

Gambaran Beban Kinerja Pada Tenaga Rekam Medis di RSUD Otanaha Kota Gorontalo

Fitriyanti Pakaya¹, Moh. Ichsan Arifin Antu², Riska Ahmad³

^{1,2,3} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Bakti Nusantara
Gorontalo

e-mail: Cicipakaya2511@gmail.com

Abstrak

Beban kerja tenaga Rekam Medis merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja serta mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien yang tinggi, keterbatasan jumlah tenaga, serta kompleksitas tugas di unit Rekam Medis berpotensi meningkatkan beban kerja dan berdampak pada ketelitian serta kecepatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan beban kerja pada tenaga rekam medis di RSUD Otanaha Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian berjumlah tujuh orang yang terdiri dari kepala instalasi Rekam Medis dan petugas pada beberapa unit, yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tenaga Rekam Medis tergolong tinggi, terutama pada bagian pendaftaran, coding, pelaporan, dan filing. Sebagian besar petugas bekerja enam hari dalam seminggu dan sekitar delapan jam per hari, sedangkan petugas loket rawat jalan memiliki waktu kerja efektif sekitar lima jam. Perhitungan waktu kerja tersedia menghasilkan 106.560 menit per tahun. Standar beban kerja bervariasi sesuai jenis kegiatan, sedangkan keterbatasan tenaga dan distribusi kompetensi Rekam Medis yang belum merata menjadi faktor yang memperberat beban kerja. Kesimpulan penelitian menunjukkan perlunya evaluasi beban kerja secara berkala, pemerataan tenaga sesuai kompetensi, serta penambahan tenaga Rekam Medis khususnya lulusan Ahli Madya Rekam Medis.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kinerja, Tenaga Rekam Medis, WISN, Rumah Sakit

Abstract

The workload of medical record personnel is an important factor affecting employee performance and the quality of health services in hospitals. High patient visits, limited staffing, and task complexity in the medical record unit may increase workload and affect service accuracy and speed. This study aimed to describe the workload of medical record personnel at Otanaha Regional Hospital, Gorontalo City. A qualitative descriptive approach was used. Seven informants consisting of the head of the Medical Records Installation and personnel from several work units were selected purposively. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation, then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings showed that the workload was relatively high, particularly in registration, coding, reporting, and filing. Most personnel worked six days per week and approximately eight hours per day, while outpatient registration personnel had about five effective working hours per day. The available working time was calculated at 106,560 minutes

per year. Workload standards varied according to the type of activity, while limited staffing and uneven distribution of medical record competencies increased the workload. The study concludes that periodic workload evaluation, equitable staffing according to competency, and additional medical record personnel, particularly Associate Degree graduates in Medical Records, are needed.

Keyword: Workload, Performance, Medical Record Personnel, WISN, Hospital

LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Merupakan Institusi Pelayanan Kesehatan Yang Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Perorangan Secara Peripurna Melalui Pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan, Dan Gawat Darurat. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tersebut, Rekam Medis menjadi bagian penting karena memuat informasi mengenai identitas, pemeriksaan, Pengobatan, tindakan dan pelayanan yang diterima pasien.

Rekam Tenaga Rekam Medis Memiliki peran penting dalam menjamin tersedianya informasi kesehatan yang lengkap, akurat, dan tepat waktu. Beban kerja yang tinggi dapat terjadi ketiks volume pekerjaan tidak sebanding dengan jumlah dan kopetensi tenaga yang tersedia. Kondisi tersebut dapat berdampak pada kelelahan, ketelitian, kecepatan pelayanan yang diterima pasien.

Di unit Rekam Medis, Jenis pekerjaan yang dilakukan cukup beragam, antara lain pendaftaran, registrasi, pengelolaan berkas, coding, pelaporan, dan filing. Setiap pekerjaan memiliki tingkat kompleksitas dan waktu penyelesaian yang berbeda. Penggunaan sistem Rekam Medis elektronik dapat membantu mempercepat beberapa proses, tetapi kendala sistem, kelengkapan data, distribusi berkas, serta keterbatasan tenaga tetap dapat meningkatkan beban kerja.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dalam KTI, RSUD Otanaha Kota Gorontalo menghadapi kondisi beban kerja yang dipengaruhi oleh jumlah pasien, banyaknya berkas yang harus diproses, keterbatasan tenaga, serta distribusi tenaga dengan latar belakang pendidikan Rekam Medis yang belum merata. Beberapa petugas juga merangkap lebih dari satu tugas.

Metode Workload Indicators Off Staffing Need (WISN) dapat digunakan untuk melihat kecukupan waktu kerja, menetapkan unit kerja dan ketegori SDM. Serta menyusun standar beban kerja. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan beban kerja pada tenaga Rekam Medis di RSUD Otanaha Kota Gorontalo.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo. Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terdapat kegiatan pelayanan Rekam Medis. Informasi berjumlah tujuh orang yang terdiri atas kepala instalasi Rekam Medis, Petugas Rawat inap, Petugas rawat jalan, petugas admin, petugas coding, petugas pelaporan, dan petugas Filing.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap aktifitas petugas. Data sekunder berupa data rumah sakit yang berkaitan dengan jumlah kunjungan, hari kerja, cuti, ketidak hadira, dan waktu. Dokumtasi digunakan sebagai data dukung. Stopwactch digunakan untuk mengamati waktu penyelesaian pekerjaan, sedangkan kalkulator digunakan dalam perhitungan kebutuhan dan standar beban kerja berdasarkan konsep WISN.

Pengolahan data kualitatif dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Perhitungan waktu kerja tersedia dilakukan berdasarkan hari kerja, cuti, diklat, libur

nasional, izin/sakit, dan waktu tersedia. Standar beban kerja kemudian dihitung berdasarkan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap kegiatan.

HASIL

Informan penelitian berjumlah 7 orang dan dipilih secara purposive sampling. Informan terdiri atas kasubag rekam medis, petugas poli interna dan urologi, kepala ruangan poli, petugas pendaftaran, dan petugas IT.

Tabel 1 Karakteristik Informan

No.	Inisial	Jk	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	S.E	P	Kapala Instalasi Rekam Medis	S.KM
2.	F.L	L	Petugas Loker pendaftaran rawat jalan	S.KM
3.	N.T	P	Petugas Loker pendaftaran rawat inap	S.T
4.	I.H	P	Petugad Admin	S.KM
5.	F.H	P	Petugas Coding	S.Kom
6.	P.H	P	Petugas pelaporan	D3 RMIK
7.	R.H	L	Petugas Filling	SMA

Tabel 2 Waktu kerja Tersedia

Kode	Komponen	Jumlah	Satuan
A	Hari kerja tersedia	260	Hari/tahun
B	Cuti kerja	12	Hari
C.	Diklat	6	Hari
D	Libur nasional	17	Hari
E	Izin, sakit, dan lain-lain	3	Hari
F	Waktu kerja	8	Hari

Rumus menghitung waktu tersedia:

Keterangan :

A= hari kerja

B= cuti tahunan

C= pendidikan dan pelatihan

D= Hari libur nasional

E=ketidakhadiran kerja

F= waktu kerja

Rumus :

$$\text{Waktu kerja tersedia} = \{A - (B + C + D + E)\} \times F$$

Cara pengerjaan :

$$= \{260 - (12 + 6 + 17 + 3)\} \times 8$$

$$= 260 - 38 = 222$$

$$= 222 \times 8 = 1.776 \text{ jam/tahun}$$

$$= 1.776 \times 60 = 106.560 \text{ menit/tahun}$$

Tabel 3 Standar Beban Kerja

No	Nama Kegiatan	Waktu (menit)	Santar Beban kerja
1	Registrasi pasien rawat jalan	3	36.520
2	Registrasi pasien rawat inap	4	26.640
3	Input data pasien pada Printer SEP	1	106.640
4	Registras status pasien	3	36.520
5	Coding Penyakit	3	36.520
6	Membaca Penyakit	1	106.640
7	Menyusun laporan harian/bulanan	25	4.262
8	Menyimpan berkas Rekam Medis di rak	1	106.640

Temuan Beban Kerja

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informasi bekerja enam hari dalam seminggu, yaitu senin sampai sabtu. Meskipun terdapat perbedaan jadwal formal pada sebagian petugas, sebagian besar bekerja sekitar delapan jam per hari, sedangkan petugas loket rawat jalan memiliki waktu kerja efektif sekitar lima jam.

Pada kondisi normal, sebagai informal menilai waktu kerja cukup untuk menyelesaikan pekerjaan. Namun pada saat jumlah pasien meningkat, berkas masuk secara bersamaan, sistem mengalami gangguan, atau terdapat petugas yang cuti/tidak masuk, waktu kerja menjadi terasa kurang. Petugas harus mengatur prioritas bekerja lebih cepat, dan pada kondisi tertentu menyelesaikan pekerjaan dengan waktu tambahan..

Dari sisi distribusi SDM, tenaga dengan latar belakang ahli madya Rekam Medis masih terbatas. Dalam hasil wawancara disebutkan bahwa tenaga Rekam Medis dengan kualifikasi tersebut terdapat pada bagian tertentu., sedangkan beberapa unit lain masih dikelola oleh petugas umum. Kondisi ini menyebabkan pekerjaan yang membutuhkan kopetensi khusus Rekam Medis tidak distribusi secara merata.

Beban kerja jugaterdiri dari volume pekerjaan. Pendaftaran rawat jalan dapat menangani sekitar 100-250 pasien per hari, pendafran rawat inap sekitar 10-25 pasien perhari, registrasi

status sekitar 10-15 berkas perhari, coding sekitar 20 berkas perhari, pelaporan sekitar 10 laporan pertahun, dan filling sekitar 150-200 berkas per bulan. Waktu penyelesaian kegiatan bervariasi, mulai sekitar satu menit hingga lebih dari satu jam untuk pekerjaan tertentu yang membutuhkan konfirmasi atau data tambahan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tenaga rekam medis di RSUD Otanaha Kota Gorontalo dipengaruhi oleh ketidak seimbangan antara volume pekerjaan dan ketersediaan tenaga. Kondisi ini terlihat terutama ketika jumlah pasien dan berkas meningkat. Temuan tersebut sejalan dengan konsep beban kerja yang menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh tuntutan tugas, waktu yang tersedia, serta sumber daya yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Perhitungan waktu kerja tersedia sebesar 106.560 menit pertahun memberikan dasar kualitatif untuk menilai kemampuan tenaga dalam menyelesaikan pekerjaan. Meskipun waktu kerja formal sebagian besar petugas sekitar delapan jam perhari, waktu efektif di lapangan dapat berkurang akibat gangguan sistem, keterlambatan berkas, kelengkapan data, serta tugas tambahan. Dengan demikian, kecukupan waktu kerja perlu dinilai bersama kondisi operasional, bukan hanya berdasarkan jumlah jam kerja.

Perbedaan waktu penyelesaian antar aktivitas menunjukkan bahwa setiap unit memiliki beban kerja yang berbeda. Registrasi dan coding membutuhkan ketelitian, sedangkan pelaporan memerlukan pengolahan data batas waktu tertentu. Filing juga memiliki beban tersendiri karena harus menyimpan, mencari, dan menata berkas secara tepat agar mudah ditemukan kembali.

Keterbatasan tenaga yang memiliki latar belakang pendidikan Rekam medis menjadi temuan penting. Distribusi tenaga yang belum merata dapat menyebabkan petugas tertentu menangani beberapa jenis pekerjaan sekaligus. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan kelelahan dan tekanan kerja serta dapat mempengaruhi ketelitian. Oleh sebab itu, penataan tenaga berdasarkan kompetensi perlu menjadi bagian dari pengelolaan beban kerja.

Keterbatasan tenaga yang memiliki latar belakang pendidikan Rekam medis menjadi temuan penting. Distribusi tenaga yang belum merata dapat menyebabkan petugas tertentu menangani beberapa jenis pekerjaan sekaligus. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan kelelahan dan tekanan kerja serta dapat mempengaruhi ketelitian. Oleh sebab itu, penataan tenaga berdasarkan kompetensi perlu menjadi bagian dari pengelolaan beban kerja.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan rekam medis elektronik membantu mempercepat beberapa proses, tetapi belum menghilangkan seluruh hambatan pekerjaan. Gangguan sistem dan ketidak lengkapan data masih dapat memperpanjang waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan beban kerja cukup hanya melalui teknologi, tetapi juga membutuhkan jumlah tenaga yang memadai, pembagian tugas jelas, dan evaluasi berkala.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mendukung perlunya penerapan evaluasi beban kerja secara sistematis. Konsep WISN dapat digunakan sebagai salah satu pendekatan untuk menghubungkan waktu kerja tersedia, volume kegiatan, standar beban kerja, dan kebutuhan tenaga. Dalam konteks RSUD Otanaha, hasil perhitungan dapat menjadi dasar bagi manajemen untuk menata distribusi tenaga dan menentukan prioritas penambahan tenaga sesuai kompetensi.

KESIMPULAN

Berdasarkan Perhitungan waktu tersedia Menunjukkan bahwa tenaga Rekam Medis memiliki waktu kerja tersedia sebesar 106.560 menit pertahun setelah dikurangi cuti, diklat, libur nasional, serta izin atau sakit. Unit kerja Rekam Medis memiliki jenis pekerjaan yang beragam dengan volume dan waktu penyelesaian berbeda. Standar beban kerja tertinggi terdapat pada kegiatan yang memerlukan waktu penyelesaian sekitar satu unit, sedangkan penyusunan laporan memiliki standar beban kerja lebih rendah karena memerlukan waktu lebih lama. Beban kerja tenaga Rekam Medis di RSUD otanah Kota gorontalo tergolong tinggi, terutama pada saat jumlah tenaga, distribusi kompetensi operasional seperti gangguan sistem dan ketidak lengkapan data. Manejemen Rumah Sakit perlu memerlukan evaluasi beban kerja secara berkala, memperbaiki distribusi penambahan tenaga Rekam Medis, khususnya lulusan ahli madya Rekam Medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. (2017). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. Warta Dharmawangsa, (51).
- Achyana, M., & Sidiq, SS (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Petugas Ruangan Di Hotel Grand Jatra Pekanbaru (Disertasi Doktor Universitas Riau
- Adnyaswari, N. A., & Adnyani, L. G. A. D. (2017). Pengaruh Dukungan Social Dan Burnout Terhadap Kinerja Perawatan Rawat Inap RSUP Sanglah (Doctoral Dissertation, Udayana University.
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik Di Rumah Sakit. Baiturrahmah Medical Journal, 1(2), 69-76
- Angelina, L., Busairi, A., & Tumanggor, A. H. U. (2020). Hubungan Antara Stress Kerja Dengan Beban Kerja Dan Kinerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dan Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit: A LITERATUR RIVIEW. Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan , 11(1), 129-139.
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang (Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro).
- Asyhadie, Z. (2017). Aspek Hukum Kesehatan Di Indonesia. Khaisma. Depok: Ptraja Grafindo Persada
- Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit: Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 5(10)
- Budiman, A., Soraya, S., & Ramadhan, ARR (2023). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode Workload Indicator Staffing Need (WISN) Unit Rekam Medis Rumah Sakit Tk. III Dr.R.Soeharsono. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (INOHIM) , 11 (1), 21-28
- Cahyaningrum, N., Noor, H. L., & Dewati, R. A. H. (2018). Tinjauan Beban Kerja Dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Unit Rekam Medis Berdasarkan Metode WISN Di RSUI Banyu Bening Boyolali Tahun 2018. Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan, 8(2)
- Dr. Eric Hermawan, MT., MM (2024). Buku Monograf Beban Kerja. Terbitkan Agustus 2024 Di Jawa Tengah.
- Fajri, YA, & Herman, PW (2024). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Petugas Rekam Medis RSI Ibnu Sina Bukti Tinggi Tahun 2024. Jurnal Kajian Administrasi Dan Manajemen Public, 2, (2), 66-72.
- Febiana, M. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pasien Laboratorium Di

- Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat) (Doc Toral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta)
- Hasibuan, W., & Aisyah, S. (2023). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor DPRD Labuhan Batu. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2115-2120.
- Hendi, O., & Cecep Eli Kosasih, T. M. (2015). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tekanan Cuff Endotracheal Tube (ETT) Pada Pasien Terpasang Ventilasi Mekanik. *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, 3, 103-111.
- Herdiman (2024). *Manajemen Rumah Sakit*. Edited By A.F. Sisi. Sumatera Barat.
<https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38798/Uu-No-44-Tahun-2009>
- Hyaliti, SA, & Nurani, GA (2021). Analisis Beban Kerja Pekerja Pemakaman Umum Di Masa Pandemi Covid-19. *JSSH (Jurnal Sains Sosial Dan Humaniora)*, 5 (2), 73-78.
- Istikhola, Y., & Gunawan, A. (2023). Meneksplore Pengaruh Kekuatan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi: Studi Literasi. *Global: Jurnal Lentera BITEP*, 1(03), 103-110.
- Juhnisa, E., & Fitria, Y. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Karyawan Pada PT PLN (Persero) Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(4), 168.
- Hyaliti, SA, & Nurani, GA (2021). Analisis Beban Kerja Pekerja Pemakaman Umum Di Masa Pandemi Covid-19. *JSSH (Jurnal Sains Sosial Dan Humaniora)*, 5 (2), 73-78.
- Juhnisa, E., & Fitria, Y. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Karyawan Pada PT PLN (Persero) Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(4), 168.
- Ng: Alfabet
- Ngafeeson, M. N., & Midha, V. (2021). Electronic Health Record Implementation: A Review Of Resources And Tools. *Health Policy And Technology*, 10(1), 100–115
- Nurdani, A. M. S. S. (2023). *PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN* (Doctoral Dissertation, Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Widyatama.)
- Permenkes RI, N. 3 T. 2020 (2020). "Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit"
- Permenkes RI, N. 3 T. 2020 (2020). "Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit"
- Rahmawati, F., & Hermawati, I. (2024). Evaluasi Penerapan E-Kinerja Dalam Meningkatkan Indeks Profesionalitas Asn Di Kabupaten Magelang. *Journal Of Public Administration And Local Governance*, 8(2), 38-52.
- Rusli, S. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Pengolahan Data Rumah Sakit. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 10(2), 158-168.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung