

ANALISIS KEBUTUHAN PEREKAM MEDIS BAGIAN PENDAFTARAAN BERDASARKAN BEBAN KERJA: *LITERATURE REVIEW*

Ryo Hikmah Tiyardi¹, Nauri Anggita Temesvari^{1*}

¹Prodi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul

*Email : nauri@esaunggul.ac.id

ABSTRACT

The medical recorders at the registration site have an important role because the initial documentation of the patient begins in the registration process. In general, the registration place can be divided into outpatient, inpatient, and emergency patient registration places. Several studies have shown the obstacles experienced by the medical recorders in the registration section, including queues, the medical record documents were not found, and the patient did not carry an identity card for treatment. From these problems, the purpose of this study is to analyze the need for medical recorders in the registration section based on the workload in the literature review. The design of this research is a literature review. The article in this study uses a time span of the last 5 years (2014 - 2019) and focuses on the area of research conducted in the hospital. Furthermore, from the screening results according to the inclusion and exclusion criteria of research articles, 6 research articles were obtained. The results of the review of the article show that the average available work time is 2,156 hours/year, the average standard time workload is 215,595 minutes/year, the average allowance standard is 0.15, and the need for available medical recorders that has been met is 34%. From the results of the research, there were still those that did not meet the need for medical recorders because they did work outside their basic duties. In addition, the process of searching for medical records that hampers services raised queuing problems.

Keywords: Medical Recorders, WISN, Registration, Hospital

ABSTRAK

Perekam medis pada tempat pendaftaran memiliki peranan penting karena pendokumentasian awal pasien bermula pada proses pendaftaran. Secara umum tempat pendaftaran dapat dibagi menjadi Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), Tempat pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI) dan Tempat pendaftaran pasien gawat darurat (TPPGD). Beberapa penelitian menunjukkan kendala yang dialami perekam medis bagian pendaftaran diantaranya adanya antrian disebabkan pasien yang berkunjung datang di saat jam yang bersamaan, dokumen rekam medis yang di cari oleh petugas *filing* tidak ditemukan, dan pasien tidak membawa kartu identitas berobat (KIB). Dari permasalahan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa kebutuhan perekam medis bagian pendaftaran berdasarkan beban kerja secara *literatur review*. Desain penelitian ini adalah *literature review*. Artikel pada penelitian ini menggunakan rentang waktu 5 tahun terakhir (2014 – 2019) dan memfokuskan area penelitian yang dilakukan di rumah sakit. Selanjutnya, dari hasil penyaringan sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi artikel penelitian, maka didapatkan 6 artikel penelitian. Hasil telaah artikel menunjukkan rata-rata waktu kerja tersedia 2.156 jam/tahun, rata-rata waktu standar beban kerja 215.595 menit/tahun, rata-rata standar kelonggaran 0,15, dan kebutuhan tenaga kerja tersedia yang sudah terpenuhi adalah 34%. Dari hasil penelitian masih ada yang tidak terpenuhi kebutuhan perekam medis bagian pendaftaran terjadi karena melakukan pekerjaan di luar tugas pokok seharusnya. Selain itu, proses pencarian rekam medis yang menghambat pelayanan memunculkan permasalahan antrian.

Kata kunci: Perekam Medis, WISN, Pendaftaran, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Tempat pendaftaran pasien atau yang biasa disebut loket pendaftaran pasien adalah bagian terpenting dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang memberi pelayanan pertama kali kepada pasien sekaligus pencatatan identitas pasien. Secara umum, tempat pendaftaran dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ), Tempat pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI) dan Tempat pendaftaran pasien gawat darurat (TPPGD) (Gultom, Suheri Parulian; Sihotang, 2019).

Perekam medis pada tempat pendaftaran melakukan proses awal dalam pendokumentasian rekam medis. Sebagai contoh perekam medis pada pendaftaran rawat jalan melakukan pelayanan mulai dari menerima pendaftaran pasien, melakukan pencatatan pendaftaran, menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder bagi pasien yang baru pertama kali berobat (Pasien baru) dan pasien yang datang pada kunjungan berikutnya (Pasien lama) dan memberikan arahan kepada pasien ke Unit Rawat Jalan (URJ) atau Poliklinik yang sesuai dengan kebutuhannya (Novita Yuliani, 2013) (Gemilang and Suradi, 2015).

Proses perencanaan sumber daya manusia adalah suatu cara yang dilakukan untuk menetapkan tujuan dan pedoman dalam pelaksanaan organisasi. Pada Kepmenkes RI No. 81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit disebutkan bahwa untuk penyusunan rencana penyediaan dan kebutuhan SDM di institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas) dapat menggunakan metode *Workload Indicators of staffing Needing (WISN)*, yang merupakan indikator untuk menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan berdasarkan beban kerja

(Kemenkes RI, 2004). Pedoman tersebut pun sejalan dengan pedoman yang dikeluarkan oleh WHO terkait WISN di fasilitas pelayanan kesehatan (World Health Organization, 2010).

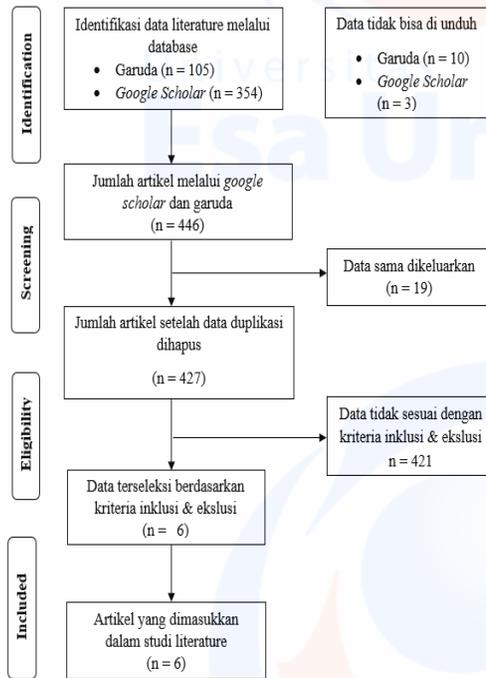
Beberapa penelitian menunjukkan kendala yang dialami perekam medis bagian pendaftaran. Kendala pertama yaitu adanya antrian disebabkan pasien yang berkunjung datang di saat jam yang bersamaan, dokumen rekam medis yang di cari oleh petugas *filing* tidak ditemukan, dan pasien tidak membawa kartu identitas berobat (KIB) (Gultom, Suheri Parulian; Sihotang, 2019). Penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa perekam medis melakukan pekerjaan rangkap yaitu *filing* (Putri, Indri Anugrah; Ikhawan; Purnama, 2018). Dari beberapa permasalahan tersebut, Permasalahan tersebut menunjukkan perekam medis pendaftaran merasa beban kerja yang ada tinggi dan membutuhkan penambahan karyawan. Dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan melakukan *literature review* tentang analisa kebutuhan perekam medis bagian pendaftaran berdasarkan beban kerja.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah *literature review*. *Keyword* yang digunakan di *google scholar* penelitian ini yaitu “Analisis” and “Kebutuhan” and “Petugas Rekam Medis” or “pendaftaran” Peneliti menemukan 354 artikel pada *Google Scholar* dan 105 artikel pada Garuda yang ditemukan awal sesuai dengan kata kunci pencarian. Artikel pada penelitian ini menggunakan rentang waktu 5 tahun terakhir (2014 – 2019) dan memfokuskan area penelitian yang dilakukan di rumah sakit. Peneliti Menyusun *Prisma Flow Diagram* untuk menggambarkan proses penelusuran artikel (Gambar 1.). Selanjutnya, dari hasil penyaringan sesuai dengan kriteria inklusi

dan eksklusi artikel penelitian, maka didapatkan 6 artikel penelitian.

Gambar 1. *Prisma Flow Diagram* Penelitian



HASIL

Penelitian ini menelaah artikel penelitian terkait kebutuhan perekam medis bagian pendaftaran menggunakan metode *WISN*. Metode tersebut diawali dengan perhitungan waktu kerja tersedia, standar beban kerja, dan standar kelonggaran. Selanjutnya, barulah dapat dihitung jumlah kebutuhan tenaga berdasarkan perhitungan sebelumnya.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Perekam Medis Bagian Pendaftaran dari *Literatur Review*

No.	Penelitian	Waktu Kerja Tersedia	Standar Kerja	Beban Kerja	Standar Kelonggaran	Kebutuhan Perekam Medis Bagian Pendaftaran	Jumlah Perekam Medis Bagian Pendaftaran Tersedia
1.	(Gultom, Suheri Parulian; Sihotang, 2019)	2.056 Jam/ Tahun	RJ RI	22.604 49.728	0,078	5	6
2.	(Warijan; Kristijono, Anton; Setyowati, Lina Umboro; Nurbaity, 2018)	1.862 jam/ Tahun		239.477	0,165	12	13
3.	(Handayani, Umi; Arief, 2020)	2.152 jam/tahun		79.781	0,14	6	9
4.	(Putri, Indri Anugrah; Ikhawan; Purnama, 2018)	1.626 jam/ Tahun TPPRJ dan TPPRI		9.756 untuk pasien baru, 13.937,14 untuk TPPRJ	TPPRJ dan TPPRI 0,32 TPPGD 0,23	8	8

No.	Penelitian	Waktu Kerja Tersedia	Standar Kerja	Beban Kerja	Standar Kelonggaran	Kebutuhan Perekam Medis Bagian Pendaftaran	Jumlah Perekam Medis Bagian Pendaftaran Tersedia
		2.168 jam/Tahun TPPGD	pasien lama, 6.614,23 menit untuk poliklinik, 13.937,14 menit untuk TPPGD pasien baru, 15.303,52 menit untuk TPPGD pasien lama dan 8.672 menit untuk TPPRI di IGD = 68.219 menit/tahun				
5.	(Gemilang and Suradi, 2015)	1.953 jam/tahun	459.359 menit/tahun		0,04	8	9
6.	(Wardani, Maida; Pujihastuti, 2017)	1.122 jam/tahun	160.028 menit/tahun		0,10	1	1

Waktu Kerja Tersedia

Dari 6 artikel, waktu kerja tersedia di loket pendaftaran yang tertinggi waktunya adalah 2.168 jam kerja/tahun di TPPGD. Sedangkan waktu kerja tersedia di loket pendaftaran yang terendah 1.122 jam kerja/tahun. Rata-rata waktu kerja tersedia berdasarkan 6 artikel tersebut yaitu sebesar 2.156 jam kerja/tahun.

Standar Beban Kerja

Dari hasil penelitian yang dianalisis terhadap 6 artikel dapat diketahui perbandingan standar beban kerja tertinggi adalah 459.359 menit/tahun di RSUP Persahabatan. Hal tersebut dikarenakan petugas pendaftaran merangkap pekerjaan seperti melakukan pengelolaan rekam medis rawat inap serta membuat laporan dari rumah sakit sehingga menyebabkan pekerjaan tidak selesai pada waktunya. Sedangkan standar beban kerja yang

terendah yaitu sebesar 68.219 menit/tahun di Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju Gerung Lombok Barat.

Standar Kelonggaran

Dari hasil penelitian yang dianalisis terhadap 6 artikel dapat diketahui perbandingan standar kelonggaran tertinggi dan terendah. Standar kelonggaran yang tertinggi adalah penelitian di RS Lombok Barat 0,32 artinya setiap petugas memiliki waktu kelonggaran sebanyak 32% untuk melakukan kegiatan kelonggaran di bagian TPPRJ dan TPPRI. Hal ini dapat dilihat dari faktor kelonggaran yang meliputi apel pagi, rapat bulanan serta kegiatan lainnya yang memerlukan waktu 1,8 jam/hari. Sedangkan standar kelonggaran terendah yaitu pada penelitian RSUP Persahabatan dengan angka 0,04 yang dikarenakan petugas sudah mengikuti aturan dan tidak banyak melakukan kegiatan di luar kewajiban.

Kebutuhan Perekam Medis Bagian Pendaftaran

Dari hasil penelitian yang dianalisis terhadap 6 artikel dapat diketahui perbandingan kebutuhan petugas yang terpenuhi ataupun tidak terpenuhi. Persentase petugas yang tidak terpenuhi yaitu 66%. Pada penelitian di RSUD Haji Medan hasil perhitungan dibutuhkan 3 petugas dan 2 petugas yang tersedia yang artinya perlu penambahan 1 orang dikarenakan keadaan yaitu kejadian rekam medis tidak ditemukan. Hal ini membutuhkan waktu untuk proses pencarian rekam medis pada saat pelayanan. Keadaan tersebut memicu antrian yang menjadi semakin panjang. Selain itu terdapat petugas pelaporan yang turut membantu untuk melayani pendaftaran pasien rawat jalan selama satu hari penuh. Serta petugas pendaftaran pasien memiliki tugas untuk melakukan pemberian informasi kepada pasien.

Sedangkan petugas yang terpenuhi mempunyai persentase 34%. Pada penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Patut Patuh Patju Grung Lombok Barat, hasil perhitungan 8 petugas yang dibutuhkan dan 8 petugas yang tersedia yang artinya sudah terpenuhi. Pada penelitian di Rumah Sakit Paru Paru dr.Ario Wirawansalatiga dalam hasil perhitungan dibutuhkan 1 petugas dan ketersediaan petugas yaitu 1 petugas yang artinya sudah terpenuhi. Dapat disimpulkan bahwa petugas yang terpenuhi mempunyai presentase 40% hal ini disebabkan bahwa beban kerja yang sesuai sehingga dari jumlah tenaga SDM yang tersedia sudah sesuai dengan kenyataan di lapangan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Kepmenkes Nomor 81/MENKES/SK/I/2004 tentang pedoman penyusunan perencanaan sumber daya manusia kesehatan di tingkat provinsi, kabupaten/kota serta rumah sakit dimana

Hari kerja, sesuai ketentuan yang berlaku di Rumah Sakit atau Peraturan Daerah setempat, pada umumnya dalam 1 minggu 5 hari kerja. Dalam 1 tahun 250 hari kerja (5 hari x 50 minggu). Cuti tahunan, sesuai ketentuan setiap SDM memiliki hak cuti 12 hari kerja setiap tahun. Pendidikan dan pelatihan, sesuai ketentuan yang berlaku di RS untuk mempertahankan dan meningkatkan kompetensi/ profesionalisme setiap kategori SDM memiliki hak untuk mengikuti pelatihan/ kursus/ seminar/ lokakarya dalam 6 hari kerja. Hari Libur Nasional, berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Terkait tentang Hari Libur Nasional dan Cuti Bersama, tahun 2002-2003 ditetapkan 15 Hari Kerja dan 4 hari kerja untuk cuti bersama. Ketidakhadiran kerja, sesuai data rata-rata ketidakhadiran kerja (selama kurun waktu 1 tahun) karena alasan sakit, tidak masuk dengan atau tanpa pemberitahuan/ijin. Waktu kerja, sesuai ketentuan yang berlaku di RS atau Peraturan Daerah, pada umumnya waktu kerja dalam 1 hari adalah 8 jam (5 hari kerja/minggu).

Berdasarkan Kepmenkes Nomor 81/MENKES/SK/I/2004, standar beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang dapat dilaksanakan seorang tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun kerja sesuai dengan standar profesional dan telah memperhitungkan waktu, libur, sakit, dll (Kemenkes RI, 2004). Standar beban kerja petugas pendaftaran dapat dilihat dari kegiatan pokok dengan contoh meliputi pasien baru dengan melakukan wawancara, mencatat data sosial pasien, mengisi data pada komputer, mencetak formulir rekam medis. Apabila pasien lama petugas pendaftaran memiliki kegiatan pokok meliputi wawancara, konfirmasi data pasien.

Berdasarkan Kepmenkes No 81 tahun 2004 faktor kelonggaran meliputi jenis kegiatan dan kebutuhan waktu untuk menyelesaikan suatu kegiatan yang tidak

terkait langsung atau dipengaruhi tinggi/rendahnya kualitas kegiatan atau jumlah kegiatan/pelayanan dengan contoh faktor kelonggaran meliputi ISHOMA (istirahat solat makan), rapat dimana frekuensi kegiatan dilakukan dalam satu hari, minggu dan bulan.

Dari hasil penelitian masih ada yang tidak terpenuhi kebutuhan perekam medis bagian pendaftaran terjadi karena melakukan pekerjaan di luar tugas pokok seharusnya. Selain itu, proses pencarian rekam medis yang menghambat pelayanan memunculkan permasalahan antrian.

SIMPULAN

Hasil telaah artikel didapatkan rata-rata waktu kerja tersedia 2.156 jam/tahun, rata-rata waktu standar beban kerja 215.595 menit/tahun, rata-rata standar kelonggaran 0,15, dan kebutuhan tenaga kerja tersedia yang sudah terpenuhi adalah 34%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Esa Unggul atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Gemilang, G. and Suradi (2015) 'Beban Kerja Tenaga Rekam Medis di Rumah Sakit', *MEDICORDHIF Jurnal Rekam Medis*, 2(01), pp. 41–51.

Gultom, Suheri Parulian; Sihotang, A. (2019) 'Analisa Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Wisn Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2018', *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), pp. 524–532.

Handayani, Umi; Arief, M. (2020)

'Kebutuhan Tenaga Kerja Dengan Workload Indicator Staff Need (WISN) Bagian Pendaftaran RSUD Assalam Gemolong 2020', *Jurnal Husad Karang Anyar*, 10(2).

Kemenkes RI (2004) *Kepmenkes No 81 tahun 2004*.

Novita Yuliani, U. H. (2013) 'Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Rekam Medis Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Pucangsawit Surakarta', *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 3(2), pp. 12–24.

Putri, Indri Anugrah; Ikhawan; Purnama, H. (2018) 'MENGUNAKAN METODE WORKLOAD INDICATOR STAFF NEED(WISN) DI RSUD PATUH PATJU GERUNG LOMBOK BARAT TAHUN 2017', *Quality Assurance and Health Information Management Politeknik Medica Farma Husada Mataram*, 2(2), pp. 58–64.

Wardani, Maida; Pujihastuti, A. R. (2017) 'PREDIKSI KEBUTUHAN TENAGA KERJA BAGIAN TPPERJ "REGULER"DENGAN MENGGUNAKANRUMUS WISN DI RUMAH SAKIT PARUdr. ARIO WIRAWANSALATIGA PERIODE TAHUN 2017', *JURNAL REKAM MEDIS dan MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN*, 7(1), pp. 57–68. Available at: <https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/viewFile/278/252>.

Warijan; Kristijono, Anton; Setyowati, Lina Umboro; Nurbaity, A. I. (2018) 'Analisis Kebutuhan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode Workload Indicator Staff Need (WISN) Di RSI Sultan Agung Semarang', *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 1(1), pp. 16–20.

World Health Organization (2010) 'Workload indicators of staffing need: User's manual', *World Health Organization*, pp. 1–56.