

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga pelayanan kesehatan primer dikenal sebagai puskesmas menyediakan layanan kesehatan individu dan masyarakat, dengan penekanan pada strategi pencegahan dan promosi untuk mencapainya kesehatan masyarakat yang optimal di daerah kerjanya (Permenkes, 2019). Penyelenggaraan pengembangan kesehatan di wilayah kerja tertentu merupakan tanggung jawab unit pelaksana teknis dari instansi pemerintah kabupaten/kota, yang dikenal sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Komponen penting dalam berfungsinya layanan kesehatan secara efisien adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM) di institusi kesehatan, terutama di Puskesmas. Baik dalam pelayanan kesehatan individu (UKP) maupun pelayanan kesehatan masyarakat (UKM), puskesmas diwajibkan untuk menyediakan pelayanan pencegahan, promosi, pengobatan, dan rehabilitasi. Puskesmas merupakan garda terdepan sistem kesehatan Indonesia (Suryanto, 2020).

Setiap organisasi termasuk pusat kesehatan sumber daya manusia merupakan komponen penting yang memerlukan perencanaan dan pengelolaan yang tepat. Ketidaksesuaian jumlah kapasitas atau kurang dari kebutuhan organisasi menunjukkan bahwa organisasi kurang optimal dalam

pengelolaan sumber daya manusia. Perencanaan sumber daya manusia bertujuan untuk memberi kepastian dalam jumlahnya serta kualitas tenaga kerja yang sesuai untuk setiap peran, memberikan kompensasi, menangani pemutusan hubungan kerja, dan memastikan ketersediaan tenaga kerja yang cukup. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kelebihan dan tumpang tindih tugas dalam organisasi (Wardanis, 2018).

Di puskesmas, petugas rekam medis sering mendapat bantuan dari pegawai lain untuk menangani pendaftaran pasien. Tugas petugas rekam medis tidak hanya terbatas pada pendaftaran, melainkan juga meliputi pengelolaan keuangan, termasuk bertindak sebagai kasir. Kekurangan petugas rekam medis dapat menyebabkan petugas menjadi terbebani dan kelelahan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja petugas (Rakhmawati & Rustiyanto, 2016).

Beban kerja berlebih seringkali menjadi penyebab utama ketidakpuasan kerja, terutama ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu untuk menyelesaikannya dalam waktu dan sumber daya yang tersedia (Safitri & Astutik, 2019). Petugas yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya maka petugas tersebut merasa lelah, bosan, dan frustrasi (Barahama et al., 2019).

Workload Indicators of Staffing Need (WISN) adalah alat yang dipakai untuk menentukan jumlah tenaga kerja yang diperlukan pada fasilitas kesehatan berlandaskan pada beban kerja, hingga memudahkan dan membuat proses relokasi dan alokasi menjadi lebih logis (Kurnia Sari &

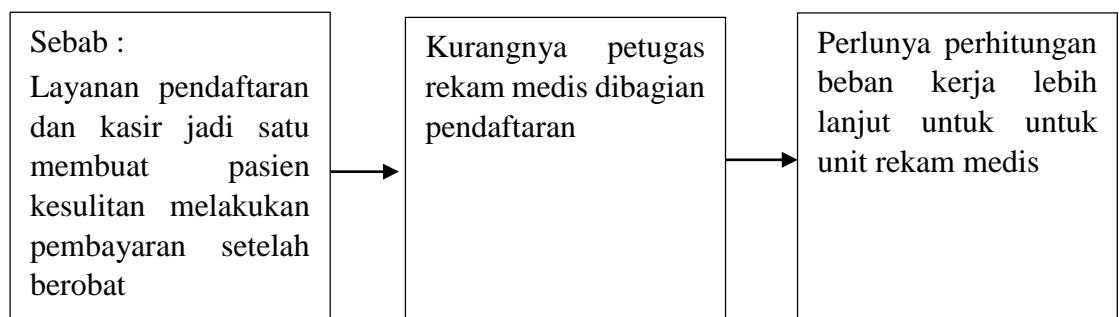
Maria Rosa, 2016). Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) dalam perencanaannya SDM (Sumber Daya Manusia Kesehatan) merupakan cara untuk menentukan jumlah pekerjaannya yang dilakukan oleh tiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi utamanya. Waktu yang dihabiskannya pegawai pada beragam pekerjaan dan aktivitas dibandingkan dengan waktu kerja produktif yang tersedia. Perhitungan WISN, dan ABK-Kes memiliki perbedaan. Menentukan waktu kerja tersedia, menghitung kegiatan pokok, menghitung standar beban kerja, menghitung kuantitatif kebutuhan, menghitung standar kelonggaran merupakan bagian dari perhitungan ABK-Kes. Sedangkan menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT), menetapkan unit kerja dan kategori SDM, menyusun Standar Beban Kerja (SBK), menyusun Standar Kelonggaran, perhitungan Kebutuhan Tenaga Per Unit merupakan perhitungan WISN. Dalam penelitian ini menggunakan metode perhitungan WISN untuk menghitung beban kerja petugas rekam medis di Puskesmas Mulyorejo.

Dengan demikian, pentingnya bagi tenaga kerja untuk bekerja sesuai dengan kapasitas fisik petugas. Hal ini bertujuan untuk mencegah munculnya stress akibat beban kerja berlebihan, yang tidak hanya bisa memberi pengaruhnya pada kesehatan fisik maupun kesehatan mental (Rosita & Cahyani, 2019).

Berdasarkan survei awal peneliti menilai bahwa Puskesmas Mulyorejo terdapat masalah mengenai beban kerja seperti pendaftaran dan

kasir, hal ini menyebabkan pasien kesulitan mendapatkan pelayanan karena beban kerja unit pendaftaran dan unit kasir jadi satu sehingga tidak berfokus pada pelayanan pasien. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja petugas rekam dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Perlu dilakukan perhitungan beban kerja karena kondisi di Puskesmas Mulyorejo menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah kunjungan pasien dengan kapasitas kerja petugas, khususnya pada unit pendaftaran dan kasir yang digabung menjadi satu. Beban kerja yang berlebih berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, memperlambat alur administrasi, serta mengurangi kepuasan pasien karena pelayanan tidak berfokus sepenuhnya. Dengan menghitung beban kerja secara objektif, dapat diketahui jumlah tenaga yang ideal sesuai dengan volume pekerjaan yang ada, sehingga pembagian tugas menjadi lebih proporsional, efisiensi pelayanan meningkat, serta kualitas layanan pasien tetap terjaga.

1.2 Indetifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1. 1 Indetifikasi penyebab masalah

Berdasarkan hasil identifikasi, ditemukan permasalahan pada alur pelayanan pendaftaran dan pembayaran pasien. Layanan pendaftaran yang digabung menjadi satu dengan kasir menimbulkan kendala bagi pasien, khususnya dalam proses pembayaran setelah selesai berobat. Kondisi ini disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas rekam medis di bagian pendaftaran, sehingga pelayanan menjadi terhambat dan tidak optimal.

Keterbatasan tenaga kerja tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja petugas yang ada, sehingga diperlukan perhitungan beban kerja yang lebih mendetail untuk unit rekam medis. Dengan adanya perhitungan beban kerja yang tepat, diharapkan dapat diketahui kebutuhan ideal jumlah petugas sehingga pelayanan pendaftaran maupun pembayaran pasien dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini berfokus pada beban kerja dan kepuasan kerja petugas rekam medis dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas. Metode yang digunakan untuk menghitung beban kerja adalah *Work Load Indicator Staff Need* (WISN).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah bagaimana gambaran beban kerja dengan berapa jumlah petugas rekam medis yang

dibutuhkan dan upaya mencapai kepuasan petugas rekam medis di Puskesmas Mulyorejo?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis beban kerja petugas rekam medis dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Mulyorejo

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Menghitung waktu kerja tersedia petugas rekam medis di Puskesmas Mulyorejo.
2. Menetapkan unit kerja dan kategori SDM di Puskesmas Mulyorejo.
3. Menghitung standar beban kerja di Puskesmas Mulyorejo.
4. Menghitung kelonggaran di Puskesmas Mulyorejo.
5. Analisis kebutuhan petugas rekam medis di Puskesmas Mulyorejo.
6. Mengidentifikasi kepuasan kerja di Puskesmas Mulyorejo.

1.6 Manfaat Masalah

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Adanya harapan peneliti bisa melaksanakan mengembangkan kemampuan, menambah pengetahuan serta pengalaman mengenai analisis beban kerja petugas rekam medis dengan jumlah kunjungannya pasien di Puskesmas Mulyorejo.

1.6.2 Manfaat Bagi Puskesmas Mulyorejo

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi analisis beban kerja petugas rekam medis dengan jumlah kunjungan petugas rekam medis dan sebagai bahan pengambilan keputusan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Mulyorejo.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang berkaitan dengan analisis beban kerja petugas rekam medis dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Mulyorejo.