

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan bagi individu secara menyeluruh, termasuk rawat inap, rawat jalan, hingga kondisi gawat darurat, disediakan oleh rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan. Untuk menjalankan layanan tersebut secara optimal, ketersediaan tenaga kesehatan yang cukup menjadi kebutuhan penting bagi rumah sakit.¹ Tanggung jawab rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas agar kepuasan pasien dapat terpenuhi.² Mutu pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk meningkatkan layanan agar sesuai dengan hasil yang diharapkan.³ Dalam penyelenggaraan pelayanan, rumah sakit harus menjaga mutu layanan dan keselamatan pasien, salah satunya melalui pengelolaan rekam medis yang baik.⁴

Informasi terkait identitas pasien, hasil pemeriksaan, tindakan medis, pengobatan, serta pelayanan yang diberikan selama perawatan tercatat dalam dokumen rekam medis.⁵ Di fasilitas pelayanan kesehatan, rekam medis memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan.⁶ Rekam medis berfungsi sebagai sumber informasi kesehatan bagi setiap tenaga atau fasilitas pelayanan yang terlibat dalam perawatan pasien.² Menurut Gemala (2012) dalam Khasanah (2021), manajemen pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan meliputi kegiatan pemeliharaan, penyimpanan, dan penyajian rekam medis menjadi informasi kesehatan.⁷ Penyelenggaraan rekam medis yang efektif sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang bekerja di unit rekam medis.

Sumber daya manusia kesehatan (SDMK) merupakan tenaga kesehatan maupun tenaga nonkesehatan yang berperan mendukung, menunjang, terlibat, serta mengabdikan diri dalam berbagai kegiatan dan pengelolaan di bidang

kesehatan.⁸ Jumlah serta kualifikasi SDM di rumah sakit harus diselaraskan dengan mempertimbangkan analisis terkait beban kerja, kebutuhan tenaga, dan kapasitas pelayanan rumah sakit.¹ Menurut Sunarso (2010) dalam Desnirita & Sari (2022) beban kerja merujuk pada sejumlah tugas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawab serta wajib diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan.⁹ Analisis beban kerja memegang peran penting sebagai dasar bagi manajemen dalam mengambil keputusan terkait berbagai bentuk pengembangan, baik pada aspek kelembagaan, tata laksana, maupun sumber daya manusia. Karena analisis beban kerja memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan ketiga aspek tersebut, maka pelaksanaannya menjadi sesuatu yang perlu dilakukan.¹⁰ Ketidakseimbangan beban kerja berpotensi memengaruhi kondisi lingkungan kerja. Ketika kemampuan pegawai melebihi tuntutan tugas, situasi tersebut dapat menimbulkan kejenuhan. Di sisi lain, ketidaksesuaian antara kemampuan pegawai yang lebih rendah dengan beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan berlebih. Beban kerja yang terlalu tinggi juga berpotensi menimbulkan stres kerja, sehingga mendorong pegawai melakukan perilaku menyimpang sebagai bentuk pelarian dari tanggung jawabnya. Dengan demikian, pengelolaan beban kerja menjadi hal yang krusial untuk diperhatikan baik bagi organisasi maupun individu agar pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi tidak terganggu.⁹

Salah satu metode yang direkomendasikan *World Health Organization* (WHO) untuk menghitung beban kerja dan kebutuhan tenaga kerja adalah *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN). Metode WISN merupakan metode dalam manajemen sumber daya manusia yang digunakan untuk menetapkan jumlah tenaga kesehatan yang dibutuhkan berdasarkan beban kerja di suatu institusi kesehatan, sekaligus menganalisis tingkat tekanan beban kerja yang ditanggung oleh para tenaga kesehatan tersebut. Pendekatan ini menawarkan sejumlah keuntungan, antara lain dapat diterima secara teknis oleh manajemen pelayanan kesehatan, mudah digunakan di berbagai tingkat layanan kesehatan untuk pengambilan keputusan penempatan tenaga kerja, dan mudah dikelola karena memanfaatkan data yang tersedia. Lebih lanjut, WISN

realistis dan mudah dipahami oleh manajer medis maupun non-medis, sehingga memungkinkannya menawarkan tujuan yang bermanfaat untuk alokasi sumber daya dan perencanaan anggaran.¹¹

Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga rekam medis seringkali tidak sesuai dengan beban kerja yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Latifah & Saadah (2023) berjudul *“Analisis Beban Kerja Petugas Admisi Rawat Jalan Dengan Menggunakan Metode Work Load Indicator Staff Need di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo”* menunjukkan bahwa petugas admisi rawat jalan di RSUD Sidoarjo hanya berjumlah satu orang dengan latar belakang pendidikan SMA. Berdasarkan perhitungan waktu kerja tersedia sebesar 2003,5 jam per tahun serta analisis standar beban kerja dan standar kelonggaran, kebutuhan tenaga kerja yang ideal untuk bagian admisi rawat jalan adalah dua orang. Hal ini menyiratkan bahwa unit tersebut kekurangan satu orang petugas untuk menangani beban kerja yang ada.¹²

Selanjutnya, penelitian berjudul *“Analisis Beban Kerja Petugas Filling Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode WISN di RSUD Haji Surabaya Tahun 2020”* juga menemukan adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dengan jumlah tenaga yang ada. Waktu kerja tersedia petugas filling rawat jalan mencapai 113.100 menit per tahun, dengan standar beban kerja sebesar 49.952 berkas per tahun dan standar kelonggaran 0,195 jam per tahun. Diperlukan dua petugas lagi untuk memenuhi kebutuhan beban kerja karena estimasi metode WISN menunjukkan bahwa 8 (Delapan) pegawai merupakan persyaratan tenaga kerja yang tepat.¹³

Di sisi lain, salah satu penelitian menunjukkan bahwa beban kerja sudah sesuai dengan jumlah tenaga yang tersedia. Penelitian berjudul *“Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja dengan Metode Workload Indicator Staffing Need (WISN) Unit Rekam Medis Rumah Sakit Tk.III Dr.R. Soeharsono”* menemukan bahwa hasil perhitungan kebutuhan tenaga kerja di RS Tk. III Dr. R. Soeharsono menunjukkan bahwa tenaga kerja yang tersedia, yaitu 20 orang, telah memenuhi kebutuhan berdasarkan analisis beban kerja menggunakan metode WISN. Dengan demikian, rumah sakit dinilai memiliki

tenaga kerja yang memadai untuk memenuhi ekspektasi beban kerja yang sebenarnya.¹⁴

Hasil wawancara dengan salah satu petugas rekam medis pada studi pendahuluan yang dilaksanakan tanggal 4 Desember 2025 di Rumah Sakit Juanda Kuningan menunjukkan bahwa terdapat delapan orang petugas di unit rekam medis. Dari jumlah tersebut, empat orang ditempatkan di bagian pengelolaan rekam medis, sementara empat orang berada di bagian *filing*. Berdasarkan hasil wawancara, petugas di unit rekam medis menyampaikan bahwa mereka menangani berbagai aktivitas pelayanan dan administratif yang cukup beragam, termasuk beberapa tugas tambahan di luar tanggung jawab utamanya. Selain itu, diketahui bahwa tuntutan pekerjaan pada unit rekam medis tergolong cukup tinggi, baik pada sub-unit pengelolaan rekam medis maupun *filing*. Beberapa pekerjaan harus diselesaikan setiap hari dan tidak dapat ditunda. Di sisi lain, keterbatasan jumlah tenaga kerja mengakibatkan terjadinya perangkapan tugas, sehingga petugas tidak hanya mengerjakan tugas utama, tetapi juga menangani pekerjaan tambahan di luar uraian tugasnya. Kondisi tersebut menyebabkan pekerjaan mengalami penumpukan serta harus dituntaskan dalam waktu yang singkat. Pada kondisi tertentu, beban kerja yang berlebihan dapat berdampak pada keterlambatan penyelesaian tugas serta berkurangnya ketelitian dalam bekerja.

Namun demikian, hingga tahun 2025 belum diketahui apakah jumlah tenaga kerja di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan telah proporsional dengan beban kerja aktual, serta belum terdapat penelitian sebelumnya yang menghitung kebutuhan tenaga kerja menggunakan metode WISN di rumah sakit tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis terkait beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Juanda Kuningan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, “Bagaimana beban kerja petugas rekam

medis serta berapakah jumlah tenaga kerja ideal yang dibutuhkan berdasarkan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Juanda Kuningan tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Untuk menghitung beban kerja dan kebutuhan tenaga kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Juanda Kuningan menggunakan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi waktu kerja tersedia bagi petugas rekam medis di Rumah Sakit Juanda Kuningan.
- b. Menggambarkan komponen kegiatan serta beban kerja petugas rekam medis berdasarkan metode WISN.
- c. Menentukan standar aktivitas bagi petugas rekam medis.
- d. Menetapkan standar beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Juanda Kuningan.
- e. Menghitung faktor kelonggaran (*Allowance Factors*) yang mencakup *Category Allowance Factor* (CAF) dan *Individual Allowance Factor* (IAF).
- f. Menentukan kebutuhan tenaga kerja ideal di Unit Rekam Medis menggunakan metode WISN.
- g. Membandingkan jumlah tenaga kerja aktual dengan kebutuhan tenaga kerja ideal berdasarkan hasil perhitungan WISN.
- h. Menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi tingginya beban kerja.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai literatur tambahan bagi mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) dan sebagai bahan referensi dalam proses pembelajaran, khususnya yang berkaitan dengan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan (SDMK) dengan memanfaatkan metode WISN.

2. Bagi Peneliti

Memperluas pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia kesehatan (SDMK) dan manajemen rekam medis, serta menawarkan pengalaman langsung menggunakan pendekatan WISN untuk menentukan beban kerja dan kebutuhan tenaga kerja.

3. Bagi Rumah Sakit Juanda Kuningan

- a. Untuk dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan manajerial terkait struktur organisasi, pembagian kerja, dan evaluasi kinerja petugas rekam medis.
- b. Sebagai masukan untuk pengembangan sumber daya manusia, perencanaan kebutuhan tenaga kerja yang ideal, dan peningkatan produktivitas di Unit Rekam Medis.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Latifah & Saadah (2023) ¹²	Analisis Beban Kerja Petugas Admisi Rawat Jalan Dengan Menggunakan Metode <i>Work</i>	Deskriptif Kuantitatif	Beban Kerja Petugas Admisi Rawat Jalan	Objek Penelitian, Metode Penelitian, Lokasi dan Waktu

		<i>Load Indicator</i> <i>Staff Need</i> di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo			Penelitian
2.	Purnama wati, et al., (2021) ¹³	Analisis Beban Kerja Petugas Filling Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Metode WISN Di RSUD Haji Surabaya Tahun 2020	Deskriptif, Dengan Metode Observasi Dan Wawancara	Beban Kerja Petugas Filing Rekam Medis Rawat Jalan	Objek Penelitian, Metode Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian
3.	Mulyana, et al., (2022) ¹⁵	Analisis Beban Kerja Berdasarkan Kebutuhan Petugas Rekam Medis Dengan Metode WISN Di Puskesmas Sei Langkai Tahun 2022	Kualitatif	Beban Kerja Petugas Rekam Medis	Metode Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian
4.	Prasetyo, et al., (2025) ¹⁶	Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Perekam Medis di Unit Pendaftaran	Kualitatif, Desain Observasi onol	Beban Kerja Petugas Pendaftaran	Objek Penelitian, Metode Penelitian, Lokasi dan Waktu

		Dengan Metode WISN di Puskesmas X Surabaya			Penelitian
5.	Budiman, et al., (2023) ¹⁴	Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja dengan Metode <i>Workload</i> <i>Indicators</i> <i>Staffing Need</i> (WISN) Unit Rekam Medis Rumah Sakit Tk.III Dr.R. Soeharsono	Deskriptif, Kuantitatif	Beban Kerja Unit Rekam Medis	Metode Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian