

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna baik pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Fungsi utama rumah sakit yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan kesehatan kuratif, rehabilitatif secara serasi dan terpadu dengan pelayanan preventif dan promotive (Warijan et al., 2018). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 21 tentang tenaga kesehatan ayat (1) diatur dalam Peraturan Pemerintah. Mengatakan bahwa: “Setiap rumah sakit memiliki petugas rekam medis mempermudah pekerjaan dan memperlancar jalannya pelayanan kesehatan”. Karena, besarnya peranan rekam medis dalam menunjang sistem informasi rumah sakit, maka perencanaan kebutuhan SDM harus sesuai dengan kebutuhan baik dari segi jenis dan jumlahnya. Pada rekam medis terdapat beberapa sub-bagian meliputi: pendaftaran; *coding*, *assembling*, *reporting*. Jika permasalahan ini tidak segera dicari jalan keluarnya, maka pekerjaan pada bagian unit rekam medis akan mengalami keterlambatan (Putri & Mudayana, 2021).

Beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh individu maupun sekelompok individu, selama periode waktu tertentu dalam kegiatan normal. Beban kerja sangatlah dibutuhkan di semua kalangan pekerjaan salah satunya di Rumah Sakit. Setiap unit di rumah sakit

memerlukan perhitungan beban kerja agar tidak tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan sehingga beban kerja sesuai kapasitas yang dibutuhkan. Salah satunya di bagian rekam medis sangat membutuhkan perhitungan beban kerja. Beban kerja adalah besarnya beban pekerjaan yang harus dijalankan oleh satu jabatan atau unit organisasi (Andreya et al., 2021).

Beban kerja sangat mempengaruhi efisiensi, efektivitas dan produktivitas tenaga kerja. Sehingga perlu adanya kesesuaian antara jumlah tenaga kerja dengan beban kerja di suatu unit pelayanan. Menghitung beban kerja terdapat 2 metode yaitu WISN, dan ABK-Kes dimana metode tersebut dapat menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan berdasarkan beban kerja, sehingga lokasi atau relokasi akan lebih mudah dan rasional (Aini, 2015). Di RS Gotong Royong, beban kerja tahunan dihitung dengan metode WISN. Karena dapat membantu rumah sakit dalam hal menyesuaikan jumlah tenaga kerja dengan kebutuhan organisasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, dan hasilnya nanti akan diserahkan ke HRD untuk dijadikan bahan pertimbangan gaji setiap pegawai TPP sesuai dengan tingkat pendidikan.

Workload Indicators of Staffing Need (WISN) adalah indikator yang menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan berdasarkan beban kerja, sehingga alokasi/relokasi akan lebih mudah dan rasional (Kurnia Sari & Maria Rosa, 2016). Sedangkan perencanaan kebutuhan SDM kesehatan berdasarkan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) adalah suatu metode perhitungan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan berdasarkan

beban kerja yang dilaksanakan oleh setiap jenis SDM pada tiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Waktu yang digunakan oleh tenaga kerja untuk menyelesaikan berbagai kegiatan/pekerjaan dibandingkan dengan waktu kerja efektif yang tersedia. Perbedaan antara WISN, dan ABK-Kes yaitu berbeda pada cara menghitungnya, untuk Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) yang terdiri dari menentukan waktu kerja tersedia, menghitung kegiatan pokok, menghitung standar beban kerja, menghitung kuantitatif kebutuhan, menghitung standart kelonggaran. Sedangkan *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) yaitu menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT), menetapkan unit kerja dan kategori SDM, menyusun Standar Beban Kerja (SBK), menyusun Standar Kelonggaran, perhitungan Kebutuhan Tenaga Per Unit.

Penelitian ini menggunakan rumus *Workload Indicator of Staff Need* (WISN) karena metode ini lebih akurat mulai dari perhitungan untuk menetapkan waktu kerja tersedia, standar beban kerja, standar kelonggran dan kebutuhan tenaga kerjanya. Manfaat dari metode *Workload Indicator of Staff Need* (WISN) yaitu dapat membantu Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dengan cara menghitung kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja yang sebenarnya (Afriani & Tarisyah, 2022).

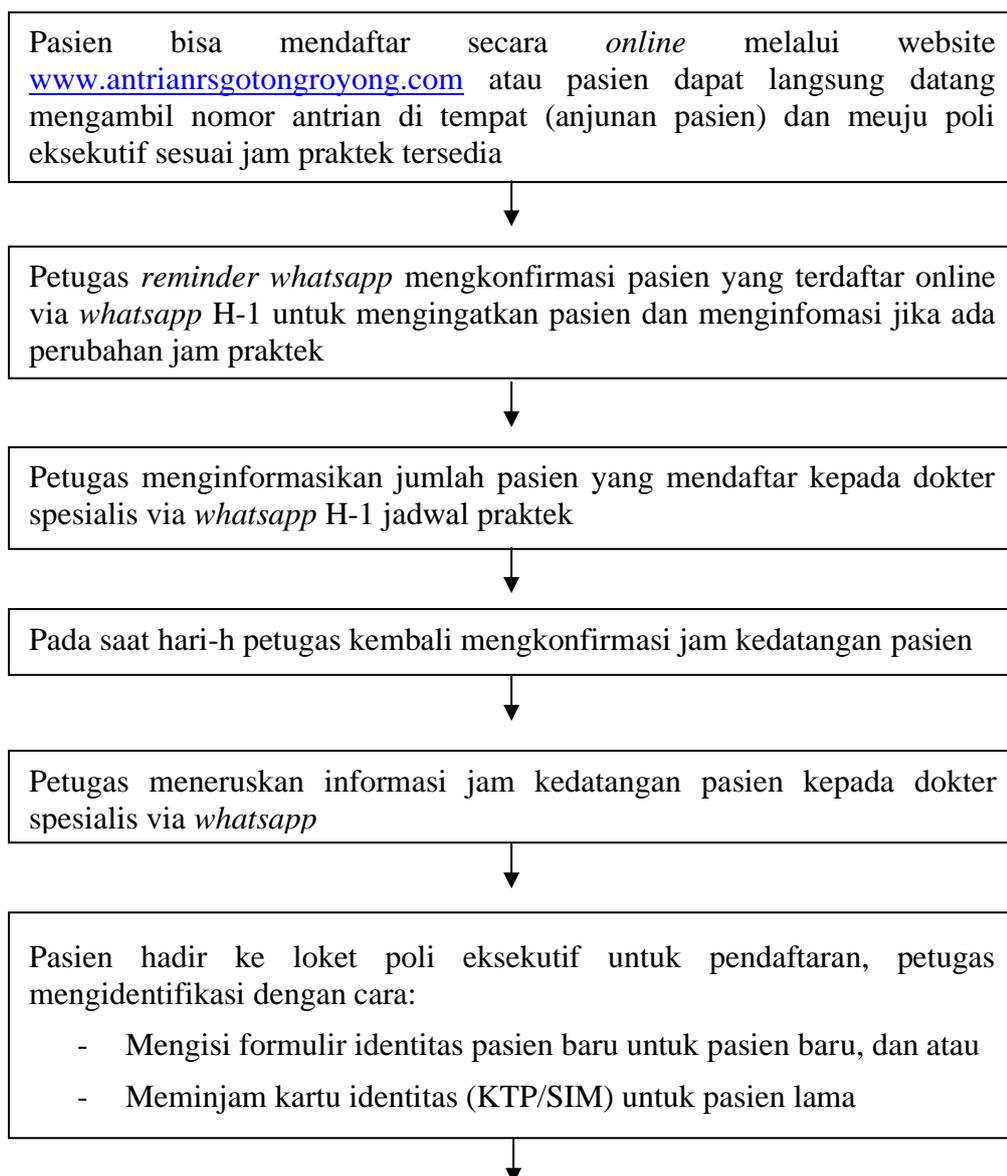
Pada dasarnya metode WISN ini dapat digunakan di rumah sakit, puskesmas, dan sarana kesehatan lainnya, atau bahkan dapat digunakan untuk kebutuhan tenaga di kantor dinas kesehatan (Cahyaningrum et al., 2018).

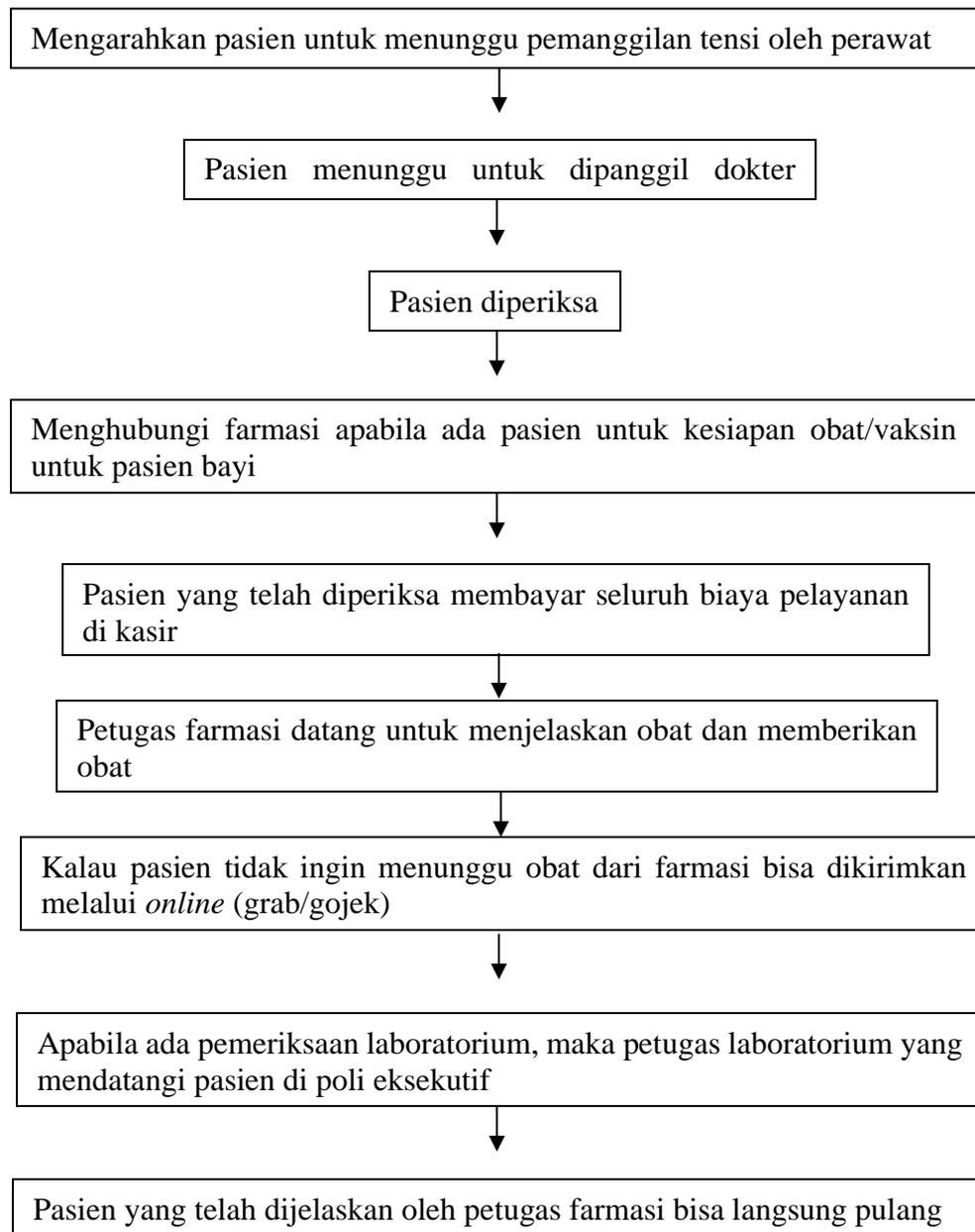
Kelebihan metode WISN ini adalah mudah dioperasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah diterapkan, komprehensif dan realistis (Alam et al., 2018). Menggunakan metode WISN dapat diketahui unit kerja dan kategori SDM nya, waktu kerja tersedia tiap kategori SDM, standar beban kerja, standar kelonggaran, kuantitas kegiatan pokok dan akhirnya dapat mengetahui kebutuhan SDM pada unit kerja tersebut (Julia et al., 2014).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada 1-4 April 2024 di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya dilakukan wawancara secara singkat bahwa diketahui tenaga rekam medis berjumlah 21 orang yang terdiri dari 5 orang yang merupakan lulusan rekam medis dan 2 orang lulusan non RMIK dan 14 orang lainnya merupakan lulusan SMA/SMK yang tersebar di beberapa bagian meliputi pendaftaran rehabilitas medik, pendaftaran rawat jalan, pendaftaran IGD, pendaftaran poli eksekutif, admin rawat jalan dan pelaporan. Sedangkan untuk di pendaftaran sendiri terdapat 12 petugas pendaftaran yang terdiri dari 10 orang lulusan SMA/SMK dan 2 orang lainnya lulusan D3 RMIK. Pada unit rekam medis terdapat pembagian 3 *shift* kerja yaitu pagi, sore, dan malam. *Shift* pagi dimulai dari jam 07.00-14.00 WIB, *shift* sore mulai dari jam 14-00-21.00, dan *shift* malam dimulai dari 21.00-07.00 WIB (hanya untuk petugas pendaftaran IGD dan Rawat Inap).

Pada Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya terdapat poli baru yaitu poli eksekutif yang diresmikan per 02 Mei 2024. Poli eksekutif sendiri menawarkan layanan medis rawat jalan dengan standar pelayanan cepat,

paripurna, dan memungkinkan pasien memilih penanganan dokter spesialis sesuai keinginan pasien. Poli eksekutif sendiri menyediakan layanan *one stop service* yang dimana pasien jika memilih layanan ini maka petugas bagian farmasi, laboratorium, radiologi itu yang akan mendatangi pasien tersebut ke poli eksekutif. Alur pelayanan poli eksekutif di RSUD Gotong Royong adalah sebagai berikut:





Gambar 1. 1 Alur Pelayanan Poli Eksekutif di RSUD Gotong Royong

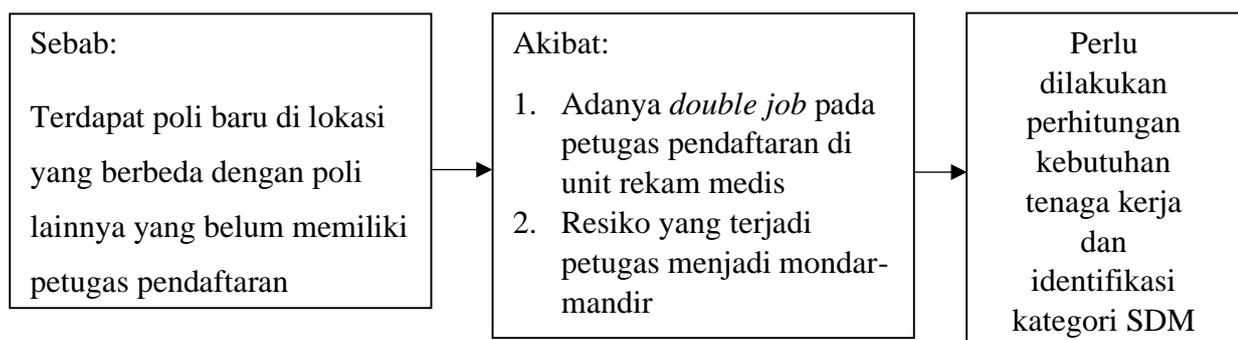
Poli eksekutif di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya menyediakan beberapa layanan poli, yaitu: poli anak, poli bedah, poliparu, poli urologi, poli penyakit dalam, poli saraf, dan poli tumbuh kembang. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada kepala unit rekam medis pada saat survey data awal yang dilakukan pada bulan April dapat diketahui bahwa poli

eksekutif belum memiliki petugas pendaftaran. Saat ini petugas pendaftaran poli eksekutif merupakan petugas yang berada di bagian *reminder whatsapp* dan tidak berada tingkat pendidikan D3/D4 RMIK.

Lokasi poli eksekutif dan poli rawat jalan terpisah, dan berbeda gedung. Membuat petugas menjadi *double job*, dampak *negative* dari *double job* yaitu mondar-mandirnya petugas TPP depan ke TPP poli eksekutif belakang. Sehingga berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan perhitungan jumlah petugas bagian pendaftaran poli eksekutif. Hal tersebut membuat peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya dengan mengambil tema beban kerja karena kurangnya petugas pada bagian pendaftaran poli eksekutif. Berdasarkan uraian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Perhitungan Kebutuhan Petugas Pendaftaran pada Poli Eksekutif di RS Gotong Royong Menggunakan Metode WISN”.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang tersebut, masalah dalam penelitian ini dapat dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, karena adanya *double job* pada petugas pendaftaran menyebabkan beban kerja petugas pendaftaran meningkat. Tidak hanya beban kerja, tapi kesalahan dan ketidakmaksimalan pekerjaan juga bisa terjadi. Oleh karena itu, waktu kerja tersedia, beban kerja petugas, kelonggaran, dan kebutuhan petugas pendaftaran pada poli eksekutif harus dihitung melalui metode WISN (*Workload Indicators of Staffing Need*).

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini memfokuskan pada perhitungan beban kerja dan kebutuhan tenaga pada bagian pendaftaran poli eksekutif berdasarkan metode WISN di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu berapa kebutuhan petugas pendaftaran pada poli eksekutif?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menghitung kebutuhan tenaga petugas pendaftaran poli eksekutif menggunakan metode WISN di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Menghitung waktu kerja tersedia petugas pendaftaran dengan menggunakan metode WISN di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya
2. Menghitung standar beban kerja petugas pendaftaran dengan menggunakan metode WISN di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya
3. Menghitung standar kelonggaran petugas pendaftaran dengan

menggunakan metode WISN di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya

4. Menghitung jumlah dan kebutuhan petugas pendaftaran dengan menggunakan metode WISN di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

Menambah pengalaman serta wawasan dalam ilmu penerapan manajemen unit kerja, khususnya mengenai analisis beban kerja dan kebutuhan tenaga petugas pendaftaran poli eksekutif menggunakan metode WISN.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya dalam melakukan perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan khususnya di unit rekam medis pada bagian pendafatran poli eksekutif supaya pekerjaan menjadi efektif.

1.6.3 Bagi STIKES Yayaan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan diskusi dan juga sebagai bahan referensi yang dapat digunakan bagi mahasiswa untuk menambah wawasan serta pengetahuan terkait analisis beban kerja dan kebutuhan tenaga kerja rekam medis.