

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era jaminan kesehatan nasional (JKN) ini menjadi tantangan baru bagi rumah sakit, mudahnya masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan berdampak pada tingginya tingkat kunjungan pasien. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat hal ini di jelaskan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Tingginya kunjungan pasien menjadi bertambahnya beban kerja petugas kesehatan khususnya pada petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Sehingga rumah sakit harus memperhatikan sumber daya manusia dan jumlah petugas yang memadai, professional serta memiliki kompetensi yang baik dengan latar belakang kualifikasi pendidikan yang sesuai dengan profesinya. Sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan akan mempengaruhi produktifitas kerja dan akan menjadikan keserasian antara kebutuhan petugas dan jumlah kunjungan pasien yang akan dilayani oleh karena itu akan terwujud situasi serta lingkungan kerja yang baik, nyaman, efektif dan bermanfaat (Rizki, 2019)

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan dan kualitas kinerja yang baik perlu adanya dukungan dan kerja sama dari sumber daya manusia

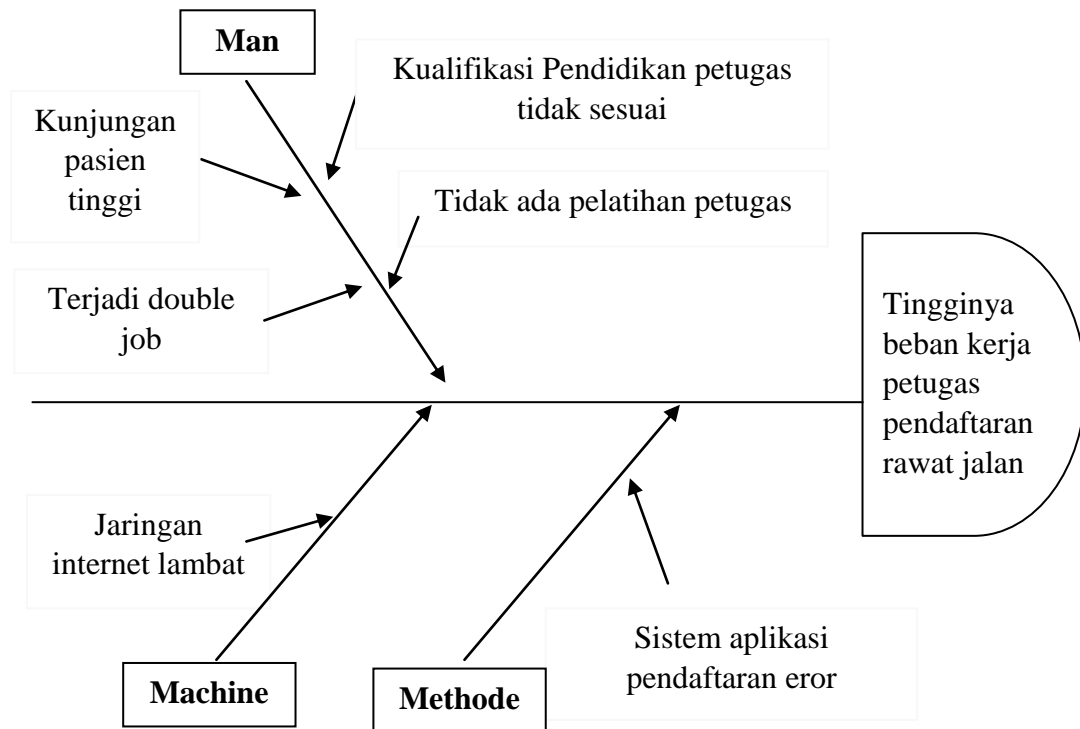
kesehatan. Oleh karena itu rumah sakit harus memperhatikan perencanaan sumber daya manusia. Ketersediaan sumber daya manusia diperlukan untuk melakukan pekerjaan di instansi pada kemudian hari untuk mengetahui pelaksanaan pekerjaan sudah terealisasi dengan baik atau belum, kegiatan yang dilaksanakan harus dilakukan perancangan agar dapat mengurangi kesalahan dalam perancangan instansi (Dwi. 2018). Jika perencanaan kebutuhan sumber daya manusia tidak di perhatikan akan mempengaruhi mutu dan akreditasi suatu rumah sakit, perencanaan sumber daya manusia yang baik merupakan bentuk manajemen mutu dan keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat (Rizki, 2019).

Di rumah sakit masih sering terjadi permasalahan pada sumber daya manusia kesehatan seperti pada pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan rekam medis yang masih belum memadai. Apabila beban kerja terlalu besar dan tidak sebanding dengan tenaga kerja maka suatu pekerjaan itu akan mengalami penurunan produktifitas kerja sehingga akan berpengaruh pada mutu pelayanan kesehatan suatu rumah sakit (Suheri, 2019). Metode yang dapat digunakan untuk melakukan perhitungan perencanaan kebutuhan tenaga kerja adalah metode *workload indicator staffing need* (WISN). Metode WISN ini tercantum pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit.

Dari hasil survey awal di RSUD Ngimbang Lamongan terdapat 3 petugas pendaftaran rawat jalan. 2 petugas mendaftar untuk pasien BPJS dan 1 petugas mendaftar pasien umum. Di RSUD Ngimbang Lamongan masih terjadi antrian panjang pada pendaftaran rawat jalan dari hasil wawancara dengan kepala rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan hal ini disebabkan karena beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan tinggi, koneksi internet tidak stabil juga berpengaruh pada pendaftaran dan sistem pada aplikasi pendaftaran eror akan tetapi peneliti hanya akan meneliti pada antrian panjang dan double job yang terjadi pada petugas pendafrtran peneliti tidak meneliti pada koneksi internet dan sistem aplikasi pada petugas pendaftaran karena hal itu bukan ranah dari penelitian ini. Petugas pendaftaran RSUD Ngimbang Lamongan juga tidak pernah melakukan pelatihan dan untuk kualifikasi Pendidikan petugas pendaftaran rawat jalan masih dengan kualifikasi Pendidikan non rekam medis. Masih tingginya beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan maka dari itu perlu adanya rancangan atau evaluasi tenaga kerja untuk mengetahui apakah sudah sesuai atau belum kinerja petugas dan jika kinerja belum sesuai rumah sakit harus memberikan suatu peningkatan kinerja dan jika sudah sesuai kinerja rumah sakit perlu mempertahankan manajemen kinerja petugas pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan dari data hasil survey awal penelitian diatas di RSUD Ngimbang Lamongan peneliti tertarik mengambil judul penenlitian “Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan

Metode *Workload Indicator Staffing Need* Di RSUD Ngimbang Lamongan”.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Dari gambar diatas merupakan identifikasi penyebab masalah pada penelitian petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan. Pada penelitian ini dipengaruhi beberapa faktor sebagai berikut:

### 1. Man

Kunjungan pasien tinggi bisa mengakibatkan beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan tinggi dan kualifikasi pendidikan petugas

pendaftaran tidak sesuai dengan pekerjaan, petugas pendaftaran rawat jalan tidak pernah melakukan pelatihan, masih terjadi double job pada petugas pendaftaran yang mengerjakan laporan unit rekam medis.

## 2. Methode

Masih sering terjadi eror pada aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan

## 3. Machine

Jaringan internet lambat hal ini menyebabkan pendaftaran pasien lama.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini penulis memberikan batasan masalah agar penelitian tidak terlalu luas dan lebih terarah. Oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian pada kebutuhan tenaga kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan dengan menggunakan metode WISN.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bagaimana perhitungan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan dengan metode *workload indicator staffing need*?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menghitung kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan dengan metode *workload indicator staffing need*.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Menghitung waktu kerja tersedia petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan.
2. Menetapkan unit kerja dan sumber daya manusia petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan.
3. Menghitung standar beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan.
4. Menghitung kuantitas kegiatan pokok petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan.
5. Menghitung standar kelonggaran petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan.
6. Menghitung jumlah kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Ngimbang Lamongan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Bagi Peneliti**

Untuk menambah pengetahuan, wawasan peneliti serta menambah pengalaman bagi peneliti.

#### **1.6.2 Bagi Rumah Sakit**

Menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi rumah sakit sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan perencanaan kebutuhan tenaga kerja sehingga dapat memperbaiki manajemen sumber daya manusia rumah sakit.

### **1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Dapat menjadi referensi dan masukan bahan materi pembelajaran untuk perguruan tinggi dimasa yang akan datang dan sebagai acuan pada perpustakaan.