

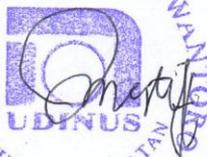
**LEMBAR PENGESAHAN**

**ARTIKEL ILMIAH**

**ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS FILING BERDASARKAN METODE  
WORKLOAD INDICATOR STAFF NEED ( WISN )  
DI RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM SEMARANG  
TAHUN 2016**

**Disusun Oleh :  
Makhtub Husainil Haqiqi  
D22.2012.01244**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di sistem informasi  
tugas akhir ( SIADIN )**

**Pembimbing**  
  
**Maryani Setyowati, S.KM, M.KES**



**ANALISIS BEBAN KERJA PETUGAS FILING BERDASARKAN METODE  
WORKLOAD INDICATOR STAFF NEED ( WISN )  
DI RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM SEMARANG  
TAHUN 2016**

**Makhbub Husainil Haqiqi<sup>\*</sup>), Maryani Setyowati<sup>\*\*</sup>)**

<sup>\*</sup>) *Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

<sup>\*\*</sup>) *Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

*Email : [makhqiehaqiqi@gmail.com](mailto:makhqiehaqiqi@gmail.com)*

**ABSTRACT**

**Background** : Panti Wilasa Citarum Hospital was a private hospital that has a medical record service. In filing section, there were 8 officers who perform services such as prepare, input and distribute medical records to the transporter and saving medical records back to the filing section. However, due to filing officers high workload, late on documents distribution. The purpose of this study was to analyze Filing officers workload by Workload Indicator Staff Need (WISN) method in Panti Wilasa Citarum Hospital Semarang 2016.

**Methods** : This research used descriptive research, with observation and interview methods. There were 8 filing officers and chief of medical record installation as a research subject. Object study was filing officers workload, and data were analyzed descriptively.

**Result** : Based on the research results, allowance standard for filing officers was 1.14 in Category Allowance standard, as well as 1.08 power in Individual Allowance standard, Mean of service standard was 214,556.58 minute/year, officers B 201,376.76 min/year, minutes officer C 216,851.51 min/year, officer D 234,686.81 min/year, officer E 220,020.57 min/year, officer F 243,938.43 min/year, officer G 247,923.87 min/year and officer H 261,991.42 min/year. Filing officer requirement by WISN was 9 officers with WISN ratio 0,90.

**Conclusion** : Suggestions for the head of medical records installation in order to add one officer at the filing, enforcing rules regarding saving medical records in order to avoid missfile and provide a reference standard in the implementation of each tasks on the filing section, so that hospital service quality would be better.

**Keywords** : Workload, Standard Workloads, Filing

**Abstrak**

**Latar belakang** : Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum merupakan rumah sakit swasta yang memiliki pelayanan rekam medis, salah satunya bagian filing. Pada bagian filing terdapat 8 orang petugas yang melakukan pelayanan meliputi penyediaan dokumen rekam medis pasien, menginput dan mendistribusikan dokumen rekam medis pasien ke transporter serta menyimpan kembali dokumen rekam medis ke rak filing. Namun karena banyaknya beban kerja yang dimiliki oleh petugas filing membuat dokumen terlambat didistribusikan, yang mengakibatkan banyak komplain dari pihak poliklinik. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk "Menganalisa Kebutuhan Petugas Filing

berdasarkan Metode *Work Load Indicator Staff Need (WISN)* di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang tahun 2016”.

**Metode penelitian** : Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dengan metode observasi dan wawancara. Populasi penelitian ini terdiri dari subjek dan objek penelitian. Petugas filing yang berjumlah 8 ( delapan ) orang sebagai subjek penelitian dan kepala instalasi rekam medis yang berjumlah satu orang. Objek penelitian dan beban kerja selanjutnya diolah dan disajikan secara deskriptif.

**Hasil penelitian** : Berdasarkan hasil penelitian, Standar kelonggaran (PFD) petugas filing sebesar 1 tenaga untuk Faktor Kelonggaran Kategori ( FKK ), serta 1,08 tenaga untuk Faktor Kelonggaran Individu (FKI) dengan rata – rata standar beban kerja petugas A adalah 214556,58 menit/tahun, petugas B 201376,76 menit/tahun, petugas C 216851,51 menit/tahun, petugas D 234686,81 menit/tahun, petugas E 220020,57 menit/tahun, petugas F 243938,43 menit/tahun, petugas G 247923,87 menit/tahun dan petugas H 261991,42 menit/tahun. Dengan hasil perhitungan WISN adalah 9 orang petugas dan WISN *ratio* 0,90.

**Kesimpulan** : Saran untuk bagian kepala instalasi rekam medis agar mempertimbangkan penambahan 1 orang petugas di bagian filing, meninjau kembali aturan mengenai penyimpanan dokumen rekam medis agar tidak terjadi *missfile* dan memberikan acuan standar waktu dalam pelaksanaan tiap – tiap tugas pokok di bagian filing supaya mutu pelayanan rumah sakit lebih baik..

Kata kunci : Beban kerja, Kapasitas Kerja, Standar Beban Kerja, Filing

## PENDAHULUAN

Filing adalah salah satu bagian terpenting dalam pelaksanaan rekam medis di suatu rumah sakit yang harus didukung dengan sumber daya manusia yang memadai untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien, serta menekan angka kelelahan dan kecelakaan pada petugas filing. Petugas filing bertanggungjawab menyimpan dan mendistribusikan dokumen rekam medis (DRM) pasien. Jumlah petugas filing pada suatu rumah sakit atau pelayanan kesehatan sebaiknya disesuaikan dengan jumlah pasien yang berobat.<sup>[1]</sup>

Rumah Sakit Panti Wilasaa Citarum merupakan rumah sakit swasta yang memiliki pelayanan rekam medis, salah satunya bagian filing. Pada bagian filing terdapat 8 orang petugas yang melakukan pelayanan meliputi penyediaan dokumen rekam medis pasien, menginput dan mendistribusikan dokumen rekam medis pasien ke transporter serta menyimpan kembali dokumen rekam medis ke rak filing. Namun karena banyaknya beban kerja yang dimiliki oleh petugas filing membuat dokumen terlambat didistribusikan, yang mengakibatkan banyak komplain dari pihak poliklinik.

Beban kerja merupakan kuantitas jenis pekerjaan yang sebisa mungkin harus diselesaikan oleh suatu tenaga kerja kesehatan profesional dalam 1 tahun di saryankes ( sarana pelayanan kesehatan ). Sedangkan standar beban kerja ialahseberapabanyak jenis pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seorang tenaga kerja

kesehatan profesional dalam kurun waktu 1 tahun kerja sesuai dengan standar profesi dan memperhitungkan izin, sakit, cuti, waktu libur dan lain-lain.<sup>[2]</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 81/MENKES/II/2004 disebutkan bahwa salah satu metode yang dapat digunakan untuk penentuan kebutuhan tenaga kerja adalah dengan menggunakan indikator kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja *Work Load Indicator Staff Need (WISN)* yang merupakan indikator untuk menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja, sehingga alokasi tenaga lebih mudah dan rasional.<sup>[3]</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang yang dilakukan pada bulan september 2016, diketahui terdapat 8 orang yang bertugas di filing yang dibagi menjadi 2 shift, yaitu pagi dan siang. Shift pagi dimulai dari pukul 07.00 WIB – 14.00 WIB yang berjumlah 5 orang dan shift siang dimulai dari pukul 14.00 WIB – pukul 21.00 WIB yang berjumlah 3 orang atau 7 jam kerja tiap shiftnya. Dalam menyimpan dokumen sistem penyimpanan dokumen rekam medis ( DRM ) pada Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang dilakukan secara sentralisasi, yakni dokumen rawat jalan dan dokumen rawat inap pasien disimpan pada tempat yang sama. Berdasarkan register pasien dapat diketahui yakni jumlah kunjungan pasien tahun 2015 sebanyak 155.157 pasien dan rata – rata kunjungan pasien setiap harinya ada 425 pasien yang berobat. Ditambah dengan adanya pasien indent ( pasien yang mendaftar untuk berobat pada hari berikutnya ) yang cukup banyak yaitu rata – rata 300 pasien setiap harinya.

Ketidaksesuaian jumlah kunjungan pasien dengan jumlah petugas filing yang ada membuat beban kerja petugas filing dalam menyediakan dokumen rekam medis (DRM) menjadi semakin tinggi, sampai terkadang harus lembur karena tugasnya yang belum selesai. Tujuan penelitian ini yaitu untuk Analisis Beban Kerja Petugas Filing Berdasarkan Metode *Work Load Indicator Staff Need (WISN)* di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2016.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif yaitu menggambarkan tentang kebutuhan petugas filing. Sedangkan proses pengambilan data dilakukan melalui metode wawancara dan observasi. Populasi terdiri dari subjek dan objek penelitian. Subjek dalam penelitian ini yaitu petugas Filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum yang berjumlah 8 orang dan Kepala Instalasi Rekam Medis yang berjumlah 1 orang. Sedangkan objek penelitian ini adalah jumlah dokumen rekam medis tahun 2016.

Sampel pada penelitian ini merupakan subjek penelitian yaitu petugas Filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang yang berjumlah 8 orang dengan menggunakan metode penentuan sampel yang dikenalkan oleh The Maytag Company serta dengan teknik *random sample* ( sampel acak ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Identifikasi Tugas Pokok

Bagian filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang memiliki petugas sebanyak 8 orang, yang terbagi dalam 2 ( dua ) shift kerja yaitu shift pagi yang dimulai pukul 07:00 WIB sampai pukul 14:00 WIB dan Shift siang dimulai pada pukul 14:00 WIB sampai 21:00 WIB. Setiap petugas filing memiliki tugas yang sama yaitu mengambil dokumen rekam medis (DRM) pasien lama di rak filing, membuat dokumen rekam medis baru untuk pasien baru, menginput dokumen sesuai dengan dokter atau poliklinik mana yang akan dituju dan mengantar dokumen rekam medis ke bagian transporter poliklinik, menyimpan dokumen rekam medis ke rak filing, serta menyediakan dokumen rekam medis untuk pasien indent.

Filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang menggunakan sistem sentralisasi dalam penyimpanan dokumen rekam medis pasien, yakni dokumen rawat jalan dan dokumen rawat inap pasien disimpan pada tempat yang sama dengan sistem penjajaran *terminal digit filing* ( TDF ) atau menggunakan sistem angka akhir.

### B. Kapasitas Kerja

Karakteristik petugas Filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2016 sebagai berikut :

Tabel 1 Karakteristik Petugas

Petugas	Karakteristik Petugas			
	Umur (Tahun)	Pendidikan	Jenis Kelamin	Lama Bekerja
Petugas A	48	SLTA	Laki – laki	19 tahun
Petugas B	27	SLTA	Laki – laki	6,5 tahun
Petugas C	29	D3 Rekam Medis	Laki – laki	3 tahun
Petugas D	25	D3 Rekam Medis	Perempuan	2 tahun
Petugas E	26	D3 Rekam Medis	Laki – laki	2,5 tahun
Petugas F	23	D3 Rekam Medis	Laki – laki	1 tahun
Petugas G	21	D3 Rekam Medis	Laki – laki	8 bulan
Petugas H	23	D3 Rekam Medis	Perempuan	6 bulan

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa petugas filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang pada tahun 2016 memiliki 8 ( delapan ) orang petugas

dengan masa kerja yang paling lama yaitu 19 tahun dan yang paling rendah masa kerja selama 6 bulan. Petugas filing rekam medis rata – rata sudah berlatar belakang pendidikan D3 Rekam Medis.

### C. Perhitungan Kebutuhan Petugas Filing Dengan Menggunakan Metode WISN

#### 1. Waktu Kerja Tersedia ( WKT )

Tabel 2 Waktu Kerja Tersedia Petugas Filing Rumah Sakit Panti Wilas Citarum Semarang Tahun 2016

Waktu Kerja Tersedia	Total
<b>K</b> ( Jumlah Hari Kerja dalam Setahun )	312 hari
<b>L</b> ( Jumlah Hari Libur Nasional dalam Setahun )	15 hari
<b>M</b> ( Jumlah Hari Cuti Tahunan dalam Setahun )	
Petugas A	18 hari
Petugas B	18 hari
Petugas C	12 hari
Petugas D	12 hari
Petugas E	12 hari
Petugas F	0 hari
Petugas G	0 hari
Petugas H	0 hari
<b>P</b> ( Jumlah Ketidak Hadiran Kerja dalam Setahun )	0 hari
Hari Kerja Efektif Selama Satu Tahun ( Tahun 2016 )	
Petugas A	279 hari
Petugas B	279 hari
Petugas C	285 hari
Petugas D	285 hari
Petugas E	285 hari
Petugas F	297 hari
Petugas G	297 hari
Petugas H	297 hari
<b>R</b> ( Jumlah Jam Kerja Efektif )	7 jam

Dari hasil observasi di bagian filing, ada kebijakan pembagian cuti kerja yang berbeda – beda untuk masing – masing petugas. Ada beberapa petugas yang belum mendapatkan cuti yaitu petugas F, petugas G dan petugas H. Hal itu dikarenakan mereka belum diangkat sebagai petugas tetap rumah sakit.

Menentukan Waktu Kerja Tersedia ( WKT )

Waktu kerja tersedia ( WKT ) dapat ditentukan dengan menggunakan rumus “ $\{K-(L+M+P)\} \times R$  “. Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah WKT petugas A adalah sebesar 1.953 jam per tahun atau 117.180 menit per tahun, Petugas B sebesar 1.953 jam per tahun atau 117.180 menit per tahun, Petugas

C 1.995 jam per tahun atau 119.700 menit per tahun, Petugas D sebesar 1.995 jam per tahun atau 119.700 menit per tahun, Petugas E sebesar 1.995 jam per tahun atau 119.700 menit per tahun, Petugas F sebesar 2.079 jam per tahun atau 124.740 menit per tahun, Petugas G sebesar 2.079 jam per tahun atau 124.740 menit per tahun dan Petugas H sebesar 2.079 jam per tahun atau 124.740 menit per tahun.

## 2. Kuantitas Kegiatan Pokok per Tahun di Bagian Filing

### a. Analisa Deret Berkala ( *trend data / time series data* )

Analisis deret berkala digunakan untuk menentukan prediksi jumlah kunjungan pasien yang merupakan beban kerja dalam menyediakan, menginput, mendistribusikan serta menyimpan dokumen rekam medis oleh petugas filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

Tabel 3 Jumlah Kunjungan Pasien

Tahun	Jumlah Kunjungan
2013	113.686 pasien
2014	135.971 pasien
2015	170.221 pasien

Tabel 4 Perhitungan *Trend* dengan menggunakan kuadrat kecil

Tahun	Y	X	XY	X <sup>2</sup>
2013	113.686	-1	-113.686	1
2014	135.971	0	0	0
2015	170.221	1	170,221	1
$\Sigma$	419.870	0	56.535	2

Prediksi beban kerja petugas filing tahun 2016 :

1) Nilai a dan b

$$a = \Sigma Y/n$$

$$a = 419.870/3$$

$$a = 139956,67$$

$$a = 139.957$$

$$b = \Sigma XY/\Sigma X^2$$

$$b = 56.535/2$$

$$b = 28267,5$$

2) a dan b dimasukkan dalam rumus kuadrat terkecil yaitu

$$Y_{2016} = a + bX$$

$$= 139957 + (28267,5 \times 2)$$

$$= 139.957 + 56.535$$

$$= 196.492$$

Jadi berdasar perhitungan dapat diketahui bahwa prediksi beban kerja petugas filing tahun 2016 sebesar 196.492 DRM.

#### **b. Volume Kegiatan Filing per Hari**

Volume Kegiatan Filing per hari adalah jumlah dari prediksi kunjungan tahun 2016 dibagi jumlah hari efektif yang dimiliki oleh tiap petugas. Maka dapat diketahui bahwa volume kegiatan Volume kegiatan per hari tahun 2016 petugas A adalah 704 DRM/hari, Petugas B 704 DRM/hari, petugas C 689 DRM/hari, petugas D 689 DRM/hari, petugas E 689 DRM/hari, petugas F 662 DRM/hari, petugas G 662 DRM/hari dan petugas H 662 DRM/hari.

#### **c. Kuantitas Kegiatan per Tahun**

( Volume kegiatan per hari ) x ( hari kerja efektif per tahun )

**Petugas A**

= 704 x 279  
= 196.416 DRM/tahun

**Petugas C**

= 689 x 285  
= 196.365 DRM/tahun

**Petugas E**

= 689 x 285  
= 196.365 DRM/tahun

**Petugas G**

= 662 x 297  
= 196.614 DRM/tahun

**Petugas B**

= 704 x 279  
= 196.416 DRM/tahun

**Petugas D**

= 689 x 285  
= 196.365 DRM/tahun

**Petugas F**

= 662 x 297  
= 196.614 DRM/tahun

**Petugas H**

= 662 x 297  
= 196.614 DRM/tahun

Jadi berdasarkan perhitungan dapat diketahui bahwa kuantitas kegiatan pokok per tahun petugas filing adalah sebanyak 196.471,12DRM per tahun.

### **3. Standar Beban Kerja**

Rata – rata standar beban kerja petugas A adalah 214.556,58 menit/tahun, petugas B 201.376,76 menit/tahun, petugas C 216.851,51 menit/tahun, petugas D 234.686,81 menit/tahun, petugas E 220.020,57 menit/tahun, petugas F 243.938,43 menit/tahun, petugas G 247.923,87 menit/tahun dan petugas H 261.991,42 menit/tahun.

### **4. Standar Kelonggaran**

Digunakan untuk mengetahui persentase kelonggaran waktu seluruh petugas filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Perhitungan untuk mengetahui persentase rata – rata waktu longgar petugas filing sebagai berikut:

a. Standar Kelonggaran Kategori ( FKK )

Tabel 5 Standar Kelonggaran Kategori Petugas Filing Rumah Sakit  
Panti Wilasa Citarum Semarang

Kegiatan Penunjang Penting	Rata – rata waktu per kelonggaran		Rumus[(rata-rata waktu per kelonggaran / waktu kerja tersedia) x 100%]	Persentase standar kelonggaran
Rapat	1 kali 3 jam per 2 bulan	18 jam per tahun	( 18 / 2.079 ) x 100%	0,86 %
Menempel Tracer pada lembar penempelan tracer	5 menit per hari	1.825 menit per tahun	( 1.825 / 124.740 ) x 100%	1,46 %
Mencari dokumen missfile	35 menit per hari	12.775 menit per tahun	( 12.775 / 124740 ) x 100%	10,24 %
Total SKK	Σpetugas 8 orang			12,56%

$$FKK = \frac{1}{1 - \frac{totalSKK}{100}} = \frac{1}{1 - \frac{12,56}{100}} = \frac{1}{1 - 0,1256} = \frac{1}{0,8744}$$

$$= 1,14 \text{ tenaga} = 2 \text{ tenaga}$$

Berdasarkan perhitungan standar kelonggaran kategori petugas filing, kegiatan rapat yang dilakukan setiap 2 ( dua ) bulan sekali selama 3 jam menghasilkan persentase sebesar 0,86%, menempelkan tracer pada lembar penempelan tracer yang dilakukan 5 menit dalam sehari menghasilkan persentase sebesar 1,46%, serta mencari dokumen *missfile* menghasilkan persentase sebesar 10,24% dan menghasilkan FKK sebesar 2 tenaga.

b. Faktor kelonggaran individu (FKI)

Tabel 6 faktor kelonggaran individu petugas filing

Kegiatan Tambahan	Rata – rata waktu per kelonggaran		Rumus [(rata-rata waktu per kelonggaran / waktu kerja tersedia) x 100%]	Persentase standar kelonggaran
Petugas A Memberi sampul DRM	1 kali 1 jam per	12 jam per tahun	( 12 / 1.953 ) x 100%	0,61 %

Kegiatan Tambahan	Rata – rata waktu per kelonggaran	Rumus [(rata-rata waktu per kelonggaran / waktu kerja tersedia) x 100%]	Persentase standar kelonggaran
Petugas B Memberi sampul DRM	bulan 1 kali 1 jam per bulan	12 jam per tahun ( 12 / 1.953 ) x 100%	0,61 %
Petugas C Memberi sampul DRM	2 kali 1 jam per bulan	24 jam per tahun ( 24 / 1.995 ) x 100%	1,2 %
Petugas D Memberi sampul DRM	2 kali 1 jam per bulan	24 jam per tahun ( 24 / 1.995 ) x 100%	1,2 %
Petugas E Memberi sampul DRM	2 kali 1 jam per minggu	24 jam per tahun ( 24 / 1.995 ) x 100%	1,2 %
Petugas F Memberi sampul DRM	2 kali 1 jam per bulan	24 jam per tahun ( 24 / 2.079 ) x 100%	1,1 %
Petugas G Memberi sampul DRM	2 kali 1 jam per bulan	24 jam per tahun ( 24 / 2.079 ) x 100%	1,1 %
Petugas H Memberi sampul DRM	2 kali 1 jam per bulan	24 jam per tahun ( 24 / 2.079 ) x 100%	1,1 %
Total FKI			8,12

Faktor kelonggaran individu (FKI) petugas filing

$$\begin{aligned}
 \text{FKI} &= 1 : \{1 - (\text{total FKI} : 100)\} \\
 &= 1 : \{1 - (8,12 : 100)\} \\
 &= 1 : \{1 - 0,0812\} \\
 &= 1 - 0,9188 \\
 &= 1,08
 \end{aligned}$$

## 5. Perhitungan Kebutuhan Petugas Filing berdasarkan Metode WISN

Perhitungan kebutuhan tenaga kerja dilakukan untuk mengetahui jumlah petugas filing yang diperlukan sesuai dengan adanya beban kerja selama 1 tahun. Berikut hasil perhitungannya :

### a. Kegiatan Pelayanan Utama

Tabel 7 Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kegiatan Pelayanan Utama

Petugas	kuantitas kegiatan pokok petugas per tahun ( a )	Standar beban kerja per tahun [Menit/tahun] ( b )	Kebutuhan Tenaga ( a / b )
Petugas A	196.416	214.556,58	0,91petugas
Petugas B	196.416	201.376,76	0,97petugas
Petugas C	196.365	216.851,51	0,90petugas
Petugas D	196.365	234.686,81	0,83petugas
Petugas E	196.365	220.020,57	0,89petugas
Petugas F	196.614	243.938,43	0,80petugas
Petugas G	196.614	247.923,87	0,79petugas

<b>Petugas</b>	<b>kuantitas kegiatan pokok petugas per tahun ( a )</b>	<b>Standar beban kerja per tahun [Menit/tahun] ( b )</b>	<b>Kebutuhan Tenaga ( a / b )</b>
Petugas H	196.614	261.991,42	0,75petugas
<b>Total Kebutuhan Tenaga Kegiatan Utama</b>			<b>6,84 petugas</b>

b. **Kegiatan Penunjang Penting**

$$= ( \text{kegiatan pelayanan utama} ) \times ( \text{FKK} )$$

$$= 6,84 \times 1,14 = 7,79$$

c. **Kegiatan tambahan beberapa anggota staff**

$$= ( \text{kegiatan penunjang penting} ) + ( \text{FKI} )$$

$$= 7,79 + 1,08$$

$$= 8,87 = 9 \text{ petugas}$$

Berdasarkan perhitungan WISN dapat diketahui bahwa jumlah kebutuhan petugas filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2016 adalah 9 orang petugas.

Tabel 8 perbandingan kebutuhan tenaga kerja

Kategori SDM	Staf yang ada (a)	Kebutuhan staff (b)	Kesenjangan (a-b)	WISN ratio (a/b)	Keadaan masalah tenaga
Petugas filing	8	8,87	- 0,87	0,90	kekurangan petugas

Berdasarkan tabel 8 didapatkan WISN *ratio* sebesar 0,77 dengan nilai kesenjangan ( - ) 0,87 yang menunjukkan bahwa pada bagian filing instalasi rekam medis Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang mengalami kekurangan petugas.

Filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang terletak terpisah dengan Instalasi Rekam Medis, yakni terletak di samping Instalasi Gizi rumah sakit. Setiap petugas memiliki tugas – tugas yang sama, yaitu menyiapkan dokumen rekam medis pasien yang akan berobat, menginput dokumen tersebut kedalam komputer dan mengantarkannya ke transporter pendaftaran, menyimpan dokumen rekam medis yang telah selesai digunakan berobat pasien kedalam rak filing dengan menggunakan urutan system penjajaran TDF. Setiap harinya petugas filing juga harus menyiapkan dokumen rekam medis untuk pasien yang hendak berobat pada hari berikutnya (indent). Setiap hari petugas filing bekerja selama 7 jam, namun seiring waktu berjalan jumlah kunjungan pasien semakin bertambah sehingga tak jarang jika petugas filing harus bekerja diluar jam kerja (lembur) untuk menyelesaikan tugasnya. Berdasar hasil

wawancara petugas filing rata – rata waktu kerja jam kerja tambahan ( lembur ) setiap harinya selama 3 jam. Hal ini jika berjalan terus menerus akan mengakibatkan penurunan efisiensi kerja, meningkatkan resiko kecelakaan, kelelahan dan penyakit akibat kerja.<sup>[4]</sup>

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai karakteristik petugas diketahui bahwa petugas filing berjumlah 8 ( delapan ) orang petugas dengan karakteristik dan latar belakang pendidikan yang berbeda. Jenis kelamin petugas filing adalah laki – laki dan perempuan, lama masa kerja antara 6 bulan sampai 19 tahun, usia petugas antara 21 tahun sampai 48 tahun, serta latar belakang pendidikan dari SLTA sampai D3 Rekam Medis.

Semakin lama masa kerja petugas akan lebih berpengalaman dan mempengaruhi kecepatan kerja dibandingkan dengan petugas yang masa kerjanya masih baru, dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa petugas A dengan jenis kelamin laki – laki yang masa kerjanya 19 tahun memiliki rata – rata waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya yang meliputi menyediakan dokumen rekam medis pasien onset, menginput dan mendistribusikan dokumen rekam medis ke bagian transporter pendaftaran, menyediakan dokumen rekam medis pasien indent, menginput dokumen rekam medis pasien indent ke komputer serta menyimpan dokumen rekam medis pasien yang telah selesai berobat ke rak filing selama 9,16 menit. Sebaliknya, petugas H dengan jenis kelamin perempuan yang baru bekerja selama 6 bulan memerlukan waktu yang cukup lama yakni 10,50 menit. Produktifitas kerja petugas dipengaruhi oleh faktor pendidikan, motivasi, etos kerja dan keterampilan.<sup>[5]</sup>

Usia petugas juga berpengaruh terhadap produktifitas kerja, karena semakin tua usia petugas maka produktifitas kerjanya semakin menurun. Berbeda dengan petugas yang berusia muda dimana produktifitas kerjanya tinggi. Namun berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit panti wilasa citarum pada bagian filing petugas A yang usianya 48 tahun produktifitasnya lebih tinggi dari pada petugas G yang berusia 21 tahun. Hal ini bisa terjadi karena petugas A sudah menempuh masa kerja yang lama yaitu 19 tahun sehingga petugas A lebih paham tentang tugas pokok dan seluk beluk bagian filing, serta kondisi tubuhnya yang masih baik tidak mengganggu pekerjaan. Jadi walaupun usianya lebih tua dibandingkan dengan petugas yang lain, produktifitas petugas A masih tinggi karena faktor pengalaman dan kondisi tubuh yang masih baik.

Dalam penyediaan dokumen rekam medis baik pasien indent maupun onset petugas harus mencari DRM pasien sampai ketemu. Namun dalam pelaksanaannya

ada beberapa dokumen rekam medis yang tidak ada di rak filing sehingga petugas filing harus pergi ke bagian instalasi rekam medis yang letaknya terpisah dengan ruang filing. Sehingga waktu yang diperlukan untuk mencari dokumen tersebut cukup lama yaitu 2,45 menit, lebih lama dari total rata – rata untuk menyediakan dokumen yakni selama 1,28 menit. Namun, pada kenyataannya ada sejumlah masalah yang masih timbul diantaranya keterlambatan pengiriman dokumen rekam medis ke bagian transporter poliklinik, adanya jam kerja tambahan di luar jam kerja pokok, dokumen rekam medis yang missfile sehingga timbul keluhan dari pihak poliklinik karena dokumen rekam medis terlambat didistribusikan.

Kerja sama antar petugas filing dapat dilakukan dengan cara petugas yang melakukan penyediaan dokumen onset saat sedang tidak mencari dokumen ikut mendistribusikan dokumen ke bagian transporter di pendaftaran agar pelayanan lebih cepat dan efisien. Karena pada kenyataannya dokumen yang telah diinput oleh petugas tidak langsung didistribusikan melainkan dikumpulkan terlebih dahulu atau menunggu sampai dokumen cukup banyak. Hal ini akan mengakibatkan dokumen terlambat sampai ke poliklinik.

Penekanan aturan dalam penyimpanan dokumen dilakukan untuk mengurangi adanya kejadian missfile yang sering terjadi pada bagian filing. Kejadian missfile ini timbul karena dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk pelayanan pasien tidak ada di rak filing atau masih berada di instalasi rekam medis. Sehingga petugas filing harus pergi ke instalasi rekam medis untuk mencari dokumen rekam medis tersebut dan mengakibatkan petugas filing membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil perhitungan WISN diperoleh hasil bahwa jumlah kebutuhan petugas filing adalah 9 petugas, sedangkan pada keadaan di lapangan menunjukkan jumlah petugas filing yaitu 8 orang petugas, sehingga perlu adanya penambahan 1 orang petugas. Penambahan petugas ini haruslah yang berkompeten dengan profesi yang akan diberikan, dengan latar belakang pendidikan D3 Rekam Medis, dapat mengoperasikan Microsoft Office, dan mampu bekerjasama dengan petugas yang lain.<sup>[6]</sup>

Penambahan petugas ini dimaksudkan untuk mengurangi beban kerja yang diterima oleh petugas filing. Sebab, beban kerja petugas filing adalah berbanding positif yang artinya semakin tinggi beban kerja yang diterima petugas filing maka waktu penyediaan dokumen rekam medis semakin tinggi juga.<sup>[7]</sup> Hal ini dikarenakan petugas filing yang memiliki beban kerja yang tinggi akan mengakibatkan kelelahan serta

pelayanannya semakin lama sehingga dokumen rekam medis menjadi terlambat untuk didistribusikan dan menimbulkan komplain dari bagian poliklinik.

## **KESIMPULAN**

1. Petugas Filing usianya berkisar antara 21 tahun sampai 49 tahun, jenis kelamin laki-laki dan perempuan, pendidikan terakhir SLTA / Sederajat sampai D3 Rekam Medis, dengan lama kerja berkisar antara 6 bulan sampai 19 tahun masa kerja.
2. Kejadian misfile mengakibatkan waktu penyediaan dokumen rekam medis menjadi lebih lama, sehingga timbul komplain dari pihak poliklinik karena pasien sudah lama mengantri tapi dokumen rekam medis pasien belum sampai.
3. Tidak efisiennya kegiatan petugas penginput dokumen rekam medis pasien onset yang menunggu dokumen terkumpul agak banyak terlebih dahulu sebelum didistribusikan ke transporter di TPP juga mengakibatkan waktu pelayanan lebih lama.
4. Kebutuhan tenaga kerja petugas filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang adalah 9 petugas dengan menggunakan perhitungan WISN. Keadaan di lapangan menunjukkan jumlah petugas filing ada 8 petugas, sehingga jumlah kebutuhan petugas filing adalah 1 petugas.

## **SARAN**

1. Memberikan acuan standar waktu dalam pelaksanaan tiap – tiap tugas pokok di bagian fiing supaya mutu pelayanan rumah sakit lebih baik.
2. Adanya efisiensi kegiatan yang dilakukan petugas filing dengan bergantian dalam pendistribusian dokumen rekam medis ke bagian transporter di pendaftaran agar pelayanannya lebih baik.
3. Peninjauan dan penekanan aturan dalam menyimpan dokumen rekam medis untuk mengurangi kejadian missfile.
4. Penambahan petugas filing sebanyak 1 orang dengan penempatan tugas yang tepat agar pelayanan yang diberikan lebih efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 377/Menkes/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi kesehatan.
2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 81/MENKES/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten / Kota Serta Rumah Sakit.
3. Dirjen YanMed, Depkes RI. Pedoman Pengolahan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Depkes RI, Jakarta:1997.
4. Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pusaka Sinar Harapan. Jakarta, 1996.
5. Wignjo Soebroto, Sritomo. *Ergonomi, Study Gerak dan Waktu*. PT Guna Widya. Jakarta.1995.
6. Uraian Tugas Pelaksanaan Filing Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.
7. Maryati, Warsi. “ Beban Kerja Petugas *Filing* terhadap Rata – Rata Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan “. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol. 3 No.2 Oktober 2015 ISSN: 2337-6007 (online); 2337-585X (Printed)* Sumber :  
<http://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/viewFile/90/74> diakses pada 10 November 2016.