

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Secara global Sumber Daya Manusia memainkan peran penting dalam membangun ketahanan masyarakat dan sistem kesehatan yang berkembang dengan tingkat yang memadai, distribusi yang adil untuk menyediakan dan memastikan layanan kesehatan yang optimal dan berkualitas (WHO, 2016) kepada masyarakat serta merupakan salah satu komponen utama yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi sistem kesehatan di setiap negara.

Di negara berkembang termasuk Indonesia menghadapi kebutuhan tenaga kesehatan untuk memenuhi permintaan akan layanan kesehatan yang berkualitas menyebabkan tekanan pada manajer dalam mengalokasikan sumber daya manusia mereka secara efektif. Saat ini manajer layanan kesehatan di seluruh dunia dihadapkan pada tantangan yang semakin meningkat, terkait sumber daya yang tidak memadai antara menanggapi permintaan dan pendistribusian yang kurang seimbang pada daerah perkotaan dan pedesaan (WHO, 2010).

Organisasi Kesehatan Dunia mengembangkan Indikator Beban Kerja Kebutuhan Kepegawaian di akhir 1990-an sebagai upaya mengatasi tantangan kesehatan terkait sumber daya manusia. Metode WISN didasarkan pada beban kerja tenaga kesehatan, dengan standar kegiatan diterapkan untuk setiap komponen beban kerja. Keuntungan dari metode WISN yang ditunjukkan dalam beberapa penelitian merupakan dasar perhitungan pada pekerjaan aktual yang telah menjadikannya alat yang lebih obyektif dalam menentukan jumlah sumber daya yang dibutuhkan (Nguyen et al., 2022). Kualitas Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh pada kinerja dalam suatu organisasi pada umumnya dan unit kerja pada khususnya. Setiap unit kerja membutuhkan tenaga kerja yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan jumlah tenaga sesuai standar. Ketentuan jumlah tenaga yang akan didistribusikan pada suatu unit menjadi dasar standar untuk membuat perencanaan sumber daya manusia (Wardanis, 2018).

Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan kesehatan diperlukan dukungan Sistem Kesehatan Nasional yang tangguh. Berdasarkan UU No. 36 tahun 2009 pasal 168 bahwa untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien dibutuhkan tenaga kesehatan yang terampil, terlatih dan tenaga kesehatan pendukung yang berkualitas. Di rumah sakit petugas pelayanan administrasi pendaftaran dan rekam medik adalah yang menyediakan dokumen pasien saat pasien mau berobat. Ini mempunyai peranan sangat penting dan merupakan salah satu unit vital dalam manajemen pelayanan rumah sakit. Tanggung jawab dari unit pendaftaran dan rekam medis meliputi pengelolaan isi rekam medis termasuk kelengkapan isi, kebijakan, penyimpanan, pemusnahan dan kerahasiaan, kepemilikan, pemanfaatan dan pengorganisasian (Kemenkes, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah R. Ali Manshur merupakan rumah sakit daerah yang terwujud dari pengembangan puskesmas rawat inap. Mayoritas tenaga yang saat ini di rumah sakit merupakan tenaga dari puskesmas dan beberapa dari perekrutan tenaga baru. Hal ini menjadikan kendala, karena sistem di rumah sakit berbeda dengan di puskesmas, disamping tenaga baru yang masih belum mempunyai pengalaman kerja di rumah sakit. Tenaga pendaftaran dan rekam medis semuanya merupakan tenaga baru yang baru lulus pendidikan. Ada beberapa tugas pokok yang harus dikerjakan tapi belum dilakukan. Hal ini yang menjadi pertanyaan kenapa sistem coding, filling belum berjalan optimal? Ada beberapa asumsi dengan tidak terlaksananya tugas tersebut yaitu terbatasnya jumlah tenaga yang ada atau mereka kurang faham akan tupoksinya karena masih baru.

Sesuai Permenkes No. 55 tahun 2013 bahwa ahli madya rekam medis dalam melaksanakan tugasnya mempunyai kewenangan sebagai berikut:

1. melaksanakan kegiatan pelayanan pasien dalam manajemen dasar rekam medis dan informasi kesehatan;
2. melaksanakan evaluasi isi rekam medis;
3. melaksanakan sistem klasifikasi klinis dan kodefikasi penyakit yang berkaitan dengan kesehatan dan tindakan medis sesuai terminologi medis yang benar;
4. melaksanakan indeks dengan cara mengumpulkan data penyakit, kematian, tindakan dan dokter yang dikelompokkan pada indek melaksanakan indeks dengan cara mengumpulkan data penyakit, kematian, tindakan dan dokter yang dikelompokkan pada indeks;
5. melaksanakan sistem pelaporan dalam bentuk informasi kegiatan pelayanan kesehatan;

6. merancang struktur isi dan standar data kesehatan, untuk pengelolaan informasi kesehatan;
7. melaksanakan evaluasi kelengkapan isi diagnosis dan tindakan sebagai ketepatan pengkodean;
8. melaksanakan pengumpulan, validasi dan verifikasi data sesuai ilmu statistik rumah sakit;
9. melakukan pencatatan dan pelaporan data surveilans;
10. mengelola kelompok kerja dan manajemen unit kerja dan menjalankan organisasi penyelenggara dan pemberi pelayanan kesehatan;
11. mensosialisasikan setiap program pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan;
12. melaksanakan hubungan kerja sesuai dengan kode etik profesi; dan
13. melakukan pengembangan diri terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Unit pendaftaran dan rekam medik di RSUD R. Ali Manshur memiliki 7 orang tenaga diantaranya 4 tenaga di pendaftaran dan 3 tenaga rekam medik. Rata-rata jumlah pasien setiap bulan pada semester pertama tahun 2021 yang dilayani di pendaftaran kurang lebih sejumlah 747 pasien yang terdiri dari pasien rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan pasien di unit pendaftaran dan rekam medik di RSUD R. Ali Manshur masih belum sesuai standar, baik dari waktu yang ditentukan dalam indikator mutu unit pendaftaran dan Rekam Medik maupun secara kerapian administrasinya. Berdasarkan permenkes No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, ada 4 indikator mutu untuk unit pendaftaran dan rekam medik yang di evaluasi setiap 3 bulan sekali, antara lain:

1. Kelengkapan pengisian identitas pasien di dokumen rekam medik
2. Kelengkapan *informed consent* setelah mendapatkan informasi yang jelas
3. Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan
4. Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap

Dari laporan hasil monitoring dan evaluasi indikator mutu di unit pendaftaran dan Rekam Medik di RSUD R. Ali Manshur Tuban capaian pada semester I tahun 2021 masih belum memenuhi standar yang ditentukan, yaitu:

Tabel 1.1

Hasil capaian indikator mutu unit pendaftaran dan Rekam Medis semester I Tahun 2021

NO	KEGIATAN	STANDAR	CAPAIAN
1	Kelengkapan pengisian identitas pasien di dokumen rekam medik	100%	72%
2	Kelengkapan informed consent setelah mendapatkan informasi yang jelas	100%	72%
3	Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan	≤ 10 menit	12,6 menit
4	Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap	≤ 10 menit	16,6 menit

Sumber: Data monitoring dan evaluasi komite mutu RSUD R. Ali Manshur

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu salah satunya dengan peningkatan pelayanan di pendaftaran dan rekam medis. Indikator mutu di unit pendaftaran dan rekam medis ini bertujuan untuk peningkatan mutu sasaran keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan.

Dari data notulensi morning report di bagian administrasi pelayanan medis dan keperawatan, tercatat ada laporan terkait masalah di unit pendaftaran dan rekam medik, antara lain;

1. Adanya kejadian Rekam Medis yang Hilang
2. Unit klaim: rekam medis yang akan dilakukan pengekklaiman belum ketemu, sampai dua minggu baru ketemu.
3. Dari rawat jalan: mengeluhkan adanya rekam medik baru pada pasien lama sehingga catatan medis yang lama tidak bisa dievaluasi.
4. Komplain pasien: pasien sudah antri dari pagi tapi tidak di panggil sampai siang.
5. Pengembalian Rekam medis dari unit belum sesuai waktu yang ditentukan sehingga saat pasien kontrol, dokumen rekam medis belum ada di unit rekam medis.
6. Buku kendali pengembalian rekam medis belum tercatat rutin.
7. Saat pasien mau diperiksa di unit pelayanan tapi rekam medis belum diantar di unit yang tersebut.

8. Terbawanya Rekam medis oleh keluarga pasien dan di ketahui saat pasien mau kontrol dengan menyerahkan dokumen Rekam Medis.

Dari banyaknya kasus di pendaftaran dan Rekam medik di atas, seringnya aduan pasien yang berulang terkait pelayanan di unit tersebut, hasil capaian indikator unit pendaftaran dan rekam medis dibawah standar didukung dengan keterbatasan tenaga yang ada dengan pengalaman kerja baru juga yang menggelitik pikiran untuk mengetahui akar ,masalahnya. Salah satu analisa terkait jumlah tenaga yang ada, memperkuat keinginan untuk mengetahui bagaimana cara menghitung beban kerja tenaga di unit tersebut.

Sesuai Kepmenkes RI Nomor 81/Menkes/SK/I/2004 untuk menentukan kebutuhan sumber daya manusia pada waktu mendatang, kita harus memiliki dasar dalam melakukan perhitungan terkait kebutuhan tenaga kesehatan melalui cara perhitungan dengan metode *Workload indicators of Staffing Need* (WISN) atau indikator kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja. Metode perhitungan ini digunakan sebagai dasar untuk mengetahui berapa banyak tenaga yang dibutuhkan tiap unit sesuai dengan perhitungan di unit tersebut. Pada penelitian ini fokus pada perhitungan di unit pendaftaran dan rekam medik, harapannya nanti seluruh unit pelayanan kesehatan di RSUD R. Ali Manshur dilakukan perhitungan beban kerja pada setiap tenaga kerjanya dengan menggunakan metode WISN.

Untuk melakukan perhitungan beban kerja, setiap tenaga kerja di suatu unit memiliki uraian tugas pokok untuk dilaksanakan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut. Hal ini perlu dilakukan pengamatan/observasi dalam pelaksanaan uraian tugas pokok, yang nantinya dipakai sebagai data untuk analisis kebutuhan tenaga di unit tersebut (WHO, 2010,Rosa and Sari, 2016) . Dari data yang didapat itulah sebagai acuan dalam melakukan perhitungan standar beban kerja tenaga sehingga berapa banyak kebutuhan tenaga pada unit tersebut dapat diketahui. Salah satu upaya penting yang dilakukan rumah sakit yaitu merencanakan kebutuhan sumber daya manusia yang dimiliki secara tepat, berkualitas dan memiliki kemampuan kompetitif.

B. Rumusan Masalah

Dengan melihat uraian dari latar belakang dan data yang disajikan diatas, perumusan masalah yang perlu di bahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Rumusan Masalah Umum

Apakah perencanaan tenaga pendaftaran dan rekam medik dengan menggunakan metode analisis beban kerja (WISN) itu efektif.

2. Rumusan Masalah Khusus

- a. Bagaimana kuantitas kegiatan pokok petugas di unit pendaftaran dan rekam medis RSUD R. Ali Manshur?
- b. Bagaimana waktu kerja yang tersedia di unit pendaftaran dan Rekam Medis RSUD R. Ali Manshur?
- c. Bagaimana standar beban kerja tenaga pendaftaran dan rekam medis RSUD R. Ali Manshur?
- d. Bagaimana standar kelonggaran tenaga pendaftaran dan rekam medis RSUD R. Ali Manshur?
- e. Bagaimana rasio tenaga pendaftaran dan rekam medis yang ada dan yang dibutuhkan di RSUD R. Ali Manshur?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Pada penelitian ini memiliki tujuan umum yaitu dapat mengetahui kebutuhan tenaga kerja di unit pendaftaran dan rekam medik berdasarkan analisis beban kerja di RSUD R. Ali Manshur.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui jumlah tenaga pendaftaran dan rekam medis dan kualifikasinya di RSUD R. Ali Manshur.
- b. Menganalisis lama waktu kerja tenaga pendaftaran dan rekam medis
- c. Menghitung standar beban kerja tenaga pendaftaran dan rekam medis
- d. Menghitung standar kelonggaran tenaga pendaftaran dan rekam medis
- e. Menganalisis rasio tenaga pendaftaran dan rekam medis

yang ada yang dibutuhkan di RSUD R. Ali Manshur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai dasar pimpinan dalam mengajukan perencanaan kebutuhan SDM di RSUD R. Ali Manshur.
 - b. Menambah pemahaman kepada tenaga yang ada di RSUD R. Ali Manshur tentang penghitungan Analisis Beban Kerja (ABK).

2. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi dan menambah wawasan yang luas untuk meningkatkan ilmu pengetahuan manajemen SDM, khususnya dalam melakukan analisis kebutuhan SDM di RS
 - b. Menambah kemampuan dalam melakukan analisa dan penyelesaian terhadap masalah melalui pendekatan yang bersifat ilmiah sebagai pemenuhan prasyarat menyelesaikan program Magister Administrasi Rumah sakit.