi peningkatan di bulan Juni, hal tersebut terjadi dikarenakan ketakutan masyarakat terhadap penularan penyakit Covid-19 dari pasien yang ada di rumah sakit. Namun dalam implementasinya di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri selama pandemi Covid-19 sudah mengarah ke digitalisasi dimana pendaftaran via online dan pasien bisa reservasi di hari sebelum kedatangan guna mengurangi antrian. Pada awal pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri juga melakukan pengurangan jam masuk kerja dan tidak ada lembur karena dikhawatirkan berdampak menambah beban kerja dan mengurangi imun tubuh petugas. Sehingga tidak terjadi perubahan beban kerja yang signifikan pada saat pandemi Covid-19.

Di RSUD Muhammadiyah Bantul terjadi penurunan kunjungan pasien pada masa pandemi Covid-19 dikarenakan kekhawatiran dari masyarakat untuk berobat ke rumah sakit rujukan Covid-19. Beban kerja di bagian pendaftaran RSUD Muhammadiyah Bantul juga tidak mengalami perubahan dikarenakan terdapat pembatasan kunjungan pasien pada poliklinik pada masa pandemi Covid-19.

Menurut jurnal (Ramadhani, 2020) terjadi penurunan beban kerja petugas *filing* di RSD Mangusada Badung dikarenakan terjadinya penurunan secara signifikan dari jumlah kunjungan pasien yang memerlukan pelayanan dari petugas *filing*, penurunan tersebut diakibatkan karena telah diterapkannya RME di RSD Mangusada Badung. Sedangkan di RSUD Muhammadiyah justru mengalami kenaikan beban kerja di bagian *filing* pada saat pandemi Covid-19 dikarenakan tingkat kunjungan dari pasien untuk melakukan tes Covid-19 meningkat dan masih

menggunakan status rekam medis sehingga kunjungan tersebut masih memerlukan pelayanan dari petugas *filing*.

Menurut jurnal dari (Purnama Sari, 2019) diperoleh bahwa beban kerja dari petugas klaim di RSUD Kabupaten Sidoarjo tinggi diantaranya kejenuhan, kelelahan, tingkat stress yang juga tinggi dimulai dari penerimaan berkas, pengkodean, entri data, monitoring sampai ke evaluasi berkas klaim. Beban kerja dianggap tinggi karena petugas mengerjakan pekerjaan yang sama dan berurutan dari waktu ke waktu dengan jumlah berkas yang cukup banyak. Di RSU PKU Muhammadiyah Bantul beban kerja tinggi dan dirasa mengalami kenaikan beban kerja dikarenakan RSU PKU Muhammadiyah Bantul merupakan rumah sakit rujukan Covid-19 sehingga pada saat pandemi Covid-19 petugas klaim terdapat pekerjaan tambahan yaitu pengerjaan klaim khusus kasus Covid-19 dengan jumlah status rekam medis yang banyak.

Berdasarkan hasil observasi dalam jurnal (Rakhmawati, 2016) tingginya beban kerja petugas pengolahan data di RS Aisyiah Muntlan dikarenakan petugas merangkap pekerjaan membantu pekerjaan dari petugas pendaftaran juga. Hal tersebut terjadi bukan karena kekurangan SDM melainkan perlu adanya perbaikan sistem di bagian pendaftaran. Sedangkan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul tingkat beban kerja tinggi dan mengalami kenaikan beban kerja yaitu pada saat pandemi Covid-19 dikarenakan harus melaksanakan pelaporan tambahan untuk kasus Covid-19 dan pelaporan untuk Covid-19 harus dilakukan secara *real time* atau saat itu juga.

## 2. Kinerja perekam medis di RSU PKU Muhammadiyah Bantul saat pandemi Covid-19

Berdasarkan jurnal dari (Silitonga, 2022) diketahui bahwa tingkat kinerja di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) dipengaruhi oleh tingginya kunjungan pasien BPJS serta beberapa faktor lainnya seperti kartu peserta BPJS yang sudah tidak aktif, pasien tidak membawa syarat administrasi dengan lengkap, kurangnya pelatihan yang diikuti



petugas serta aplikasi pembuatan SEP yang terkadang mengalami gangguan. Pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Bantul diperoleh hasil bahwa tidak terdapat perubahan tingkat kinerja bahkan saat pandemi Covid-19 sedang tinggi-tingginya, karena di RSUD Muhammadiyah Bantul dilakukan pembatasan kunjungan di poliklinik sehingga kunjungan pasien rawat jalan BPJS tidak terlalu tinggi atau banyak seperti saat kondisi normal.

Menurut jurnal (Rosyada, 2020) diketahui bahwa kinerja petugas *filing* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) dari rumah sakit tersebut. Pemenuhan SPM tersebut juga sudah tergolong baik, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adaptasi petugas, lama kerja, riwayat keikutsertaan pelatihan dan keterampilan kerja. Kinerja petugas *filing* di RSUD Muhammadiyah Bantul pada saat pandemi Covid-19 dirasa menurun, hal tersebut dibuktikan dengan adanya komplain yang diakibatkan status rekam medis yang belum kembali ke rak *filing* dan masih dalam proses pengerjaan klaim. Sehingga petugas *filing* harus kerja lebih ekstra dalam hal menyediakan status rekam medis pasien yang akan melakukan kunjungan ulang, ditambah dengan penambahan waktu kerja petugas karena menggantikan rekan yang sedang isoman menyebabkan kinerja dari petugas *filing* menurun pada saat pandemi Covid-19.

Berdasarkan studi pendahuluan dari jurnal (Rosyada, 2020) diketahui bahwa kinerja petugas *Coding* dan klaim JKN di RSUP Dr.Hasan Sadikin Bandung masih dinilai kurang optimal. Hal tersebut dikarenakan masih banyak rekam medis yang belum ter*Coding* sehingga menyebabkan keterlambatan pembayaran BPJS. Kinerja petugas Pusjamkes di RSUD Muhammadiyah Bantul masih dinilai kurang optimal juga karena masih terdapat komplain yang diakibatkan karena kesalahan penghitungan iuran asuransi oleh petugas Pusjamkes.

Berdasarkan jurnal (Article, 2022) diketahui kinerja petugas bagian administrasi di RSUP Ratatotok Buyat menunjukkan penurunan kinerja

pada saat pandemi Covid-19 dibandingkan dengan kinerja pada saat sebelum pandemi Covid-19, kemudian pada saat *new normal* tingkat kinerja mulai mengalami peningkatan. Petugas Puskakes di RSUD Muhammadiyah Bantul juga mengalami penurunan kinerja pada saat pandemi Covid-19. Penurunan kinerja tersebut dibuktikan dengan adanya komplain terkait hasil kerja dari petugas Puskakes yang disebabkan karena kesalahan input data hasil tes Covid-19.

3. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja perekam medis RSUD Muhammadiyah Bantul saat pandemi Covid-19

Menurut jurnal dari (Ningsih, 2013) telah dilaksanakan penelitian di Rumah Sakit Mata Dr. YAP Yogyakarta memperoleh hasil terdapat hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan. Beban kerja yang semakin besar atau semakin tinggi menyebabkan timbul kelelahan sehingga tingkat kinerja karyawan menurun. Hasil penelitian pada unit rekam medis di RSUD Muhammadiyah Bantul diperoleh bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perekam medis, khususnya pada kondisi pandemi Covid-19. Dari semua bagian di unit rekam medis seperti pendaftaran, *filing*, Puskamkes dan Puskakes. Hanya di bagian pendaftaran yang diperoleh hasil bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, karena tidak terdapat perubahan beban kerja dan kinerja pada saat pandemi Covid-19 di bagian pendaftaran. Akan tetapi untuk unit *filing*, Puskamkes dan Puskakes merasakan terdapat perubahan kunjungan pasien yang mengakibatkan peningkatan beban kerja sehingga berpengaruh terhadap kinerja yang dirasakan oleh petugas di bagian *filing*, Puskamkes dan Puskakes.

Menurut jurnal penelitian (Novianti, 2019) yang telah dilaksanakan di RS Bhayangkara Palembang pada bagian *filing* memperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan *filing*. Dari jurnal penelitian (Sumantri, 2022) di RSUD Sekayu bagian *filing* juga memperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan *filing*. Sedangkan di RSUD PKU

Muhammadiyah Bantul pada bagian *filig* diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *filig* di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah kendala dari peneliti yang tidak sesuai dengan target atau jadwal pelaksanaan dikarenakan waktu penelitian bersamaan dengan jadwal magang dan keterbatasan peneliti dalam memperoleh data sekunder pada saat studi dokumentasi terkait rekapan lembur kerja dan rekapan komplain pasien. Hal tersebut dikarenakan rekapan lembur kerja dan rekapan komplain pasien sepenuhnya milik bagian PSDI, bukan wewenang bagian RM.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANINGYAKATTA  
PERPUSTAKAAN