

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan secara maksimal, dengan meningkatnya pelayanan secara maksimal juga dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Salah satu untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit yaitu dengan menyelenggarakan rekam medis. Pada fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi bagian dari pintu masuk pada proses pemberian pelayanan kesehatan adalah rekam medis. Rekam medis berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam medis, yaitu berkas atau dokumen yang berisi catatan terkait identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan. Peran perekam medis sangat penting untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang efektif khususnya dibagian pendaftaran pasien dikarenakan pendaftaran pasien yang menjadi tujuan pertama pasien dalam mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan.

Tempat pendaftaran pasien merupakan salah satu tempat pertama yang dituju oleh pasien ketika hendak berobat ke rumah sakit sekaligus sebagai pencatatan identitas pasien. Pada tempat pendaftaran pasien nantinya pasien akan diarahkan untuk mendaftar ke poliklinik terlebih dahulu sesuai dengan keluhan penyakit pasien saat ini. Selain itu, pasien akan mendapatkan informasi lain terkait dengan kebutuhan administrasi kesehatan lainnya yang menjadi kebutuhan pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain dari pemberian pelayanan yang prima kepada pasien terpehuhinya kebutuhan sumber daya manusia juga akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang efektif dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan (Parulian Gultom & Sopian, 2019).

Sumber Daya Manusia Kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, yaitu individu yang berwenang untuk melaksanakan upaya kesehatan dan yang aktif bekerja di bidang kesehatan. Terpehuhinya sumber daya manusia kesehatan di fasilitas kesehatan

akan meningkatkan mutu serta pelayanan kesehatan. Bagian dari tanggung jawab rumah sakit terhadap kualitas pelayanan adalah meningkatkan jumlah tenaga ahli di bidangnya dan memastikan tersedianya tenaga yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan rumah sakit.

Ketidakberhasilan pelayanan kesehatan di unit rekam medis biasanya diakibatkan karena belum tercukupinya tenaga kesehatan pada unit tersebut sehingga menyebabkan beban kerja bertambah dan menurunnya kualitas pelayanan serta bisa melanggar kode etik profesi rekam medis. Produktifitas, efisiensi dan efektivitas tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap beban kerja. Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan kesesuaian antara jumlah petugas yang bekerja dengan beban kerja di unit pelayanan kesehatan. Selain jumlah tenaga kesehatan yang terpenuhi, kualifikasi tenaga juga berperan dalam menentukan beban kerja. Beban kerja bisa tinggi jika petugas kesehatan belum sesuai dengan kualifikasi yang diperlukan (Fatuhu et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Ilma Nuria S & Alfita Dewi (2020), di RSIA Siti Hawa Padang dengan jumlah beban kerja yang dirasakan berbanding terbalik dengan jumlah petugas pada unit rekam medis. Petugas di unit rekam medis terpaksa harus fokus lebih dari satu pekerjaan karena adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah petugas. Akibatnya, pekerjaan yang dilaksanakan setiap harinya tidak selesai tepat waktu.

Penelitian yang dilakukan oleh Rhomadoni, lailatul fitri (2021), di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura diketahui bahwa kebutuhan petugas rekam medis di unit rekam medis masih belum sesuai dengan beban kerja yang tersedia, terdapat 9 orang petugas yang ada pada unit rekam medis. Pada bagian admisi masih ada petugas yang merangkap semua pekerjaan baik pekerjaan yang ada pada bagian *assembling*, koding, *filing*, analisis serta pelaporan. Akibatnya, pekerjaan menjadi tidak efisien dan petugas terkadang lupa memberikan pengodean pada penyakit karena terlalu banyak berkas yang belum *assembling*.

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul merupakan rumah sakit tipe D yang memiliki 1 tempat pendaftaran pasien yang terdiri dari 3 (tiga) loket pendaftaran yaitu pendaftaran untuk pasien rawat jalan (TPPRJ), pendaftaran untuk pasien rawat

inap (TPPRI) dan pendaftaran untuk pasien gawat darurat (TPPGD). Jumlah tenaga kesehatan yang bertugas dibagian pendaftaran adalah 9 (sembilan) orang petugas. Berdasarkan jadwal Dinas, diketahui bahwa pembagian shift petugas bagian pendaftaran terdiri dari 3 shift dimana masing-masing shift terdiri dari 3 orang petugas. Pada awal tahun 2023 Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah menerapkan penggunaan Rekam Medis Elektronik khusus pasien rawat jalan, Sedangkan rekam medis untuk pelayanan pasien rawat inap dan gawat darurat belum diterapkan. Penggunaan rekam medis elektronik khusus pasien rawat jalan dapat membantu mempercepat petugas dalam memberikan pelayanan pasien rawat jalan. Namun, hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kebutuhan jumlah petugas di bagian pendaftaran. Selain itu, berdasarkan hasil rekapitulasi dalam laporan kunjungan pasien harian diketahui terdapat sekitar 300 sampai 400 pasien yang mendaftar setiap harinya.

Pada studi pendahuluan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang dilaksanakan pada tanggal 17 Maret 2023 dengan melakukan wawancara pada Kepala Instalasi Rekam Medis diketahui bahwa terdapat penambahan jumlah pasien yang mendaftar setiap harinya, hal ini sangat berpengaruh terhadap beban kerja dan jumlah loket yang tersedia di Rumah sakit Nur Hidayah Bantul. Jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat dapat berpengaruh pada berapa banyak petugas yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan, khususnya di bagian pendaftaran. Sebagaimana hal tersebut mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 81/MENKES/SK/I/2004 tentang Pedoman Perencanaan dan Sumber Daya Manusia Kesehatan Tingkat Provinsi, Kabupaten, dan Kota. Besarnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan standar beban kerja SDM yang dibutuhkan merupakan hasil antara kuantitas dalam kegiatan pelayanan di rumah sakit.

Perhitungan sumber daya manusia (SDM) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul menggunakan Metode *Ilyas* yaitu metode penghitungan jumlah tenaga dengan menggunakan pendekatan *demand*. Sedangkan, dalam perhitungan kebutuhan sumber daya manusia yang tercantum pada Permenkes RI No. 33 Tahun 2016 tentang pedoman penyusunan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia

kesehatan menggunakan metode ABK Kes. Berdasarkan uraian tersebut memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan metode perhitungan kebutuhan sumber daya manusia yang digunakan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul belum mengacu pada metode ABK-Kes. Maka dari itu peneliti ingin menggunakan metode perhitungan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) untuk menganalisis kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja petugas di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul pada tahun 2023.

Dengan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Analisis Kebutuhan SDM Berdasarkan Beban Kerja Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2023”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan pada penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini adalah “Bagaimana analisis kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul?”

### **C. Tujuan**

#### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

#### **2. Tujuan khusus**

- a. Mengetahui jumlah sumber daya manusia pada bagian pendaftaran yang tersedia di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
- b. Mengetahui metode perhitungan beban kerja yang digunakan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dalam menghitung kebutuhan sumber daya manusia kesehatan berdasarkan beban kerja.
- c. Mengetahui berapa banyak kebutuhan SDM yang ada di bagian pendaftaran rekam medis Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

## **D. Manfaat**

### 1. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini bisa menambah wawasan dan pengetahuan bagi penelitian yang berkaitan dengan analisis beban kerja petugas rekam medis bagian pendaftaran di instalasi rekam medis

#### b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini bisa menjadi tambahan referensi terkait analisis kebutuhan petugas rekam medis di bagian pendaftaran diunit rekam medis.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi penelitian

Hasil penelitian ini bisa menjadi pengalaman bagi peneliti ketika akan pengimplementasian cara mengatasi kebutuhan petugas rekam medis khususnya bagian pendaftaran.

#### b. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan dan bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Nurhidayah Bantul untuk memenuhi kebutuhan jumlah petugas rekam medis bagian pendaftaran berdasarkan beban kerja

### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Aldi Miftahul Rizal , Sali Setiatin	Pengaruh beban kerja perekam medis di pendaftaran terhadap efektivitas pelayanan di RSUD Bina Sehat 2020	Hasil perhitungan analisis beban kerja diketahui jumlah petugas rekam medis masih kurang. Petugas yang berjumlah saat ini yaitu 13 petugas pendaftaran yang dipekerjakan oleh RSUD Bina Sehat. Sementara itu, perhitungan beban kerja menunjukkan seharusnya ada 15 petugas pendaftaran. Hal ini membuat tanggung jawab petugas pendaftaran menjadi <i>Over limit</i> dan membuat petugas ini dalam beberapa kasus kewalahan saat menyelesaikan kewajibannya karena jumlah pasien yang sangat banyak dan melakukan dua tugas sekaligus.	Terletak pada objek yang diamati dimana keduanya mengamati petugas dibagian pendaftaran dan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif.	Terletak pada judul dan lokasi penelitian. Pada penelitian ini dilakukan di RSUD Bina Sehat.
2.	Clarissa Amalia Putri , Meira Hidayati	Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Petugas Rekam Medis Dengan	Berdasarkan temuan, Klinik utama Mutiara Cikutra masih kekurangan tenaga rekam medis. Petugas Rekam Medis saat ini hanya ada satu orang. Untuk sementara,	Terletak pada teknik yang digunakan, yaitu metode (ABK-Kes). Jenis penelitian ini	Terletak pada kasus penelitian dan subjek yang akan diamati dimana pada

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). 2021	mengingat konsekuensi perkiraan tanggung jawab, petugas yang tersedia saat ini 5 petugas Rekam medis. Akibatnya, beban kerja petugas Rekam Medis saat ini melebihi kapasitasnya sehingga terkadang mereka merasa kewalahan dalam menjalankan semua tugasnya sendiri.	bersifat deskriptif, menggunakan pendekatan kualitatif.	penelitian ini mengamati seluruh petugas di unit rekam medis.
3.	Ilma Nuria Sulrieni, Alfita Dewi	Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Unit Rekam Medis RSIA SITI HAWA PADANG, 2020	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan WISN (Responsibility Pointer Staff Need) jumlah petugas yang dibutuhkan di unit rekam medis yaitu 4,3 orang dan dibulatkan menjadi 4 orang..	Kesamaan pada cara pengambilan data.	Terletak pada objek yang akan diamati serta metode perhitungan yang digunakan. Menggunakan metode WISN ( <i>Work Load Indicator Staff Need</i> ) dalam menghitung kebutuhan sumber daya manusia.
4.	Erista Maula Ristanda	Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia Pengolahan Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2018.	Hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara dan observasi dengan beberapa petugas yang rangkap pekerjaan. Di RS PKU Muhammadiyah Gamping, SOP job description hanya memberikan informasi secara umum. Tidak ada SOP untuk pengindeksan dan verifikasi. Metode ABK	Terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif	Terletak pada Judul dan objek penelitian yang diamati.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>Kes digunakan untuk menghitung kebutuhan SDM, dan didapatkan jumlah petugas di bagian assembling dan analisis sebanyak 2,22 orang, atau sebanyak 2 orang petugas. Akibatnya, satu petugas lagi harus ditambah.. Jumlah petugas pengkodean, dibulatkan menjadi tiga, menurut perhitungan adalah 2,63. Selain itu, dibutuhkan sebanyak 0,81 petugas, dibulatkan menjadi 1, tetapi menurut perhitungan ABK Kesehatan, sebenarnya ada 4 petugas. Dengan demikian, jumlah petugas pengelola rekam medis rawat inap yang diperkirakan ABK Kes saat ini berjumlah 8 orang petugas.</p>		
5.	Lailatul Fitri Rhomado ni	<p>Analisis kebutuhan tenaga kerja pada unit rekam medis menggunakan metode abk kes di rumah sakit umum anna medika Madura. 2021</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura sebanyak 9 petugas. Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) rekam medis di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura telah tepenuhi akan tetapi beberapa dari petugas rekam medis belum memenuhi kualifikasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p>	<p>Terletak pada cara pengumpulan data yaitu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi</p>	<p>Terletak pada jenis penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Subjek</p>