

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Istilah "Rumah Sakit" mengacu pada tempat perawatan medis yang menyediakan layanan kesehatan perorangan yang komprehensif, seperti perawatan gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan. Karena berfungsi sebagai pusat rujukan, memberikan pelayanan seperti unit rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, serta berguna untuk pusat alih pengetahuan dan keahlian (teknologi), maka rumah sakit merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan. Dalam mencapai pelayanan kesehatan yang baik diperlukan sebuah pilar penting di rumah sakit yang bertanggungjawab sebagai pengumpul dan pengolahan data pasien yaitu unit rekam medis.

Menurut Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia RI Nomor 24 Tahun 2022 Rekam medis berisikan catatan-catatan penting dalam menunjang informasi pasien diantaranya terdapatnya identitas pasien secara lengkap, perawatan, tindakan serta pelayanan apapun yang diterima oleh pasien Kemudian untuk mendukung agar terlaksana penyelenggaraannya dengan baik diperlukan sumber daya manusia yaitu perekam medis yang kompeten.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) didefinisikan sebagai langkah perencanaan, pengadaan, peningkatan, pemeliharaan, dan pemanfaatan SDM untuk mencapai tujuan perseorangan serta organisasi (Edy Sutrisno 2016). Pada rumah sakit ada bermacam-macam unit dan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK), salah satunya yaitu SDMK pada bagian unit pendaftaran pasien rawat jalan.

Unit pendaftaran pasien rawat jalan ialah sub unit dari instalasi rekam medis Rumah Sakit yang bertujuan untuk mengumpulkan data berdasarkan identitas pasien. Dalam melakukan pekerjaan pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit harus mempunyai SDM yang memiliki rata-rata kemampuan dilihat dari besaran maupun kualitasnya. Petugas pendaftaran pasien

rawat jalan wajib mempunyai kompetensi dan mahir dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien. Petugas pendaftaran pasien rawat jalan juga perlu mempunyai ilmu, perilaku dan kecakapan dalam melaksanakan pekerjaannya akan membuat pelayanan pendaftaran pasien di Rumah Sakit lebih memiliki mutu dan bisa dipertanggungjawabkan. Maka dari itu, diperlukannya sebuah perencanaan sumber daya manusia di tiap bagian dalam suatu organisasi.

Mempersiapkan SDM merupakan tindakan paling penting yang harus dilakukan oleh tiap-tiap organisasi dan menjadi pokok perhatian utama agar tindakan yang diraih manajemen menjadi efektif. Hal ini lebih memastikan bahwa dalam organisasi memiliki tenaga kesehatan yang cukup pada posisi dan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai tujuan serta serangkaian sasaran yang telah ditetapkan. Salah satu wujud mempersiapkan SDM yaitu dengan perencanaan SDM di bagian petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Keberhasilan pelayanan pada bagian unit pendaftaran rumah sakit ditunjang oleh SDM yang baik. Dalam pelayanan rekam medis yang memenuhi pedoman administrasi yang baik memerlukan keahlian serta kemampuan sumber daya manusia guna memenuhi visi dan misi Rumah Sakit. Untuk itu perlu diketahuinya standar beban kerja dan kebutuhan petugas (SDM) di suatu unit kerja.

Beban kerja adalah suatu perbedaan antara tuntutan pekerjaan yang dihadapi dengan kemampuan tenaga kerja (Dani & Mujanah, 2021). Jika tidak ada cukup petugas untuk menangani suatu tugas atau beban kerja, maka akan terjadi kelelahan yang dapat menurunkan kualitas kerja sehingga berdampak negatif pada pelayanan kesehatan rumah sakit.

Dari perspektif ini, jelas bahwa beban kerja mengacu pada kuantitas tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan peraturan dan arahan lembaga atau instansi untuk memenuhi tujuan organisasi.

Dari pengertian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja adalah besaran tugas yang harus dilakukan oleh seorang tenaga kerja sesuai dengan aturan dan wewenang di dalam suatu instansi maupun institusi dalam waktu tertentu

sehingga dapat tercapainya tujuan dari suatu organisasi. Oleh karena itu, diperlukannya sebuah analisis perhitungan kebutuhan SDM.

Untuk mengembangkan pelayanan rekam medis di rumah sakit, perlu dilakukan analisis berdasarkan beban kerja petugas rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan. Tujuannya adalah untuk menentukan tugas mana yang perlu diefisiensikan. Selain itu, pengambilan dapat dibuat berdasarkan dari bukti ilmiah dengan menganalisis atau mengukur beban kerja. Mengingat peran pentingnya rekam medis pada pelayanan rumah sakit, maka sudah waktunya untuk memperhatikan faktor-faktor yang berkontribusi untuk meningkatkan kualitas dari instalasi rekam medis.

Salah satu metode untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu perlu dilakukannya perencanaan SDM berdasarkan institusi yaitu dengan memakai metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) sesuai dengan Permenkes Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Teknik/metode ABK-Kes dapat digunakan untuk memperhitungkan kebutuhan SDM dengan berdasarkan beban kerja yang tersedia di masing-masing fasyankes, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi penunjangnya.

Berdasarkan hasil wawancara, Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul merupakan rumah sakit tipe D dengan jumlah petugas bagian pendaftaran yaitu 9 orang, yang mana dalam 1 shift kerjanya terdapat 3 tempat pendaftaran pasien. Dari hasil wawancara juga menyebutkan bahwa dengan jumlah petugas tersebut dirasa sudah cukup dalam memberikan pelayanan yang baik. Namun dalam menentukan jumlah SDM, Rumah Sakit Nur Hidayah belum menggunakan perhitungan dengan metode ABK-Kes yang sesuai dalam Permenkes Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Rumah Sakit Nur Hidayah melakukan perhitungan dengan metode Ilyas menggunakan pendekatan *demand*.

Pada saat ini efek pandemi Covid-19 terhadap kunjungan di Rumah Sakit sudah mulai kembali normal. Rumah Sakit sudah mulai mengalami peningkatan jumlah kunjungan yang sempat menurun pada saat pandemi berlangsung. Dengan

adanya perubahan situasi ini penulis tertarik untuk meneliti bagaimana beban kerja di unit pendaftaran rawat jalan RS Nur Hidayah mengalami perubahan pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19. Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti terkait “Gambaran Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19 berdasarkan metode ABK-Kes di unit pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan situasi di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Beban Kerja di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Pasca Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui jumlah kebutuhan SDM bagian pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan beban kerja menggunakan metode ABK-Kes pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Waktu Kerja Tersedia (WKT), Standar Beban Kerja (SBK), Standar Tugas Penunjang (STP) dan Faktor Tugas Penunjang (FTP) di bagian pendaftaran pasien rawat jalan pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Nur Hidayah.
- b. Mengetahui jumlah kebutuhan SDM di bagian pendaftaran pasien rawat jalan dengan menggunakan metode ABK-Kes pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Nur Hidayah.

D. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat untuk berbagai pihak, yakni:

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit untuk memajukan kualitas rumah sakit, Sebagai tolak ukur dan masukan rumah sakit demi kemajuan dan kelancaran pelayanan pasien.

2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan.

Membantu mencetak perekam medis yang profesional dan kompeten guna memajukan program pendidikan, sebagai gambaran serta acuan dalam pengembangan institusi di bidang pendidikan, mencetak kinerja yang handal dan profesional sesuai dengan fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) yang tersedia untuk masyarakat.

3. Bagi Penulis

Memberi kesempatan kepada penulis dalam mempraktekkan ilmu yang telah didapat dan dipelajari pada saat perkuliahan. Penulis berharap temuan dari penelitian ini akan memberikan informasi dan wawasan baru. Kemudian juga berguna untuk mendapatkan pengalaman dari usaha pembelajaran sekaligus penerapan ilmu Rekam Medis dan Manajemen Unit Kerja di masa mendatang.

4. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu serta wawasan bagi pembaca mengenai analisis beban kerja di unit pendaftaran rawat jalan pasca pandemi Covid-19.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil karya dari peneliti sendiri dan bukan plagiat dari penelitian terdahulu, adapun judul yang mirip dengan penelitian ini seperti sebagai berikut.

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
(Putri & Hidayati, 2021)	Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Petugas Rekam Medis Dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan jenis rancangannya merupakan fenomenologi yaitu mendeskripsikan keadaan atau beberapa fenomena yang terjadi dengan melakukan perencanaan kebutuhan SDM pada pelayanan	Berdasarkan data yang dikumpulkan setelah diolah menggunakan ABK-Kes diperoleh hasil bahwa jumlah pegawai hanya satu orang dan terdapat kekurangan pegawai Rekam Medis dan harus melakukan penambahan

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Kesehatan (Abk-Kes).	unit kerja rekam medis di Klinik Utama Mutiara Cikutra. Subjek penelitiannya yaitu petugas rekam medis di Klinik Utama Mutiara Cikutra yang hanya berjumlah 1 (satu) orang.	pegawai baru bagian rekam medis sebanyak empat orang.
Deliana Nurhasanah & Gunawan, (2021)	Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Pada Bagian Pendaftaran Di Klinik Medika Tanjungsari	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data observasi dan wawancara. Penelitian ini juga menggunakan metode pengerjaan WISN (Workload Indicators Staffing Needs). Sampel penelitian adalah data kunjungan pasien periode Juli 2020 – Juni 2021.	Dari hasil perhitungan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa diperlukan penambahan 1 orang lagi di unit rekam medis Klinik Medika Tanjungsari agar tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan tenaga kerja yang berkualitas juga.
Chrismawanti, (2020)	Tinjauan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Di Rekam Medis Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (Abk-Kes) Di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo	Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Lokasi penelitian adalah RSU "Darmayu" Ponorogo. Sampel penelitian adalah 5 orang petugas pendaftaran, assembling, coding, indeksing dan filling. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan dengan meminta data di bagian rekam medis	Hasil perhitungan SDM dengan menggunakan metode ABK Kes di Rumah Sakit "Darmayu" Ponorogo perlu menambah petugas di bagian bagian pendaftaran.
Ramadhan dkk., (2022)	Tinjauan Kebutuhan Tenaga Bagian Penyimpanan Rekam Medis berdasarkan Beban Kerja dengan Metode Full Time Equivalent di RS Bhakti Kartini Bekasi	Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan keadaan objek yaitu beban kerja petugas Penyimpanan Rekam Medis. Sedangkan metode yang digunakan adalah Full Time Equivalent, merupakan suatu metode analisis beban kerja untuk menghitung beban kerja sehingga bisa dihitung jumlah tenaga kerja itu. Satuan yang dipakai menghitung kebutuhan tenaga kerja atau orang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Metode ini digunakan untuk mengetahui berapa jumlah tenaga bagian penyimpanan yang dibutuhkan di unit rekam medis berdasarkan beban kerja di RS Bhakti Kartini.	Penelitian RS Bhakti Kartini sudah mempunyai prosedur tetap tentang penyimpanan rekam medis. Berdasarkan hasil prediksi jumlah kunjungan pasien poli jantung tahun 2021 adalah 11.100 pasien. Berdasarkan perhitungan dengan metode FTE tahun 2021 di RS Bhakti Kartini membutuhkan 1,5 dibulatkan menjadi 2 petugas penyimpanan rekam medis. Sebaiknya perlu menambahkan petugas agar tidak terjadi penumpukan rekam medis dan pelayanan tidak terhambat. SPO Penyimpanan di RS Bhakti Kartini sudah ditetapkan dan petugas mengerjakan kegiatan penyimpanan sesuai dengan prosedur.
Nazhifah dkk., (2021)	Analisis Kebutuhan SDM Petugas	Metode penelitian ini yaitu observasional deskriptif dengan	Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, RSAU Lanud

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Rekam Medis dengan Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes)	pendekatan studi kasus. Subjek penelitian ini adalah 5 orang petugas pendaftaran. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Analisis data dengan menggunakan metode analisis beban kerja yang dijelaskan secara deskriptif.	Sulaiman merupakan Rumah Sakit yang ada di daerah Kabupaten Bandung, tepatnya berada di Jl. Terusan KopoSoreang No. 461, Sulaiman, Kec. Margahayu. Di Rumah Sakit tersebut memiliki jumlah pasien yang cukup banyak, ideal petugas rekam medis yang dimiliki RSAU Lanud Sulaiman sebanyak 7 orang petugas, akan tetapi jumlah petugas rekam medis yang dimiliki sebanyak 5 orang, dan terjadinya ketidakseimbangan antara pengunjung dengan jumlah petugas. Dengan banyaknya kunjungan pasien di setiap tahunnya sehingga terhambatnya pelayanan di Rumah Sakit tersebut Di Unit Rekam Medis RSAU Lanud Sulaiman tidak adanya pembagian tugas kerja seperti assembling, filing, dan coding sehingga semua pekerjaan dilakukan oleh bagian pendaftaran

Berdasarkan contoh penelitian terdahulu yang telah disebutkan dalam tabel diatas, menyatakan bahwa adanya perbedaan penelitian-penelitian terdahulu perbedaan penelitian saat ini yang sedang peneliti akan lakukan. Dari penelitian terdahulu diatas terdapat beberapa perbedaan dari metode, jumlah subjek yang diambil, objek, jenis perhitungan, teknik pengumpulan data dan lain-lain. Pada penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis rancangannya studi kasus. Penelitian ini melakukan 2 kali perhitungan dengan metode ABK-Kes pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19 di unit pendaftaran rawat jalan, yang nantinya akan dijelaskan perbedaan beban kerja tersedia dan kebutuhan SDM yang ditemukan dari hasil perhitungan tersebut.