

TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KELUHAN KERJA PETUGAS DI BAGIAN LOKET TPRJ PASIEN UMUM DI RSUD UNGARAN TH 2015

Siti Hardiyanti

Maryani setyowati

Email diyanhardiyanti541@yahoo.co.id

**Study Program of D III Medical Records and Health Information
Faculty of health science of Dian NuswantoroUniversity Semarang
2015**

ABSTRACT

**Overview Factors - Factors Affecting Work Complaints Officers in Part Counters TPRJ General Patients In RSUD Ungaran 2015
SITI HARDIYANTI**

Registration locket in the outpatient of RSUD Ungaran there is not communication hole, No holes to talk, and the lack of insulation or barrier at the locket. So that officers in serving patients directly can cause officers of contracting the disease or virus from patients. Locket TPRJ too narrow so that officers feel uncomfortable in serving patients. Registration booth table was too high for workers. The research purpose is factors - factors causing complaints officer working at the counter TPRJ general patients in hospitals Ungaran 2015.

This type of research is descriptive using observation and questionnaires to the object under study, population in this study all officers TPRJ that 5 officers.

Based on the measurement results is ergonomically long locket table does not fit because it is longer than the length fathoms. Locket table width is appropriate for the range of fore arms are longer than the width of the locket table. High outdoor table is not appropriate because due to their high locket with elbow height tables are not parallel. High-cushion is not appropriate because of the high pedestal sits higher than the length of the lower leg. Long cushion is not appropriate because the length of the cushion is longer than the length of the upper limbs. wide cushion is not appropriate because the cushion width narrower than the width of the hips. high in the table because the table does not match the locket is higher than sitting elbow height. The observation counter complaint against the officers can be seen that 100% of the officers are not comfortable with the high counter TPRJ in hospitals Ungaran, to the width of the counter there is 40% of the officers felt uncomfortable because the clerk's hand reach up shirt patients were still too far away, 20% of the officers are not comfortable using the counter without holes talk, 60% of the officers are uncomfortable with the width of the cushion, 100% of the officers had experienced health problems in serving patients in TPRJ due to the absence of insulation between workers and patients, 40% of the officers are not comfortable using the registration booth because the place is too narrow.

Based on the results of research on the long locket TPRJ RSUD Ungaran, Higher outdoor table, higher cushion, cushion length, Long cushion, cushion width, higher table in, does not comply with the officer anthropometry, Researchers advise locket height table should be adjusted to the outside of anthropometric officer sitting with hands reach forward in order to facilitate the work of officers.

Keywords: Ergonomi, anthropometry, labor complaints, TPRJ.

Bibliography: 11 (1995 - 2011)

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan upaya penyembuhan, peningkatan kesehatan, dan semua pelayanan yang diberikan dibidang kesehatan, sehingga akan terwujud suatu derajat kesehatan yang optimal.^[1]

Adanya peraturan-peraturan tersebut bertujuan agar penyelenggaraan rekam medis di instalasi pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit berjalan dengan baik. Rekam medis mempunyai arti sangat luas, tidak hanya kegiatan pencatatan, tetapi mempunyai pengertian sebagai sistem penyelenggaraan rekam medis yang merupakan proses kegiatan yang dimulai dari penerimaan pasien ditempat pendaftaran, pencatatan data medis, pengelolaan, penyimpanan berkas rekam medis pengembalian kembali, pembinaan dan pengawasan selama pasien itu mendapat pelayanan medis di rumah sakit. Terutama pada bagian loket yang perlu mendapat perhatian tersebut. Karena bagian inilah pasien pertama kali melihat mutu dari pelayanan sebuah rumah sakit dan baik buruknya pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari tempat pendaftaran itu sendiri.^[3]

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Ungaran didapatkan tempat pendaftaran pada rumah sakit ini terletak sebelah kanan dari gerbang masuk rumah sakit. Ruang pendaftaran tersebut terdapat 2 loket pendaftaran yang terdiri dari, loket 1 melayani pasien umum dan perusahaan, dan loket 2 melayani pasien BPJS.

Pada loket pendaftaran buka pada hari Senin – Sabtu pukul 07.00-12.00. Pasien yang datang setiap harinya rata-rata mencapai 280 orang. Pada loket TPPRJ tidak terdapat lubang komunikasi, tidak ada lubang bicara, dan tidak adanya penyekat atau pembatas pada loket. Sehingga petugas dalam melayani pasien secara langsung yang dapat menyebabkan

petugas tertular penyakit atau virus dari pasien. Loket TPPRJ juga sempit sehingga petugas merasa tidak nyaman dalam melayani pasien. Meja loket pendaftaran terlalu tinggi untuk petugas. Apabila hal ini terus menerus terjadi akan berdampak ketidaknyamanan pada petugas di TPPRJ maka dari itu seharusnya pihak rumah sakit dapat memanfaatkan atau menggunakan ilmu ergonomi dalam merancang loket ruang pendaftaran rawat jalan.

Hal ini yang menjadi ketertarikan peneliti untuk penelitian yang berjudul " Tinjauan Faktor – faktor yang mempengaruhi keluhan kerja petugas di bagian loket TPPRJ pasien umum di RSUD Ungaran tahun 2015"

TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan umum

Mengetahui faktor – faktor penyebab keluhan kerja petugas di bagian loket TPPRJ pasien umum di RSUD Ungaran tahun 2015.

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan dimensi sarana loket pendaftaran di TPPRJ meliputi meja dan kursi di loket pendaftaran.
- b. Mendeskripsikan antropometri petugas pendaftaran di TPPRJ.
- c. Menganalisis desain loket TPPRJ berdasarkan antropometri petugas.
- d. Mengidentifikasi keluhan kerja petugas terhadap loket

METODE

Metode observasi dan wawancara terhadap obyek yang diteliti, dengan pendekatan pengambilan data dengan kuesioner dilakukan dengan cara sewaktu.

POPULASI DAN SAMPLE

Petugas di bagian TPPRJ ada 5 orang yang seluruhnya adalah perempuan. Sarana prasarana yang ada di loket TPPRJ yaitu meja petugas, meja pasien, kursi petugas.

HASIL PENELITIAN

Sarana prasarana loket

- a. Loket bagian luar

Tabel 1 hasil pengamatan loket bagian luar di RSUD Ungaran

Dimensi	Ukuran sarana
Tinggi	120 cm
Panjang	540 cm
Lebar	42 cm
Tebal	9 cm
Permukaan	Rata
Sudut	Tumpul

Sumber data : primer 2015

Berdasarkan tabel 1 hasil pengamatan loket bagian luar dapat diketahui bahwa tinggi 120cm, panjang 540cm, lebar 42cm, tebal 9cm dengan permukaan rata dan sudut tumpul. Terdapat 5 loket dan disana tidak terdapat penyekat kaca antara petugas dan pasien.

b. Loket bagian dalam

Tabel 2 hasil pengamatan loket bagian dalam di RSUD Ungaran

Dimensi	Ukuran sarana
Tinggi	75cm
Panjang	540cm
Lebar	47cm
Tebal	3,5cm
Permukaan	Rata
Sudut	Tumpul

Sumber data : primer 2015

Berdasarkan tabel 2 hasil pengamatan loket bagian dalam dapat diketahui bahwa tinggi 75cm, panjang 540cm, lebar 47cm, tebal 3,5cm dengan permukaan rata dan sudut tumpul.

c. Kursi petugas

Tabel 3 hasil pengamatan kursi petugas di RSUD Ungaran

Dimensi	Ukuran sarana
Tinggi alas duduk	2,5cm
lebar alas duduk	38cm
panjang alas duduk	40cm
tinggi sandaran punggung	42cm
Lebar sandaran punggung	42cm
Sudut alas duduk	Tumpul
Bahan alas duduk	Busa

Sumber data : primer 2015

Berdasarkan tabel 4.3 hasil pengamatan kursi petugas dapat diketahui bahwa tinggi alas duduk 2,5cm, lebar alas duduk 38cm, panjang alas duduk 40cm, tinggi sandaran punggung 42cm, lebar sandaran punggung 42cm dengan sudut tumpul dan bahan busa.

d. Meja kerja

Tabel 4 hasil pengamatan meja kerja di RSUD Ungaran

Dimensi	Ukuran sarana
Tinggi	75cm
Panjang	108cm
Lebar	47cm
Tebal	3,5cm
Permukaan	Rata
Sudut	Tumpul

Sumber data : primer 2015

Berdasarkan tabel 4 hasil pengamatan meja kerja dapat diketahui bahwa tinggi 75cm, panjang 108cm, lebar 47cm, tebal 3,5cm dengan permukaan rata dan sudut tumpul.

Anthropometri petugas

a. Antrhopometri berdiri

Ukuran tubuh atau fisik petugas RSUD Ungaran dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 5 hasil pengamatan anthropometri petugas berdiri di RSUD Ungaran

No	Jenis ukuran antropometri	Hasil pengukuran (cm)					hasil pengolahan data			
		1	2	3	4	5	Rata-rata	SD	Percentil 5	Percentil 95
1.	Tinggi badan	160	160	151	151	150	154,2	5,13	145,76	162,64
2.	Tinggi bahu	133	135	125	126	124	128,6	5,02	120,35	136,85
3.	Tinggi siku	102	103	94	95	94	97,6	4,50	90,2	105
4.	Panjang lengan	75	76	67	68	67	70,6	4,50	63,2	78
5.	Lebar bahu	35	43	36	35	35	36,8	3,49	31,06	42,54
6.	Panjang depa	160	159	150	150	150	153,8	5,21	145,23	162,37

Sumber data : primer 2015

b. Anthropometri duduk

Tabel 6 hasil pengamatan anthropomerti petugas duduk di RSUD Ungaran

No	Jenis ukuran antropometri	Hasil pengukuran (cm)					hasil pengolahan data			
		1	2	3	4	5	Rata-rata	SD	Percentil 5	Percentil 95
1.	Tinggi bahu	95	96	85	85	85	89,2	5,0	80,98	97,42
2.	Tinggi siku untuk kursi	29	27	21	25	21	24,6	3,57	19,03	30,47
3.	Lebar pinggul	34	43	34	38	38	37,4	4,94	29,28	45,59
4.	Jangkauan tangan kedepan	70	74	70	70	70	70,8	1,78	67,88	73,72
5.	Panjang tungkai atas	55	55	48	42	42	49,4	6,59	38,56	60,24
6.	Panjang tungkai bawah	53	55	47	46	46	50,4	4,42	43,13	57,67

Sumber data : primer 2015

Kesesuaian antropometri petugas dan dimensi loket

a. Anthropometri berdiri dan loket bagian dalam

Tabel 7 hasil pengamatan kesesuaian anthropometri petugas dengan dimensi loket.

Dimensi loket	Anthropometri petugas	standar penilaian	Penilaian kesesuaian
Panjang meja loket (108 cm)	Panjang depa (145,23 cm) P5	Panjang loket < panjang depa (108 < 145,23)	sudah sesuai karena panjang depa lebih panjang dari panjang meja loket.
Lebar meja loket (47cm)	Jangkauan kedepan (67,88 cm) P5	Lebar meja loket < jangkauan tangan kedepan (47 < 67,88)	Sudah sesuai karena jangkauan tangan kedepan lebih panjang dari lebar meja loket.
Tinggi meja luar (120 cm)	Tinggi siku (90,2 cm) P5	Tinggi meja luar sejajar dengan tinggi siku (120 > 90,2)	Tidak sesuai karena tinggi meja loket dengan tinggi siku tidak sejajar.

Sumber data : primer 2015

- b. Anthropometri duduk dan kursi petugas
 Kesesuaian anthropometri
 duduk petugas loket TPRJ RSUD
 Ungaran dengan dimensi kursi petugas.

Tabel 8 hasil pengamatan anthropometri kesesuaian anthropometri duduk dan kursi petugas.

Dimensi kursi	Anthropometri petugas	Standar penilaian	Penilaian kesesuaian
Tinggi alas duduk(44cm)	Panjang tungkai bawah(43,13cm)P5	Tinggi kursi< panjang tungkai bawah(44<43,13)	Tidak sesuai karena tinggi alas duduk lebih tinggi dari panjang tungkai bawah .
Panjang alas duduk(40cm)	Panjang tungkai atas (38,56 cm) P5	Panjang kursi< panjang tungkai atas (40<38,58)	Tidak sesuai karena panjang alas duduk lebih panjang dari panjang tungkai atas.
Lebar alas duduk(38cm)	Lebar pinggul (45,59cm) P95	Lebar kursi >lebar pinggul(38>45,59)	Tidak sesuai karena lebar alas duduk lebih sempit dari lebar pinggul
Tinggi meja dalam (75cm)	Tinggi siku duduk (19,03 cm) P5	((TSD+TK)-10cm)<TM<((TSD+TK)-5cm) ((19,03+44)-10cm)<75<((19,03+44)-5cm))53,03<75<58,03	Tidak sesuai karena tinggi meja loket lebih tinggi dari tinggi siku duduk.

Sumber data : primer 2015

Kenyamanan dan keluhan petugas terhadap loket

Tabel 9 hasil kuesioner keluhan petugas terhadap loket di RSUD Ungaran

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Menurut saudara tinggi loket TPRJ RSUD Ungaran nyaman atau tidak dengan tinggi badan anda?	0 0%	5 100%
2.	Apakah lebar loket TPRJ RSUD Ungaran nyaman atau tidak dengan jangkauan tangan kedepan anda ?	3 60%	2 40%
3.	Apakah saudara nyaman menggunakan loket tanpa ada lubang bicara, lubang komunikasi, dan penyekat atau pembatas pada loket TPRJ RSUD Ungaran ?	4 80%	1 20%
4.	Apakah saudara dapat berkomunikasi baik dengan pasien pada loket TPRJ RSUD Ungaran ?	5 100%	0 0%
5.	Menurut saudara apakah panjang alas duduk /kursi yang ada di loket TPRJ RSUD Ungaran nyaman atau tidak?	4 80%	1 20%
6.	Menurut saudara apakah lebar alas duduk /kursi petugas yang ada di loket TPRJ RSUD Ungaran nyaman atau tidak ?	2 40%	3 60%
7.	Menurut saudara apakah tinggi kursi petugas yang ada di loket TPRJ RSUD Ungaran nyaman atau tidak ?	3 60%	2 40%
8.	Menurut saudara Panjang meja kerja yang ada di loket TPRJ RSUD Ungaran nyaman atau tidak?	5 100%	0 0%
9.	Apakah saudara pernah mengalami gangguan kesehatan dalam melayani pasien di loket TPRJ RSUD Ungaran ?	5 100%	0 0%
10.	Apakah secara keseluruhan saudara merasa nyaman menggunakan loket TPRJ RSUD Ungaran ?	3 60%	2 40%

Sumber data primer 2015

Berdasarkan tabel 9 hasil pengamatan keluhan petugas terhadap

loket dapat diketahui bahwa 100% petugas merasa tidak nyaman dengan tinggi loket TPRJ di RSUD Ungaran, untuk lebar loket ada 40% petugas merasa tidak nyaman karena jangkauan tangan petugas loket untuk sampai kemeja pasien masih terlalu jauh, 20% petugas merasa tidak nyaman menggunakan loket tanpa lubang bicara. 60% petugas merasa tidak nyaman dengan lebar alas duduk, 100% petugas pernah mengalami gangguan kesehatan dalam melayani pasien di TPRJ karena tidak adanya penyekat antara petugas dan pasien, 40% petugas merasa tidak nyaman menggunakan loket pendaftaran karena tempatnya terlalu sempit.

Faktor – faktor keluhan kerja petugas di loket TPRJ

- a) Desain loket pendaftaran yang terlalu tinggi yang menyebabkan pegal pada punggung dan tangan petugas.
- b) Desain lebar loket pendaftaran yang terlalu lebar menyebabkan petugas kesulitan menjangkau ke ujung loket.
- c) Desain loket pendaftaran yang tidak ada penyekat antara petugas dan pasien bisa menyebabkan penularan penyakit dari pasien ke petugas.
- d) Petugas pernah mengalami gangguan kesehatan saat bekerja.
- e) Loket pendaftaran yang terlalu sempit.

Karakteristik Petugas TPRJ

karakteristik	Petugas				
	1	2	3	4	5
Umur	49	33	48	44	35
Pendidikan	sma	Amd	Amd	sma	sma
Lama kerja	28	11	15	25	15

PEMBAHASAN

1. kesesuaian sarana loket bagi petugas

Berdasarkan hasil pengukuran loket dan dibandingkan dengan anthropometri petugas loket pendaftaran. Panjang meja loket pendaftaran sudah sesuai karena panjang depa lebih panjang dari panjang meja loket, dan menurut teori tenaga

kerja tidak seharusnya menggunakan jarak jangkauan maksimum yang bisa dilakukan, pengaturan posisi kerja dalam hal ini dalam jarak jangkauan normal.^[3] ini akan menyulitkan petugas saat akan mengambil barang yang ada di ujung loket. Tinggi meja luar tidak sesuai karena tinggi meja loket dengan tinggi siku tidak sejajar, dan menurut teori tenaga kerja tidak seharusnya duduk atau berdiri pada saat bekerja dalam waktu yang lama dengan kepala, leher, dada, kaki berada dalam posisi miring.^[3] apabila hal ini terjadi terus menerus akan menyebabkan terjadinya kelelahan saat bekerja seperti pegal-pegal pada punggung dan tangan.

Tinggi alas duduk tidak sesuai karena lebih tinggi dari panjang tungkai bawah, dan menurut teori tinggi alas duduk harus sedikit pendek dari jarak antara lekuk lutut dan telapak kaki hal ini akan menyebabkan kaki petugas yang menjinjit. Panjang alas duduk tidak sesuai karena lebih panjang dari panjang tungkai atas. Lebar alas duduk tidak sesuai karena lebih sempit dari lebar pinggul, dan menurut teori lebar alas duduk adalah 44-48 cm dan harus lebih besar dari lebar pinggul. hal ini akan mengakibatkan rasa tidak nyaman pada pinggul petugas saat duduk. Tinggi meja dalam tidak sesuai karena lebih tinggi dari tinggi siku duduk, dan menurut teori tenaga kerja tidak seharusnya dipaksa bekerja dalam frekuensi atau periode waktu yang lama dengan tangan atau lengan berada dalam posisi diatas level siku yang normal. hal ini akan menyebabkan kelelahan pada bahu dan tangan petugas saat bekerja.

Desain loket yang sudah sesuai lebar meja loket 47 cm sudah sesuai karena jangkauan tangan kedepan percentil 5 yaitu 67,88 cm lebih panjang dari lebar meja loket.

2. keluhan kerja petugas terhadap loket

Dari hasil observasi presentasi kuesioner ketidak nyamanan petugas terhadap loket pendaftaran yaitu, terhadap tinggi loket adalah 100% ini

karena loket TPPRJ yang terlalu tinggi untuk ukuran tubuh para petugas TPPRJ, menurut teori tinggi meja lebih tinggi dari tinggi siku duduk (-10 cm) dan lebih rendah dari siku duduk (-5 cm), hal ini bisa menyebabkan kelelahan dalam kerja. Selanjutnya 40% petugas merasa tidak nyaman dengan lebar loket TPPRJ, karena jangkauan tangan petugas loket untuk sampai ke pasien masih terlalu jauh, menurut teori lebar meja harus lebih pendek dari jangkauan tangan kedepan.^[3] Selanjutnya 20% petugas merasa tidak nyaman saat menggunakan loket tanpa lubang bicara, lubang komunikasi dan penyekat atau pembatas pada loket pendaftaran karena dengan keadaan loket yang seperti itu lebih banyak resiko tertular penyakit dari pasien ke petugas, apa lagi petugas tersebut dalam keadaan yang tidak baik atau sudah sakit saat bertugas di loket TPPRJ, petugas pernah mengajukan tentang pemberian penyekat kaca pada loket tetapi tidak direalisasikan oleh direktur karena menurutnya akan lebih jelas komunikasi antara petugas dan pasien apa bila tanpa adanya penyekat. Berikutnya 20% petugas merasa tidak nyaman dengan panjang alas duduk, menurut teori panjang kursi harus lebih pendek dari panjang tungkai atas. Berikutnya ada 60% petugas merasa tidak nyaman dengan lebar alas duduk atau kursi karena dengan lebar alas duduk seperti ini mengakibatkan petugas merasa tidak nyaman karena alas duduk yang sempit, menurut teori lebar kursi harus lebih lebar dari lebar pinggul petugas. Selanjutnya 40% petugas merasa tidak nyaman dengan tinggi kursi, menurut teori tinggi kursi harus lebih rendah dari panjang tungkai bawah. Selanjutnya 100% Petugas juga pernah mengalami gangguan kesehatan saat bekerja, berikutnya ada 40% petugas merasa tidak nyaman dengan loket TPPRJ karena terlalu sempit. Sedangkan untuk panjang meja kerja dan komunikasi antara petugas dan pasien sudah baik.

3. faktor faktor keluhan kerja petugas

Keluhan kerja petugas di bagian loket TPPRJ terjadi karena adanya ketidak sesuaian antara petugas dengan sarana yang ada di loket TPPRJ. Keluhan kerja petugas pada desain loket pendaftaran yang terlalu tinggi tidak sesuai dengan antropometri petugas, dan menurut teoritenaga kerja tidak seharusnya duduk atau berdiri pada saat bekerja dalam waktu yang lama dengan kepala, leher, dada, kaki berada dalam posisi miring.^[3] mengakibatkan kelelahan saat bekerja seperti sakit punggung dan tangan. Selanjutnya keluhan kerja petugas pada desain loket yang terlalu lebar, dan menurut teori tenaga kerja tidak seharusnya menggunakan jarak jangkauan maksimum yang bisa dilakukan, pengaturan posisi kerja dalam hal ini dalam jarak jangkauan normal.^[3] akan menyulitkan petugas saat akan mengambil barang pada ujung loket. Keluhan kerja petugas terhadap loket pendaftaran yang tanpa penyekat menyebabkan banyak risiko penularan penyakit dari pasien ke petugas. Keluhan petugas dengan desain loket yang terlalu sempit menyulitkan petugas untuk bergerak dengan leluasa.

4. penilaian kesesuaian dimensi loket

Loket yang tidak ergonomis atau tidak sesuai dapat berpengaruh terhadap keluhan petugas. Hasil penilaian petugas dapat disimpulkan peneliti bahwa pada panjang loket tidak sesuai karena panjang loket lebih panjang dari panjang depa sehingga menimbulkan ketidak nyamanan petugas dalam bekerja, dan menurut teori untuk tenaga kerja tidak seharusnya menggunakan jarak jangkauan maksimum yang bisa dilakukan, pengaturan posisi kerja dalam hal ini dalam jarak jangkauan normal.^[3] Pada lebar loket sudah sesuai karena menurut teori lebar meja harus lebih pendek dari jangkauan tangan

kedepan. Pada tinggi meja loket tidak sesuai karena loket lebih tinggi dari tinggi siku duduk, dan menurut teori tenaga kerja tidak seharusnya dipaksa bekerja dalam frekuensi atau periode waktu yang lama dengan tangan atau lengan berada dalam posisi diatas level siku yang normal.^[3] Untuk kejelasan komunikasi antara petugas dengan pasien sudah sesuai dan baik, untuk kenyamanan tidak sesuai.

5. karakteristik petugas

Pada tempat pendaftaran terdapat 5 orang petugas yang masing – masing mempunyai karakteristik sendiri – sendiri. Petugas 1 umur 49th, pendidikan SMA, lama kerja 28 th. Petugas 2 umur 33th, pendidikan Amd, lama kerja 11 th. Petugas 3 umur 48th, pendidikan Amd, lama kerja 15 th. Petugas 4 umur 44th, pendidikan SMA, lama kerja 25 th. Petugas 5 umur 35th, pendidikan SMA, lama kerja 15 th.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Dimensi loket pendaftaran bagian luar tinggi meja 120 cm, panjang 540 cm, lebar 42 cm, tebal 9 cm dengan permukaan rata dan sudut tumpul, tidak terdapat penyekat kaca antara petugas dan pasien.

Bagian dalam tinggi meja 75 cm, panjang 540 cm, lebar 47 cm, tebal 3,5 cm dengan permukaan rata dan sudut tumpul. Kursi petugas tinggi alas duduk 2,5 cm, lebar alas duduk 38 cm, panjang alas duduk 40 cm, tinggi sandaran punggung 42 cm, lebar sandaran punggung 42 cm dengan sudut tumpul dan bahan busa.

2. Anthropometri petugas, tinggi badan petugas dengan p5 yaitu 145,76 cm dan p95 yaitu 162,64 cm. tinggi bahu dengan p5 yaitu 120,35 cm dan p95 yaitu 136,85 cm, tinggi siku dengan p5 yaitu 90,2 cm dan p95 yaitu 105 cm, panjang lengan dengan p5 yaitu 63,2 cm dan p95 yaitu 78 cm, lebar bahu dengan p5 yaitu 31,06 cm dan p95 yaitu 42,54 cm, panjang depa dengan p5

yaitu 145,23 cm dan p95 yaitu 162,37 cm. tinggi bahu dengan p5 yaitu 80,98 cm dan p95 yaitu 97,42 cm, tinggi siku dengan p5 yaitu 19,03 cm dan p95 yaitu 30,47 cm, lebar panggul dengan p5 yaitu 29,28 cm dan p95 yaitu 45,59 cm, jangkauan tangan kedepan dengan p5 yaitu 67,88 cm dan p95 yaitu 73,72 cm, panjang tungkai atas dengan p5 yaitu 38,56 cm dan p95 yaitu 60,24 cm, panjang tungkai bawah dengan p5 yaitu 43,13 cm dan p95 yaitu 57,67 cm.

3. Dimensi loket dan anthropometri petugas berdiri, ditinjau secara aspek ergonomis sudah sesuai karena panjang meja loket yaitu 108 cm lebih pendek dari panjang depa petugas, lebar meja loket 47cm sudah sesuai karena jangkauan tangan kedepan petugas 67,88 cm lebih panjang dari lebar loket, tinggi loket 120 cm tidak sesuai karena tinggi meja loket dengan anthropometri tinggi siku berdiri 90,2cm tidak sejajar.

Dimensi loket dan anthropometri petugas duduk dan kursi petugas, dengan tinggi alas duduk 44cm sedangkan panjang tungkai bawah 43,13cm tidak sesuai karena tinggi alas lebih tinggi dari panjang tungkai bawah. Panjang alas duduk 40cm sedangkan panjang tungkai atas 38,56cm tidak sesuai karena panjang alas duduk lebih panjang dari panjang tungkai atas. Lebar alas duduk 38 cm sedangkan lebar pinggul 45,59cm tidak sesuai karena lebar alas duduk lebih sempit dari lebar pinggul. Tinggi meja dalam 75cm sedangkan tinggi siku duduk 19,03cm tidak sesuai karena tinggi meja loket lebih tinggi dari tinggi siku duduk.

4. Keluhan petugas terhadap loket, keluhan petugas terhadap tinggi loket 100% petugas merasa tinggi loket tidak sesuai dengan tinggi badan petugas. Keluhan petugas terhadap lebar loket 40% petugas merasa tidak nyaman dengan lebar loket dan 60% petugas merasa sudah nyaman. Keluhan petugas terhadap loket tanpa lubang

bicara, lubang komunikasi dan penyekan 20% petugas merasa tidak nyaman dan 80% petugas merasa sudah nyaman. Mengenai komunikasi pasien dan petugas 100% petugas mengatakan sudah merasa nyaman. Keluhan petugas terhadap panjang alas duduk 20% petugas merasa tidak nyaman dan 80% petugas merasa sudah nyaman. Keluhan petugas terhadap lebar alas duduk 60% petugas merasa tidak nyaman dan 40% petugas merasa sudah nyaman. Untuk meja kerja 100% petugas mengatakan sudah sesuai. Keluhan petugas terhadap tinggi kursi 40% petugas merasa tidak nyaman dengan tinggi kursi dan 60% petugas merasa sudah nyaman. 100% petugas mengatakan pernah mengalami gangguan kesehatan saat bekerja. Keluhan terhadap keseluruhan loket TPRJ 40% petugas merasa tidak nyaman dan 60% petugas merasa sudah nyaman.

5. Karakteristik petugas ada 5 petugas yang masing – masing umurnya yaitu 49 th, 33 th, 48 th, 44 th, 35 th. Pendidikan terakhir petugas ada 2 petugas lulusan Amd, dan 3 petugas lulusan SMA. Lama kerja yang masing – masing 28 th, 11th, 15 th, 25 th, 15 th.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diloket TPRJ RSUD Ungaran peneliti memberikan saran

1. Tinggi meja loket bagian luar harus disesuaikan dengan antropometri petugas duduk dengan jangkauan tangan kedepan supaya mempermudah kerja petugas.
2. Untuk desain kursi petugas sebaiknya diberikan kursi yang bisa dinaik turunkan supaya bisa menyesuaikan tinggi petugas.
3. Loket bagian dalam seharusnya diberikan penyekat kaca, lubang bicara dan lubang dokumen supaya mengurangi resiko petugas tertular penyakit atau virus dari pasien saat bekerja.
4. Lebar loket bagian dalam sebaiknya diperlebar supaya tidak terlalu sempit.

Daftar Pustaka

1. https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit
2. Kemenkes RI Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan. *JUKNIS Sistem Informasi Rumah Sakit*, Jakarta : 2011.
3. Gempur, Santoso. *Manusia, Peralatan dan lingkungan*. Presentasi Pustaka Publisher, Jakarta : 2004