

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat disebutkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat disebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Dalam pelayanannya, puskesmas harus memperhatikan mutu pelayanan terhadap pasien agar tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai dengan baik. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem. Puskesmas

merupakan upaya kesehatan masyarakat yang setiap kegiatannya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat (Kemenkes, 2014).

Setiap fasilitas pelayanan kesehatan dalam pelaksanaannya melibatkan tenaga kesehatan seperti yang disebutkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Kegiatan kesehatan yang ada di setiap fasilitas pelayanan kesehatan selalu diawali di bagian rekam medis (Kemenkes, 2019).

Terjadinya proses rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan selalu bermula di bagian pendaftaran pasien. Pendaftaran pasien adalah proses penerimaan pasien yang akan berobat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan baik pasien baru maupun lama, pasien rawat jalan maupun rawat inap sesuai prosedur yang berlaku di tempat tersebut. Petugas pendaftaran pasien merupakan tenaga kesehatan yang menyediakan pelayanan terdepan bagi setiap fasilitas pelayanan kesehatan.

Petugas pendaftaran pasien harus mampu melayani pengguna pelayanan kesehatan dengan tata cara yang baik. Tata cara yang dimaksud seperti melaksanakan pelayanan kesehatan dengan cepat, sikap ramah, sopan santun,

berpenampilan rapi, berkomunikasi efektif, dan penuh tanggung jawab. Hal ini didasarkan pada keinginan setiap pengguna pelayanan kesehatan yang mengharapkan agar setiap fasilitas pelayanan kesehatan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan sehingga pasien merasakan kenyamanan saat mendapatkan pelayanan. Untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang memuaskan setiap pengguna, dibutuhkan petugas pendaftaran yang memadai baik dari segi kompetensi maupun beban kerja petugas pendaftaran tersebut. Berkompetensinya petugas pendaftaran tidak cukup bilamana tidak diimbangi beban kerja yang sesuai standar (Kuntoro & Istiono, 2017).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 81/MENKES/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit menyebutkan, beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun dalam satu sarana pelayanan kesehatan. Standar beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang dapat dilaksanakan oleh seseorang tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun kerja sesuai dengan standar profesional dan telah memperhitungkan waktu libur, sakit, dll. Analisa beban kerja adalah upaya menghitung beban kerja pada satuan kerja dengan cara menjumlah semua beban kerja dan selanjutnya membagi dengan kapasitas kerja perorangan persatuan waktu (Kepmenkes, 2004). Pelaksanaan analisis beban kerja harus dilakukan pada setiap tenaga kesehatan yang ada dalam suatu puskesmas. Analisis beban kerja dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai

efektivitas dan efisiensi petugas tiap unit kerja, untuk mengetahui jumlah kebutuhan dan jumlah beban kerja petugas tiap unit kerja, dan standar norma waktu kerja. Dengan dilakukannya analisis beban kerja di suatu puskesmas menghasilkan informasi yang dapat bermanfaat untuk penyempurnaan struktur organisasi, sarana peningkatan kinerja puskesmas, penyusunan standar beban kerja petugas tiap unit di puskesmas, penyusunan rencana kebutuhan petugas secara riil sesuai dengan beban kerja di puskesmas, program mutasi petugas dari unit yang berlebihan ke unit yang kekurangan, dan bahan penetapan kebijakan bagi pimpinan dalam rangka peningkatan pendayagunaan sumber daya manusia.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Puskesmas Puhjarak, didapatkan jumlah petugas rekam medis dari keseluruhan unit kerja ada 2 orang dengan rincian 1 orang di unit pendaftaran dan 1 orang di unit *filig*. Akan tetapi, dengan banyaknya jumlah pasien yang mendaftar sangat tidak mungkin jika diemban oleh 1 petugas pendaftaran. Ramainya pasien di puskesmas ini berdampak pada lamanya pelayanan di bagian pendaftaran ditambah dengan proses memasukkan data pasien yang masih manual. Untuk melancarkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puhjarak, petugas pendaftaran dibantu oleh petugas dari unit lainnya, seperti petugas poli batra, petugas *filig*, dan petugas unit umum. Petugas poli batra akan membantu proses pendaftaran pasien jika sedang tidak ada pasien ke poli batra. Petugas *filig* akan membantu proses pendaftaran pasien jika dirasa pekerjaannya sebagai petugas *filig* bisa ditinggalkan. Sedangkan petugas dari unit umum akan membantu pendaftaran

pasien jika pekerjaannya di unit tersebut sudah selesai yaitu kurang lebih pukul 08.30. Dengan keadaan tersebut membuat petugas masing-masing unit tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan wewenangnya. Hal itu akan berdampak pada beban kerja masing-masing petugas tersebut. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana beban kerja dan kebutuhan petugas pendaftaran di Puskesmas Puhjark dengan menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) berdasarkan analisis *problem solving* yang dilakukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

Berapa kebutuhan petugas pendaftaran di Puskesmas Puhjark berdasarkan analisis beban kerja dengan menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes)?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menghitung kebutuhan petugas pendaftaran di Puskesmas Puhjark berdasarkan analisis beban kerja dengan menggunakan metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes).

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi alur dan proses pelaksanaan pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.
- b. Mengidentifikasi hari kerja petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.
- c. Mengidentifikasi cuti tahunan petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.
- d. Menghitung kebutuhan hari pendidikan dan pelatihan yang diikuti petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.
- e. Mengidentifikasi hari libur nasional petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.
- f. Mengidentifikasi jumlah ketidakhadiran petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.
- g. Mengidentifikasi waktu kerja petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Puhjarak.
- h. Mengidentifikasi norma waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tiap beban kerja di Puskesmas Puhjarak.
- i. Mengidentifikasi SBK, STP, dan FTP petugas pendaftaran di Puskesmas Puhjarak.
- j. Mengidentifikasi hasil perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran di Puskesmas Puhjarak menggunakan ABK-Kes.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi dan menambah wawasan dalam pemberian beban kerja petugas rekam medis tiap unit sesuai regulasi agar pelaksanaan pelayanan rekam medis lebih efektif dan terfokuskan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Puskesmas**

Manfaat praktis bagi Puskesmas Puhjarak yaitu diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penataan ulang sumber daya manusia di unit pendaftaran dengan mempertimbangkan pemberian beban kerja petugas rekam medis tiap unit sesuai regulasi yang berlaku dan melakukan perekrutan petugas untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pasien dan meminimalisir terjadinya kekeliruan data pasien akibat penumpukan pasien yang membuat petugas pendaftaran tergesa-gesa dalam melakukan pemasukan data pasien di unit pendaftaran di Puskesmas Puhjarak.

#### **b. Bagi Peneliti**

Manfaat praktis bagi peneliti yaitu dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penghitungan kebutuhan petugas rekam medis dengan menganalisis beban kerjanya menggunakan metode ABK-Kes. Sehingga

saat sudah terjun ke dunia kerja dan mendapati masalah tentang beban kerja petugas rekam medis di fasilitas pelayanan kesehatan, peneliti bisa menyelesaikan permasalahan tersebut dengan baik.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat praktis bagi institusi pendidikan yaitu dapat digunakan sebagai referensi untuk mengembangkan ilmu tentang analisis beban kerja petugas rekam medis dengan menggunakan metode ABK-Kes.