

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit, menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023, adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan individu secara komprehensif melalui berbagai pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2023). Sebagai institusi yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mampu menyelenggarakan layanan yang efektif, efisien dan berkualitas untuk pasien maupun tenaga medis yang terlibat.

Salah satu unit yang memainkan peran penting adalah Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, yang merupakan gerbang awal interaksi pasien dengan rumah sakit. Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan sebagai bagian dari pelayanan kesehatan bertugas mengelola proses penerimaan pasien yang akan menjalani perawatan rawat jalan atau yang direncanakan untuk rawat inap di rumah sakit. Di unit ini, petugas rekam medis menjadi pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien, serta bertugas untuk mencatat data pasien, memverifikasi identitas, serta memproses kelengkapan administrasi (Hafizat *et al.*, 2023).

Data yang dikelola di Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan memiliki hubungan langsung dengan rekam medis pasien. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, yang menyebutkan bahwa rekam medis merupakan dokumen yang memuat data penting seperti identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, serta pelayanan lainnya yang telah diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, pengelolaan data yang cepat, akurat, dan efisien di unit ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Namun, efektivitas pengelolaan data ini tidak terlepas dari dukungan desain ruang kerja dan fasilitas yang memadai. Tata ruang yang tidak sesuai standar ergonomi dapat menciptakan hambatan dalam alur kerja, seperti keterlambatan proses pendaftaran, penurunan kenyamanan petugas, serta kesalahan dalam pengelolaan data pasien. Ergonomi merupakan suatu ilmu dan juga teknik yang bertujuan untuk menyesuaikan antara pekerjaan dan lingkungan kerja dengan kondisi manusia, atau sebaliknya, menyesuaikan manusia dengan pekerjaan dan lingkungannya. Tujuan dari penerapan ergonomi adalah untuk mencapai tingkat produktivitas dan efisiensi yang setinggi-tingginya dengan cara memanfaatkan potensi manusia secara maksimal dan seoptimal mungkin (Rohaeni *et al.*, 2021).

Keberhasilan unit pendaftaran pasien rawat jalan sangat bergantung pada desain ruang kerja dan fasilitas pendukung yang memadai. Salah satu tantangan yang sering muncul adalah tata ruang dan fasilitas yang belum sesuai dengan standar ergonomi. Kondisi ini dapat memengaruhi kenyamanan petugas rekam medis, menurunkan produktivitas kerja, meningkatkan risiko gangguan kesehatan akibat postur kerja yang tidak ideal, serta memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh unit ini harus berjalan dengan lancar dan maksimal. Apabila kondisi fisik dan pengaturan kerja pada unit pendaftaran pasien rawat jalan sudah sesuai maka pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan mutu rumah sakit (D. S. H. Putra *et al.*, 2023).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1128 Tahun 2022, peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dan keselamatan pasien merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis yang baik. Implementasi standar pelayanan melalui akreditasi rumah sakit menjadi salah satu upaya strategis dalam pelaksanaan program pembangunan kesehatan nasional. Dalam konteks ini, tata ruang kerja dan fasilitas yang mendukung keselamatan serta kenyamanan, baik

bagi petugas maupun pasien, menjadi elemen krusial untuk mendukung mutu pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan tidak hanya diukur dari aspek medis, tetapi juga dari kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta pengelolaan data rekam medis yang baik. Dalam hal ini, penerapan prinsip ergonomi pada unit pendaftaran pasien rawat jalan memainkan peranan penting. Desain ruang kerja yang ergonomis tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja petugas dan mengurangi risiko gangguan kesehatan akibat lingkungan kerja yang kurang optimal, tetapi juga meningkatkan kenyamanan pasien selama proses pendaftaran. Dengan demikian, penerapan prinsip ergonomi pada unit ini mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta keselamatan pasien, sebagaimana diamanatkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan tersebut.

Ergonomi, sebagai disiplin ilmu yang mempelajari hubungan antara manusia dan lingkungannya, bertujuan untuk menciptakan kondisi kerja yang mendukung kenyamanan, keamanan, dan produktivitas. Penerapan prinsip ergonomis pada ruang pendaftaran rawat jalan tidak hanya berdampak pada kesejahteraan petugas yang bekerja di dalamnya, tetapi juga pada mutu pelayanan yang diterima oleh pasien. Namun, pada kenyataannya, banyak rumah sakit yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip ergonomi di area unit pendaftaran pasien rawat jalan. Hal ini dapat mengakibatkan berbagai masalah, seperti ketidaknyamanan bagi petugas, peningkatan risiko cedera kerja, serta ketidakpuasan pasien akibat pelayanan yang kurang optimal.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di unit pendaftaran pasien rawat jalan BLUD RSUD Kota Banjar melalui wawancara dan observasi, diketahui bahwa ruang pendaftaran pasien memiliki beberapa kendala. Ukuran ruang yang cukup sempit menyebabkan akses keluar masuk menjadi kurang lancar. Selain itu, pencahayaan di ruangan tersebut terbatas karena sumber cahaya alami hanya berasal dari pintu masuk. Kondisi suhu di ruang

pendaftaran cukup tinggi, dengan kelembaban yang kurang memadai. Ruangan ini hanya dilengkapi satu AC, di mana aliran udara dari AC keluar kembali melalui jendela tempat pasien mendaftar. Kunjungan harian pasien rawat jalan rata-rata mencapai 350 hingga 400 pasien, baik pasien umum maupun peserta BPJS. Beberapa masalah lain yang ditemukan di ruang pendaftaran adalah tidak adanya akses keamanan yang memadai untuk area tersebut. Selain itu, kursi yang digunakan oleh petugas pendaftaran juga mengalami kerusakan, seperti sandaran kursi yang terlepas. Kursi tersebut juga tidak memiliki fitur rotasi 360°, yang mengurangi kenyamanan dan efisiensi kerja petugas.

Desain ruangan yang ergonomis di unit pendaftaran pasien rawat jalan memiliki peranan krusial dalam meningkatkan kenyamanan pelayanan dan produktivitas petugas pendaftaran. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang tidak ergonomis dapat menyebabkan berbagai masalah kesehatan, seperti kelelahan fisik, stres, dan bahkan cedera jangka panjang pada petugas kesehatan. Mengingat pentingnya faktor ergonomi dalam mendukung efisiensi kerja dan kesejahteraan petugas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Aspek Ergonomi Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di BLUD RSUD Kota Banjar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah yang diperoleh adalah: “Bagaimana Tinjauan Aspek Ergonomi Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di BLUD RSUD Kota Banjar”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Tinjauan Penerapan Ergonomi di Unit Pendaftaran Rawat Jalan di BLUD RSUD Kota Banjar guna meningkatkan kenyamanan kerja dan efisiensi pelayanan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis aspek ergonomi secara fisik dan non-fisik pada unit pendaftaran pasien rawat jalan di BLUD RSUD Kota Banjar;

- b. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat pada unit pendaftaran pasien rawat jalan di BLUD RSUD Kota Banjar;
- c. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan desain ruang yang lebih ergonomis untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja petugas serta kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna dalam proses pembelajaran dan memperluas pemahaman tentang rekam medis, khususnya bagi mahasiswa yang mempelajari bidang ini. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi perbedaan antara teori yang diajarkan dan implementasinya di lapangan, terutama dalam mata kuliah Perencanaan Unit Kerja Rekam Medis.

b. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pengetahuan dan memperluas pengalaman peneliti dalam bidang rekam medis dan informasi kesehatan, khususnya terkait manajemen data dan informasi medis dari perspektif ergonomi di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan tata ruang Unit pendaftaran Pasien di BLUD RSUD Kota Banjar, sehingga lebih ergonomis dan nyaman bagi para petugas medis maupun pasien. Penerapan ergonomi yang baik akan membantu mengurangi risiko gangguan muskuloskeletal pada tenaga kerja, meningkatkan produktivitas, serta memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan.

- b. Penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dan pengambil kebijakan dalam merancang kebijakan terkait tata letak ruang kerja, serta pemilihan alat dan teknologi yang ergonomis di ruang pendaftaran. Kebijakan berbasis ergonomi dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja dan memperbaiki alur pelayanan administrasi di rumah sakit.
- c. Tenaga kesehatan yang bekerja di unit pendaftaran pasien akan merasakan manfaat langsung dari perbaikan ergonomi melalui peningkatan kenyamanan dalam bekerja, pengurangan kelelahan, serta penurunan risiko cedera akibat postur kerja yang tidak ergonomis. Hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan tenaga medis secara keseluruhan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Tsalits Maulidah Hariez, Vionanda Choirunisa, Hartaty Sarma Sangkot, Vol. 12 No. 1 Jurnal Kesehatan (2024)	Redesain Ruang FilingRawat JalanBerdasarkan Aspek Ergonomi di UOBK RSUD Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo	a. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi b. Meneliti tentang ergonomi di rawat jalan	a. Jenis penelitian sebelumnya adalah deskriptif kualitatif sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus.
2	M. Afif Rijal Husni dan Nurhasanah, Vol. 10, No. 2, Jurnal	Tinjauan Aspek Ergonomi Lingkungan pada Ruang Rekam Medis Puskesmas	a. Informan dalam penelitian ini yaitu petugas rekam medis	a. Jenis penelitian sebelumnya adalah deskriptif kualitatif sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan

	Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (2022)	Tanah Merah	b. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi	kualitatif dengan pendekatan studi kasus.
3	Julia Pertiwi1, Wartini, Vol.6, No. 1 Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)	Sistem Ergonomi di Unit Kerja Rekam Medis RS. X Surakarta	a. Meneliti tentang ergonomi di unit kerja rekam medis b. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi	a. Jenis penelitian sebelumnya adalah deskriptif kualitatif sedangkan penelitian selanjutnya menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus.