

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang memberikan layanan kesehatan perseorangan secara menyeluruh. Pelayanan tersebut mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif, dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, serta pelayanan Gawat Darurat. Sejalan dengan ketentuan tersebut, setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk menerapkan sistem tata kelola organisasi dan klinis yang dilakukan secara profesional serta terstruktur. Kewajiban ini menuntut rumah sakit untuk secara konsisten melakukan peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sejalan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Bariya *et al.*, 2024).

Sebagai bentuk upaya meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 menetapkan bahwa seluruh rumah sakit wajib menerapkan sistem rekam medis elektronik dalam setiap proses pelayanan pasien. Rekam medis elektronik memuat berbagai informasi penting, seperti data identitas pasien, hasil pemeriksaan, tindakan medis, terapi yang diberikan, serta jenis pelayanan lainnya yang telah diberikan. Penelitian Nursetiawati & Gunawan (2021) menjelaskan bahwa rekam medis elektronik berfungsi sebagai sistem manajemen informasi pasien yang mencakup catatan medis, riwayat penyakit, serta informasi medis lainnya yang didokumentasikan oleh dokter dan tenaga kesehatan, kemudian disimpan dalam format *digital* melalui sistem komputer. Baik di rumah sakit maupun puskesmas, rekam medis memiliki fungsi vital dalam mendukung tata kelola administrasi layanan kesehatan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan (Nurbaya *et al.*, 2020).

Penerapan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja di rumah sakit, salah satunya dengan mengurangi kebutuhan tenaga kerja karena dapat meringankan beban tugas petugas (Nursetiawati & Gunawan, 2021). Penggunaan sistem ini memungkinkan staf rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien secara lebih cepat, tepat, dan efisien. Secara khusus, pada bagian pendaftaran, sistem RME mempermudah pencatatan data pasien secara akurat dan cepat, meminimalkan risiko kesalahan penulisan, serta mengurangi penggunaan kertas (Belrado *et al.*, 2024). Proses ini mencakup pendaftaran pasien untuk berbagai jenis pelayanan, baik pada unit rawat jalan, rawat inap, maupun di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Oleh karena itu, petugas pendaftaran wajib memahami secara menyeluruh prosedur penerimaan pasien yang berlaku. Tingkat kompetensi petugas rekam medis berpengaruh besar terhadap kualitas beban kerja dan efisiensi operasional di unit rekam medis (Syahputra *et al.*, 2023). Dengan demikian, penyelenggaraan layanan rekam medis perlu ditangani oleh tenaga profesional yang memiliki kompetensi dan kewenangan sesuai ketentuan yang berlaku, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/312/2020 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan. Sementara itu, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat (1) juga menetapkan persyaratan kompetensi dasar yang wajib dikuasai oleh seorang perekam medis agar dapat melaksanakan perannya secara profesional dan tanggung jawab.

Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan (SDMK) yang tepat di setiap fasilitas pelayanan kesehatan menjadi langkah penting untuk mewujudkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan. Dengan demikian, diperlukan evaluasi sumber daya manusia yang diperlukan, karena jumlah tenaga yang berlebih dapat menyebabkan waktu kerja tidak dimanfaatkan secara optimal, sementara kekurangan tenaga dapat menimbulkan beban kerja yang berlebihan. Beban kerja diartikan sebagai total tugas atau aktivitas yang harus dilakukan dalam jangka waktu satu tahun sesuai

fungsi dan tanggung jawab tiap tenaga kesehatan, mencakup berbagai aktivitas dan tanggung jawab sesuai dengan peran serta fungsi masing-masing (Sasti et al., 2022). Analisis beban kerja perlu dilakukan secara rutin untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai beban kerja di setiap unit dalam suatu instansi. Tingginya beban kerja dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kondisi fisik dan psikologis tenaga kerja, seperti kelelahan, sakit kepala, gangguan pencernaan, hingga peningkatan emosi negatif. Di sisi lain, beban kerja yang terlalu ringan akibat kurangnya aktivitas justru dapat memicu kejenuhan dan menurunkan tingkat produktivitas (Ilahi et al., 2023).

Unit pendaftaran rawat jalan memiliki peran strategis dalam alur pelayanan karena menangani volume kunjungan pasien yang umumnya lebih tinggi dibandingkan dengan unit rawat inap maupun instalasi gawat darurat (IGD). Tingginya frekuensi pelayanan ini secara langsung berdampak pada intensitas beban kerja petugas, sehingga analisis beban kerja di unit ini menjadi aspek yang krusial dan prioritas (Cahyaningrum et al., 2024). Petugas pendaftaran rawat jalan bertanggung jawab terhadap proses administratif awal, termasuk verifikasi data pasien, *entry* identitas, pengelolaan antrian, hingga validasi status jaminan kesehatan (Mulyana et al., 2023). Karakteristik tugas yang bersifat berulang, cepat, dan menuntut ketelitian tinggi menjadikan beban kerja di bagian ini dapat diukur secara objektif baik secara kuantitatif maupun kualitatif (Prasetyo et al., 2025).

Untuk menjamin ketersediaan tenaga rekam medis yang sejalan dengan kebutuhan layanan, rumah sakit perlu melakukan evaluasi perencanaan SDM berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Evaluasi tersebut dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes), yang berfungsi untuk mengestimasi kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan volume pekerjaan nyata yang dilaksanakasn oleh tenaga kesehatan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Pendekatan ini memungkinkan perencanaan jumlah SDM dilakukan secara proporsional dan realistis, selaras

dengan beban kerja yang dihadapi organisasi. Tujuan utama penerapan ABK-Kes adalah menyajikan gambaran kebutuhan tenaga kerja, baik di tingkat manajerial maupun pelayanan, agar perencanaan SDM dapat dirancang secara tepat berdasarkan beban kerja yang ada (Kristin, 2023).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo Kelas B diperoleh gambaran bahwa implementasi sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit masih dalam tahap transisi (*hybrid*). Pada pendaftaran rawat jalan masih belum optimal dalam implementasi rekam medis elektronik, karena masih terdapat empat dokter yang belum menggunakannya akibat proses transisi yang memerlukan waktu yang lama. Selain itu, kualifikasi sumber daya manusia kesehatan (SDMK) di instalasi rekam medis belum seluruhnya memiliki latar belakang pendidikan Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D3 RMIK), terdapat lima tenaga kesehatan di pendaftaran rawat jalan yang tidak memiliki kualifikasi pendidikan D3 RMIK.

Berdasarkan hasil observasi pada bagian pendaftaran rawat jalan, tersedia tujuh loket pelayanan yang terdiri atas empat loket terpadu, dua loket pendaftaran *online*, dan satu loket Bima. Loket Bima pada dasarnya menjalankan fungsi yang sama dengan loket terpadu, yaitu melayani seluruh jenis pendaftaran pasien. Penamaan “Bima” merujuk pada nama gedung tempat loket tersebut berada. Meskipun secara khusus loket ini dirancang untuk pelayanan poli sore hari, dalam praktiknya loket Bima juga melayani pasien poli pagi hari. Adapun pembagian petugas di masing-masing loket adalah dua petugas ditempatkan di loket Bima, empat petugas di loket terpadu, dan dua petugas di loket pendaftaran *online*. Petugas pendaftaran rawat jalan menjalankan sistem kerja enam hari dalam seminggu dengan pembagian waktu kerja ke dalam dua *shift*, yakni *shift* pagi yang berlangsung dari pukul 07.00 hingga 14.00 WIB, serta *shift middle* dari pukul 09.00 hingga 16.00 WIB. Namun, apabila terdapat pasien yang datang mendaftar di luar jam operasional pendaftaran, maka proses pendaftarannya akan dialihkan ke hari berikutnya atau melalui unit pendaftaran gawat darurat jika pasien dalam kondisi

kegawatan. Rata-rata terdapat tiga pasien per hari yang datang mendaftar di luar jam operasional. Selain itu, analisis beban kerja terhadap petugas rekam medis belum pernah dilakukan, meskipun jumlah pasien rawat jalan mencapai rata-rata 12.000 per bulan, yang mengakibatkan tingginya beban kerja di bagian pendaftaran. Tidak hanya tugas utama dalam proses pendaftaran, petugas juga memiliki tambahan beban kerja, seperti pengecekan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) untuk pasien rawat jalan, pembuatan legalisasi kacamata, serta verifikasi pendaftaran pasien *online*. Di sisi lain, rumah sakit belum memiliki dokumen uraian tugas dan wewenang petugas rekam medis yang disusun secara rinci dan sistematis, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara tugas yang diberikan dan kompetensi tenaga yang tersedia.

Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk melaksanakan penelitian dengan tujuan memperoleh gambaran mengenai manajemen sumber daya manusia di bidang kesehatan pada instalasi rekam medis, khususnya pada bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana perencanaan SDM dan penerapan metode ABK-Kes dapat digunakan untuk mengevaluasi beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan dalam rangka mengoptimalkan pengelolaan tenaga kesehatan?

C. Tujuan Karya Ilmiah

1. Tujuan Umum

Mendeskripsikan analisis beban kerja petugas rekam medis untuk mendukung pelayanan registrasi pasien di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui fasyankes dan jenis SDM Kesehatan di bagian instalasi rekam medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- b. Mengetahui jumlah waktu kerja yang tersedia pada bagian pendaftaran rawat jalan instalasi rekam medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- c. Menganalisis komponen beban kerja serta norma waktu yang berlaku di bagian pendaftaran rawat jalan instalasi rekam medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- d. Menentukan standar beban kerja pada bagian pendaftaran rawat jalan instalasi rekam medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- e. Mengidentifikasi standar tugas penunjang yang dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di instalasi rekam medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.
- f. Menentukan jumlah kebutuhan sumber daya manusia kesehatan (SDMK) yang ideal di bagian pendaftaran rawat jalan instalasi rekam medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.

D. Manfaat Karya Ilmiah

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam terkait beban kerja petugas rekam medis untuk mendukung optimalisasi manajemen sumber daya kesehatan. Melalui analisis terhadap elemen-elemen beban kerja, ketersediaan waktu kerja, standar beban kerja, serta tugas penunjang di bagian rekam medis akan membantu dalam merumuskan standar dan pedoman praktik terbaik untuk manajemen rekam medis dalam mengoptimalkan proses kerja, alokasi sumber daya, dan produktivitas, baik dalam pengelolaan fisik maupun *digital* yang lebih efektif dan efisien di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

Membantu petugas memahami beban kerja yang sebenarnya dan memberikan dasar untuk pemerataan tugas, mencegah tingginya beban kerja, serta meningkatkan kepuasan kerja melalui sistem pembagian kerja yang lebih adil dan sesuai standar.

b. Bagi Kepala Rekam Medis

Memberikan gambaran kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) berdasarkan beban kerja nyata, sehingga dapat dijadikan acuan dalam perencanaan, pengorganisasian, serta penyusunan uraian tugas secara rinci dan sistematis.

c. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan, pertimbangan, dan evaluasi dalam merumuskan strategi perencanaan sumber daya manusia kesehatan secara lebih proporsional untuk mendukung peningkatan efisiensi kerja dan mutu pelayanan rumah sakit RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi ilmiah dalam melakukan studi lanjutan mengenai perencanaan sumber daya manusia kesehatan, terutama terkait penerapan metode ABK-Kes di unit pelayanan lain.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Hadi Priatmoko, Yuyun Yunengsih, Sali Setiatin	Analisa Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja dengan Metode Abk-Kes di Bagian <i>Casemix</i> Rumah Sakit X Palembang Tahun 2021	Ditemukan bahwa jumlah tenaga PMIK yang dibutuhkan adalah 4 orang, yang sesuai dengan jumlah tenaga yang tersedia di rumah sakit.	Metode yang digunakan dalam kedua penelitian melibatkan analisis beban kerja untuk menentukan jumlah tenaga kerja yang diperlukan, serta	Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X Palembang, sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo, yang mungkin

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				pentingnya perencanaan SDM yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Keduanya menekankan pentingnya keselarasan antara jumlah tenaga kerja dan beban kerja untuk mencapai efisiensi dalam pelayanan kesehatan.	memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda dalam manajemen sumber daya kesehatan. Fokus penelitian ini lebih pada analisis kebutuhan tenaga rekam medis di bagian <i>case mix</i> , sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada optimalisasi manajemen sumber daya kesehatan secara keseluruhan dengan pendekatan ABK-KES di bagian pendaftaran.
2.	Yedi Syahputra Hia, Malihah Ramadhani Rum, Fajar Saputra	Gambaran Beban Kerja Unit Rekam Medis Rumah Sakit Tingkat IV Kesdam Jaya Cijantung, 2023	Penelitian ini mendeskripsikan kondisi beban kerja pada unit rekam medis di Rumah Sakit Tingkat IV Kesdam Jaya Cijantung, menunjukkan bahwa SDM yang ada tidak memenuhi kualifikasi pendidikan yang diperlukan. Ditemukan bahwa	Kedua penelitian berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia di sektor kesehatan, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi manajemen SDM. Metode yang digunakan dalam kedua penelitian	Penelitian ini dilakukan di RS Tingkat IV Kesdam Jaya Cijantung, sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo, yang mungkin memiliki konteks dan tantangan yang berbeda dalam manajemen sumber daya kesehatan.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			meskipun pembagian tugas sudah terstruktur, masih terdapat masalah dalam implementasi, seperti adanya pekerjaan ganda (<i>double job</i>) dan kurangnya SOP untuk distribusi tenaga kerja. Efektivitas dan efisiensi beban kerja di unit rekam medis dinilai baik di beberapa divisi, namun terdapat kendala terkait kualifikasi pendidikan, fasilitas, dan ruang kerja yang tidak memadai.	melibatkan analisis beban kerja dan evaluasi kualifikasi SDM untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang ada sesuai dengan kebutuhan dan beban kerja yang ada.	Fokus penelitian ini lebih pada analisis beban kerja dan kualifikasi pendidikan SDM di unit rekam medis, sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada optimalisasi manajemen sumber daya kesehatan secara keseluruhan dengan pendekatan ABK-Kes.
3.	Tri Purnama Sari, Fitriani Astika, Wen Via Trisna	Hubungan Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Se-Kota Pekanbaru Tahun 2023	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara tingkat kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja petugas rekam medis di rumah sakit yang berada di wilayah pekanbaru. Nilai P untuk kompetensi sebesar 0,44 dan untuk beban kerja	Metode yang digunakan dalam kedua penelitian melibatkan analisis kuantitatif untuk mengukur hubungan antara variabel kompetensi, beban kerja, dan kinerja. Keduanya menekankan pentingnya kompetensi dan manajemen beban kerja dalam meningkatkan	Penelitian ini dilakukan di rumah sakit di Pekanbaru, sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo, yang mungkin memiliki konteks dan tantangan yang berbeda dalam manajemen sumber daya kesehatan. Fokus penelitian ini lebih pada

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			0,034. Petugas dengan rendah atau beban kerja tinggi memiliki risiko 2,3 kali lebih besar mengalami penurunan kinerja dibandingkan dengan petugas yang kompeten dan memiliki beban kerja ringan.	kualitas pelayanan kesehatan.	hubungan antara kompetensi dan beban kerja dengan kinerja spesifik petugas rekam medis, sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada pengelolaan sumber daya kesehatan di bagian pendaftaran rumah sakit.
4.	Yolanda Fiegadini Pramesti & Rosyidah	Analisis Sumber Daya Manusia Kesehatan Instalasi Rekam Medis Menggunakan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan, 2023	Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK Kes) di Instalasi Rekam Medis RSUD Muntilan, ditemukan bahwa kebutuhan petugas di bagian pendaftaran dan filing adalah 13 orang, sedangkan jumlah petugas yang ada saat ini adalah 20 orang, menunjukkan kelebihan tenaga kerja. Beban kerja di bagian assembling terlihat kurang merata, dan ada kebutuhan untuk memperbarui	Kedua penelitian menggunakan metode ABK Kes untuk menganalisis kebutuhan SDM di fasilitas kesehatan, yang bertujuan untuk memastikan jumlah dan kompetensi tenaga kesehatan selaras dengan beban kerja yang tersedia, penelitian ini berfokus pada aktivitas pendaftaran pasien dan pengelolaan data rekam medis, serta pentingnya perencanaan SDM yang efektif untuk meningkatkan kualitas	Penelitian ini dilakukan di RSUD Muntilan, sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo, yang mungkin memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda dalam manajemen SDM. Hasil penelitian di RSUD Muntilan menunjukkan kelebihan tenaga kerja, sedangkan penelitian di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo mungkin memiliki hasil yang berbeda

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			SOP agar lebih sesuai dengan kegiatan yang dilakukan.	pelayanan kesehatan.	tergantungan pada kondisi dan kebutuhan spesifik di rumah sakit tersebut.
5.	Selvi Damayanti, Nanda Aula Rumana, Deasy Rosmala Dewi, Puteri Fannya	Produktivitas Kerja Petugas Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Di Rumah Sakit Dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang Banten, 2022	Berdasarkan analisis uji normalitas, data produktivitas kerja petugas menunjukkan distribusi yang tidak normal, sehingga nilai median digunakan sebagai batas pemisah dalam menentukan tingkat produktivitas kerja, yaitu 80. Hasilnya, produktivitas kerja petugas rekam medis tercatat sebesar 53,5%.	Kedua penelitian ini fokus pada pengelolaan sumber daya manusia di sektor kesehatan, khususnya dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja petugas di rumah sakit. Metode yang digunakan dalam kedua penelitian tersebut mencakup analisis karakteristik petugas dan pengukuran produktivitas kerja berdasarkan indikator-indikator tertentu. Tujuan utama dari kedua penelitian adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam manajemen SDM.	Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegar, sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo, yang mungkin memiliki konteks dan tantangan yang berbeda dalam manajemen sumber daya kesehatan. Fokus penelitian ini lebih pada produktivitas kerja petugas rekam medis, sedangkan topik yang disebutkan berfokus pada optimalisasi manajemen sumber daya kesehatan secara keseluruhan dengan pendekatan ABK-KES.