

Ergonomic review Aspect TPRJ Ticket Window Based On by Comfort and Subjective Complaint Officer and Patient in RSUD Semarang.

Nastiti Anggun Manintan ^{*)}, Tiara Fani S, KM. ^{**)}

^{*)} Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

^{**)} Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro
Jl. Nakula I No. 5 – 11 Semarang
e-mail : Tiara.fani845@gmail.com

ABSTRACT

Background : Registration locket in Semarang RSUD should be able to give a satisfactory service. So researchers are interested to know the opinions aspects of ergonomics based outpatient registration locket coziness and subjective complaints RSUD staff and patients in the city of Semarang. With a view to find out what percentage of the comfort and patient and staff complaints against the locket.

Method : The research used descriptive cross sectional approach. The data used in this study is all of the staff, and sample of the patient 82 patients

Result : The result of study inside the locket is not fit, locket is not length of the locket 235 cm, is longer than anthropometric length 162.66 cm long, the pallet sit high 81 cm longer than the length anthropometry 42.68 cm, the wide of 37 cm shorter than anthropometric wide hip 40.5 cm it makes the staff is not comfortable. While outside is fit, it makes the patients feel comfort and could communication with the staff. Is the percentage of the comfortable is 50%, the staff thinks is high of the locket is fit with all of the body of comfortable and 100% percentage about complain, because on the locket is not available the window to communication with the patients, and also partition while the patients thinks about the highest comfortable is 91%, and the complain is about 51%.

Conclusion : The results of the study in the locket TPRJ RSUD Kota Semarang, the researcher gives some suggestions, give the window of communication, in order to prevent the infect of virus from the patients to the staff. It makes the staff is not feel tired, and problems to health.

Keyword : Ergonomic, anthropometry, comfortable, complaint

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan upaya untuk penyembuhan, peningkatan kesehatan, dan semua pelayanan yang diberikan dibidang kesehatan, sehingga akan terwujud suatu derajat kesehatan yang optimal. Rumah sakit adalah bagian dari integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan, dimana salah satunya adalah system rekam medis.

Loket pendaftaran selalu didatangi pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan, dan loket pendaftaran merupakan tempat penerimaan pertama kali. Maka berdasarkan ilmu ergonomi yang dapat didefinisikan sebagai studi tentang aspek-aspek manusia dalam lingkungan kerja yang ditinjau secara anatomi, fisiologi, psikologi, engineering, manajemen dan desain/perancangan, seharusnya tempat pendaftaran dapat didesain secara baik dan benar, seperti menempatkannya dekat pintu utama rumah sakit, dengan suasana yang cukup sepi dan harus dapat dengan mudah dicapai oleh semua pegawai rumah sakit. Dibagian pendaftaran juga harus ada ruang tunggu yang terpisah.^[2] Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Kota Semarang tempat pendaftaran pada rumah sakit ini terletak di depan pintu utama rumah sakit. Didalam ruang pendaftaran tersebut terdapat 1 tempat pendaftaran yaitu pendaftaran rawat jalan. Dalam melakukan pelayanan, petugas seringkali mendapati area kerja dan sarana kerja tidak nyaman.

Pada loket pendaftaran rawat jalan buka pada hari senin-sabtu pukul 08.00-12.00. Pasien yang datang setiap harinya rata-rata mencapai 450 orang. Pada loket TPRJ tidak terdapat lubang komunikasi, lubang bicara, dan tidak adanya penyekat atau pembatas pada loket. Sehingga petugas dalam melayani pasien secara langsung maka petugas dapat tertular penyakit atau virus dari pasien kepada petugas. Dan selain itu kursi petugas terlalu sempit sehingga petugas merasa tidak nyaman dalam melayani pasien. Apabila hal ini terus menerus dilakukan akan berdampak ketidaknyamanan pada petugas dan pasien di TPRJ. Maka dari itu seharusnya pihak rumah sakit dapat memanfaatkan/menggunakan ilmu ergonomi dalam merancang loket ruang pendafrtan rawat jalan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Tinjauan Aspek Ergonomi Loket Pendaftaran Rawat Jalan

Berdasarkan Kenyamanan dan Keluhan Subyektif Petugas dan Pasien di RSUD Kota Semarang”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu pengambilan data dan penelitian di lakukan secara sewaktu.

HASIL

Hasil pengamatan loket bagian dalam, loket bagian luar, kursi dan meja

Dimensi	Loket bagian dalam	Loket bagian luar	Kursi	Meja
Panjang	235	235	40	120
Lebar	39	30	37	60
Tinggi	110	110	81	75
Tebal	10	75	-	3
Sudut	-	-	Tumpul	Tumpul
Permukaan	-	-	-	Rata
Sandaran pinggang	-	-	41	-

Hasil pengamatan anthropometri petugas berdiri

No	Jenis Ukuran Antropometri	Hasil Pengolahan Data (cm)			
		Rata-Rata	SD	Percentil 5	Percentil 95
1.	Tinggi Badan	156,75	6,25	146,47	167,03
2.	Tinggi Panggul	88,12	2,29	84,36	91,895
3.	Lebar Panggul	33,87	3,75	27,71	40,05
4.	Panjang Lengan	68,625	3,84	82,34	94,91
5.	Jangkauan ke depan	59,25	3,87	62,13	74,86
6.	Panjang depa	156,12	3,97	149,59	162,66
7.	Tinggi Mulut Bicara	139	5,23	130,4	147,6
8	Tinggi Siku	90	2,94	85,15	94,84

Hasil pengamatan anthropometri petugas duduk

No	Jenis Ukuran Antropometri	Hasil Pengolahan Data (cm)			
		Rata-Rata	SD	Persentil 5	Persentil 95
1.	Tinggi Duduk	80,75	1,10	78,92	82,57
2.	Tinggi Lutut Duduk	42,62	2,56	38,42	46,84
3.	Panjang Tungkai Atas	35,25	4,57	27,75	42,77
4.	Panjang TungkaBawah	40	1,63	37,32	42,68
5.	Tinggi Tulang Belikat	47	5,79	37,60	56,40
6.	Lebar Panggul	39	6,97	27,53	50,46
7.	Tinggi siku duduk	27,25	3,30	21,83	32,67

Hasil pengamatan anthropometri pasien

No	Jenis Ukuran Antropometri	Hasil Pengolahan Data (cm)			
		Rata-Rata	SD	Persentil 5	Persentil 95
1.	Tinggi Badan	162,91	5,26	154,26	171,57
2.	Tinggi Siku	89,50	5,24	80,89	98,11
3.	Jangkauan Kedepan	70,82	5,36	62,00	79,63
4.	Panjang depa	154,30	5,28	145,60	162,98

Hasil pengamatan anthropometri kesesuaian dimensi anthropometri berdiri dan dimensi loket.

Dimensi loket	Anthropometri petugas	Standar penilaian	Penilaian kesesuaian
Panjang (235 cm)	Panjang depa (162,66 cm)	Panjang meja < panjang depa 235<162,66cm)	Tidak sesuai karena panjang loket lebih panjang dari panjang depa.
Lebar (39 cm)	Jangkauan ke depan (62,13 cm)	Lebar meja < jangkauan tangan kedepan 39 cm < 62,13 cm	Sudah sesuai karena lebar loket lebih pendek dari jangkauan depan.

Tinggi (110 cm)	Tinggi Siku (85,15 cm)	Tinggi meja sejajar dengan tinggi siku 110 > 85,15 cm	Tidak sesuai karena tinggi meja loket dengan tinggi siku tidak sejajar
-----------------	------------------------	---	--

Hasil pengamatan anthropometri kesesuaian dimensi anthropometri duduk dan kursi petugas.

Dimensi kursi	Anthropometri petugas	Standar penilaian	Penilaian kesesuaian
Tinggi alas duduk (81 cm)	Panjang tungkai bawah (42,68 cm)	Tinggi kursi < panjang tungkai bawah 81 cm < 42,68 cm	Tidak sesuai karena tinggi alas duduk lebih panjang dari panjang tungkai bawah.
Panjang alas duduk (40 cm)	Panjang tungkai atas (42,77 cm)	Panjang kursi < panjang tungkai atas 40 cm < 42,77 cm	Sudah sesuai karena panjang alas duduk lebih pendek dari panjang tungkai atas.
Lebar alas duduk (37 cm)	Lebar pinggul (40,05 cm)	Lebar kursi > lebar pinggul 37 cm > 40,05 cm	Tidak sesuai karena lebar alas duduk lebih sempit dari lebar pinggul.
Tinggi meja loket (75 cm)	Tinggi siku duduk (21,83 cm)	$((TSD + TK) - 10 \text{ cm}) < TM < ((TSD + TK) - 5 \text{ cm})$ $((21,83 + 81) - 10 \text{ cm}) < 75 < ((21,83 \text{ cm} + 81 \text{ cm}) - 5 \text{ cm})$ 92,83 cm <75 < 97,83 cm tidak ergonomis	Tidak sesuai karena tinggi meja loket lebih tinggi dari tinggi siku duduk.

Hasil pengamatan anthropometri kesesuaian dimensi anthropometri pasien dan dimensi loket luar.

Dimensi loket	Anthropometri pasien	Penilaian kesesuaian
Tinggi (110 cm)	Tinggi badan (154,26 cm)	Sudah sesuai karena tinggi anthropometri lebih tinggi dari pada tinggi loket.
Lebar (30 cm)	Jangkauan ke depan (62,00 cm)	Sesuai karena lebar loket lebih pendek dari jangkauan depan.
Tinggi (110 cm)	Tinggi siku (80,89 cm)	Tidak sesuai karena tinggi meja loket dengan tinggi siku tidak sejajar

Hasil pengamatan kuisioner kenyamanan dan Keluhan Petugas terhadap loket

Berdasarkan Hasil pengamatan kenyamanan dan keluhan petugas terhadap loket dapat diketahui bahwa persentase tertinggi tentang kenyamanan dapat dilihat dari persentase tertinggi yaitu 50% petugas merasa tinggi loket sudah sesuai dengan tinggi badan dan 50% petugas tidak mengalami gangguan kesehatan ketika menggunakan loket bagian dalam. Sedangkan persentase tertinggi tentang keluhan dapat dilihat dari persentase tertinggi sebesar 100% merasa tidak nyaman menggunakan loket tanpa ada penyekat, lubang bicara, lubang komunikasi dan pembatas atau penyekat serta merasa lebar alas duduk pada loket belum sesuai. Berikutnya sebesar 75% petugas merasa lebar loket belum sesuai dengan jangkauan kedepan, petugas belum bisa berkomunikasi baik dengan pasien, petugas juga merasa tinggi kursi dan meja kerja belum sesuai dengan harapan petugas, maka secara keseluruhan petugas merasa tidak nyaman menggunakan loket.

Hasil pengamatan kuisioner kenyamanan dan Keluhan Pasien terhadap loket

Berdasarkan tabel hasil pengamatan kenyamanan dan keluhan pasien terhadap loket dapat diketahui bahwa persentase tertinggi tentang kenyamanan yaitu 91% pasien merasa tinggi loket sudah sesuai dengan tinggi badan, berikutnya 87% pasien merasa panjang loket sudah sesuai dengan panjang depa. Sedangkan persentase tertinggi tentang keluhan sebesar 51% pasien merasa belum mendapatkan pelayanan di loket dengan baik dari petugas dan 44% pasien secara keseluruhan merasa tidak nyaman menggunakan loket.

Hasil penilaian kesesuaian dimensi loket

Dimensi Loket	Hasil Penilaian Petugas	Hasil Penilaian Pasien	Simpulan Peneliti	
			Petugas	Pasien
Panjang	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai
Lebar	Tidak sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
Tinggi	Tidak sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
Lubang bicara	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Tidak sesuai
Kenyamanan	Tidak sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sesuai

PEMBAHASAN

1. Kesesuaian sarana loket secara ergonomis bagi petugas

Berdasarkan hasil penilaian secara ergonomis loket pendaftaran rawat jalan bagian dalam tidak sesuai (panjang loket 235 cm lebih panjang dari anthropometri panjang depa 162,66 cm, tinggi alas duduk 81 cm lebih panjang dari anthropometri panjang tungkai bawah 42,68 cm, lebar alas duduk 37 cm lebih kecil dari anthropometri lebar pinggul 40,5 cm, tinggi meja 75 cm dengan anthropometri tinggi siku duduk 21,83 cm tidak sesuai karena tinggi meja loket lebih tinggi dari tinggi siku duduk, tinggi loket 110 cm dengan anthropometri petugas tinggi siku 85,15 cm tidak sesuai karena tinggi meja loket dengan tinggi siku berdiri tidak sejajar).

Loket bagian dalam berdasarkan hasil lembar observasi 75% petugas mengeluh dengan panjang meja yang ada di loket hal ini dapat mengakibatkan petugas sulit untuk menjangkau benda diujung loket, dan 75% petugas mengeluh pada kursi yang terlalu tinggi dan tidak dilengkapi dengan sandaran kaki hal ini dapat menyebabkan sandaran pinggang tidak dapat dimanfaatkan oleh pekerja karena petugas harus duduk menuju kedepan agar dapat melakukan pekerjaannya dan ketidaknyamanan bagi petugas (saraf dan pembuluh paha tertekan), petugas merasa tidak nyaman dengan lebar alas duduk dan tinggi siku petugas agar disesuaikan dengan sikap tubuh pada waktu kerja. Dan loket bagian dalam yang sudah sesuai (lebar loket 39cm lebih pendek dari jangkauan kedepan tinggi loket 110 cm lebih pendek dari anthropometri tinggi badan 146,

47, panjang alas duduk 40 cm lebih pendek dari antropometri panjang tungkai atas 42,77 cm).

2. Kesesuaian sarana loket secara ergonomis bagi pasien

Persepsi masyarakat pengguna jasa rumah sakit baik buruknya ditentukan oleh kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan, keramahan petugas dan kenyamanan fasilitas yang terdapat di rumah sakit. Loket merupakan penerima pasien pertama di rumah sakit. Maka harus terletak di dekat pintu utama pada rumah sakit. Pada RSUD Kota Semarang loket pendaftaran rawat jalan terletak di pintu utama masuk, mudah di jangkau pasien. Loket pendaftaran rawat jalan bagian luar terdapat ruang tunggu, kursi untuk antrian pasien. Berdasarkan teori yang ada loket pendaftaran bagian luar harus disesuaikan dengan anthropometri petugas dan pasien agar merasa nyaman. Berdasarkan hasil penilaian secara ergonomis loket pendaftaran rawat jalan bagian luar sudah sesuai. (tinggi loket 110 cm lebih pendek dari anthropometri tinggi badan 154,26 cm, lebar loket 30 cm lebih pendek dari anthropometri jangkauan tangan kedepan).

3. Kenyamanan dan keluhan subjektif petugas terhadap loket

Dari hasil lembar observasi persentase kenyamanan tertinggi yaitu 50% petugas merasa tinggi loket sudah sesuai dengan tinggi badan dan petugas tidak mengalami gangguan kesehatan ketika menggunakan loket bagian dalam. Sedangkan persentase tertinggi tentang keluhan dapat dilihat dari persentase tertinggi sebesar 100% merasa tidak nyaman menggunakan loket tanpa ada penyekat, lubang bicara, lubang komunikasi dan pembatas atau penyekat serta merasa lebar alas duduk pada loket belum sesuai. Hal ini menjadikan kekhawatiran petugas karena virus mudah tertular melalui media loket yang tidak ada penyekatnya. Sedangkan lebar alas duduk yang sempit ini mengakibatkan petugas mudah merasa lelah ketika harus melayani pasien. Berikutnya sebesar 75% petugas merasa lebar loket belum sesuai dengan jangkauan kedepan, petugas belum bisa berkomunikasi baik dengan pasien, petugas juga merasa tinggi kursi dan meja kerja belum sesuai dengan harapan petugas, maka secara keseluruhan petugas merasa tidak nyaman menggunakan loket.

4. Kenyamanan dan keluhan subjektif pasien terhadap loket

Dari hasil lembar observasi persentase tertinggi tentang kenyamanan yaitu 91% pasien merasa tinggi loket sudah sesuai dengan tinggi badan, berikutnya 87% pasien merasa panjang loket sudah sesuai dengan panjang depa pasien sehingga pasien merasa nyaman menggunakan loket. Hal ini berdampak pada citra rumah sakit yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa rumah sakit. Sedangkan persentase tertinggi tentang keluhan sebesar 51% pasien merasa belum mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dari petugas dan 44% pasien secara keseluruhan merasa tidak nyaman menggunakan loket.

5. Perbandingan Kesesuaian loket dan ergonomis berdasarkan kenyamanan

Ditinjau dari kesesuaian loket dan ergonomis dapat dijabarkan bahwa loket yang tidak ergonomis atau tidak sesuai dapat berpengaruh terhadap keluhan petugas. Perbandingan hasil penilaian petugas dan pasien dapat disimpulkan peneliti bahwa petugas pada panjang loket tidak sesuai panjang loket lebih pendek dari panjang depa sehingga petugas merasa tidak nyaman, lebar loket sudah sesuai, tinggi loket sudah sesuai, lubang bicara tidak sesuai hal ini dapat menjadikan kekhawatiran petugas karena virus mudah tertular melalui media loket yang tidak ada lubang bicara, penyekat, lubang komunikasi, dan kenyamanan tidak sesuai, sedangkan menurut kesimpulan peneliti bahwa pasien pada panjang loket sudah sesuai, lebar loket sudah sesuai, tinggi loket sudah sesuai, lubang bicara tidak sesuai, kenyamanan sudah sesuai.

SIMPULAN

1. Loket bagian dalam dan anthropometri petugas ditinjau secara aspek ergonomis tidak sesuai (panjang loket 235 cm lebih panjang dari anthropometri panjang depa 162,66 cm, tinggi alas duduk 81 cm lebih panjang dari anthropometri panjang tungkai bawah 42,68 cm, lebar alas duduk 37 cm lebih kecil dari anthropometri lebar pinggul 40,5 cm, tinggi meja 75 cm dengan anthropometri tinggi siku duduk 21,83 cm tidak sesuai karena tinggi meja loket lebih tinggi dari tinggi siku duduk)

2. Loket bagian luar dan anthropometri pasien ditinjau secara ergonomis sudah sesuai, sehingga pasien merasa nyaman dan sudah dapat berkomunikasi baik dengan petugas.
3. Dari segi kenyamanan terhadap loket yang tertinggi 50% petugas merasa tinggi loket sudah sesuai dengan tinggi badan dan petugas tidak mengalami gangguan kesehatan ketika menggunakan loket bagian dalam. Sedangkan persentase tertinggi tentang keluhan dapat dilihat dari persentase tertinggi sebesar 100% terhadap loket TPPERJ RSUD Kota Semarang karena loket tidak terdapat lubang bicara, lubang komunikasi dan penyekat sehingga dapat menyebabkan tertular virus penyakit dari pasien ke petugas.
4. Dari hasil observasi peneliti persentase tertinggi tentang kenyamanan 91% pasien merasa tinggi loket sudah sesuai dengan tinggi badan, berikutnya 87% pasien merasa panjang loket sudah sesuai dengan panjang depa sehingga pasien merasa nyaman menggunakan loket. Hal ini berdampak pada citra rumah sakit yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa rumah sakit. Sedangkan persentase tertinggi tentang keluhan sebesar 51% pasien merasa belum mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dari petugas dan 44% pasien secara keseluruhan merasa tidak nyaman menggunakan loket. pasien mengeluh terhadap loket TPPERJ RSUD Kota Semarang.
5. Dari hasil perbandingan hasil penilaian petugas dan pasien dapat disimpulkan peneliti bahwa petugas pada panjang loket tidak sesuai, lebar loket sudah sesuai, tinggi loket sudah sesuai, lubang bicara tidak sesuai, dan kenyamanan tidak sesuai, sedangkan menurut kesimpulan peneliti bahwa pasien pada panjang loket sudah sesuai, lebar loket sudah sesuai, tinggi loket sudah sesuai, lubang bicara tidak sesuai, dan kenyamanan pada loket sudah sesuai.

SARAN

1. Loket bagian dalam agar diberi penyekat dan lubang komunikasi, hal ini bertujuan untuk mencegah terjadi penularan virus dari pasien kepada petugas.
2. Kursi petugas agar disesuaikan dengan anthropometri petugas yang lebarnya sesuai, hal ini dimaksudkan agar petugas tidak mudah merasa

lelah dan tidak mudah mengalami kesehatan seperti pegal-pegal. Ukuran yang disarankan peneliti yaitu 40-41 cm.

3. Tinggi meja petugas agar disesuaikan dengan anthropometri tinggi siku duduk petugas agar merasa nyaman dalam melayani pasien. Ukuran yang disarankan peneliti yaitu 68-74 cm.

DAFTAR PUSTAKA

1. Shofari bambang, *Modul perkuliahan pengelolaan system RM kesehatan*, 2004, (tidak dipublikasikan).
2. Mahawati Eni, *Modul Ergonomi Perancangan Kerja Udinus Semarang*, 2011.
3. Dahlan sofwan, *Hukum Kesehatan rambu- rambu bagi profesi dokter*, Badan Penerbit Undip Semarang, 2000
4. Rachmani Enny, *Modul Pratikum Ergonomi Udinus Semarang*, 2005 (tidak dipublikasikan).
5. Nuranto Eko, *Ergonomi Konsep Dasar dan Aplikasinya Edisi Pertama Institut Teknologi 10 November*, PT Guna Widya. 1996
6. Sritomo Wignjosoebroto, *Ergonomi studi gerak dan waktu*, institut teknologi sepuluh November, 1995
7. Soekidjo Notoatmodjo, *Metode penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005