

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sistem kesehatan nasional atau yang dikenal dengan SKN merupakan acuan pelaksana perubahan dalam pembangunan kesehatan. Berdasarkan salah satu peraturan yaitu Peraturan Presiden RI Nomor 72 tahun 2012, SKN terbagi menjadi tujuh subsistem yang ada. Salah satu subsistem tersebut adalah sumber daya manusia kesehatan (SDMK) (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72, 2012). Rencana pembangunan dan pengembangan tenaga kesehatan pada tahun 2011-2025 dijelaskan mengenai sumber daya manusia kesehatan memberikan kontribusi sampai 80% pada penyusunan serta peningkatan kesehatan secara nasional. Sumber daya manusia dalam bidang kesehatan ini merupakan bagian dan asset yang cukup penting sebagai wujud pembangunan kesehatan dalam secara besar pada setiap subsistem kesehatan lainnya. Keadaan ini harusnya dapat menjadikan Indonesia melakukan memenuhi jumlah sumber daya manusia kesehatan (Kepmen Koordinator Kesejahteraan Rakyat, 2013).

Perencanaan subsistem SDM berkaitan erat dengan pengembangan dan pemberdayaan SDM yang sehat dengan tujuan untuk menjaga kualitas (Kementerian Kesehatan, 2017). Peran manajemen sumber daya manusia kesehatan memainkan peran tertentu dalam menjaga kualitas karyawan. Perencanaan sumber daya yang berkualitas ini juga dilakukan dalam pembangunan kesehatan dalam rumah sakit yang ditujukan untuk pembangunan nasional pada bidang kehidupan. Capaian yang sedang dilakukan adalah dengan pembangunan dibidang kesehatan. Pembangunan ini dicapai dengan berbagai faktor seperti jaringan, jumlah dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Kementerian Kesehatan, 2017).

Kualitas dalam memberikan pelayanan terkadang berkaitan dengan banyaknya rumah sakit dalam melayani masyarakat. Pembangunan rumah sakit reguler atau umum dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Terhitung pembangunan rumah sakit umum terus dilakukan terhitung dari 2013 - 2015 untuk jumlah rumah sakit umum terus meningkat.

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan untuk memperbaiki derajat kesehatan seluruh masyarakat. Rumah sakit menggambarkan sebuah fasilitas yang menyediakan pengobatan dan perawatan kesehatan pada tingkat individu secara menyeluruh dalam bentuk pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat (Permenkes, 2020). Pada UU Nomor 44, menyatakan bahwa tujuan rumah sakit adalah untuk memfasilitasi penduduk atau masyarakat agar mendapatkan layanan kesehatan dan memajukan kualitas kesehatan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Demi mewujudkan tujuan tersebut diperlukan jumlah sumber daya manusia dibidang kesehatan (Undang-undang Nomor 44, 2009).

Jumlah SDM Kesehatan di harapkan dapat memberikan pelayanan pada masyarakat melalui pengobatan. Pada tahun 2020 SDM Kesehatan di Indonesia berjumlah 1.463.452, terdiri dari 1.072.679 nakes atau sebesar 73,30 % dan 390.773 non nakes atau sebesar 26,70%. Di Indonesia tenaga medis berjumlah 124.449 orang, dengan proporsi terbanyak ditempati oleh dokter sebesar 55%. Proporsi tenaga medis di Pulau Jawa-Bali, DKI Jakarta menempati posisi kedua sebanyak 16.754 orang dan posisi pertama ditempati oleh provinsi Jawa Barat sejumlah 17.032 orang (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Hasil penelitian Lia Cania terkait beban kerja di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Budi Agung Juwana dihasilkan kegiatan produktif tenaga rekam medis masih lebih kecil dari 80% yaitu sebesar 67,37% (Cania, 2019). Penelitian lainnya di dapatkan lebih dari setengah perawat yaitu sebesar 52,1% merasakan beban kerja dalam kategori berlebih di ruang instalasi ranap penyakit dalam non bedah RSUP M. Djamil padang tahun 2018 (Agustina, 2018).

Lalu berdasarkan penelitian Hesma Wadhani (2019) hasil penelitian diperoleh beban kerja subjektif atau secara sudut pandang perawat sebesar 72,06% kategori beban kerja tinggi dan beban kerja objektif atau secara faktual sebesar 55,88% kategori beban kerja tinggi (Handarizki, 2019). Pada penelitian yang dilakukan oleh Umi Handayani dan Arief (2020) standar waktu kerja 7978 menit/ tahun sedangkan pada kenyataannya berjumlah 129120 menit/ tahun (Handayani and TQ, 2018). Berdasarkan kejadian ini di ambil kesimpulan masih banyaknya

tugas yang perlu dirampungkan oleh perawat yang menyebabkan terjadi beban kerja berlebih.

Pada penjelasan beberapa peneliti di atas didapatkan bahwa dengan jumlah perawat yang ada di Indonesia terdapat kekurangan tenaga atau terjadinya beban kerja berlebih. Rumah sakit sebagai tempat masyarakat mendapatkan kesehatannya kembali melalui pengobatan. Sudah seharusnya rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal dengan tidak banyaknya beban kerja yang dialami para perawat dalam bertugas. Salah satu rumah sakit yang mempunyai fokus untuk menjaga pelayanan agar tetap selalu optimal adalah Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. RSUP Fatmawati menjadi rumah sakit rujukan pemerintah dengan fasilitas pelayanan kesehatan dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Rumah Sakit Fatmawati adalah rumah sakit yang bertipe A berskala Nasional, sehingga rumah sakit ini harus memberikan pelayanan terbaiknya seperti pelayanan spesialis dan subspecialisnya secara menyeluruh (Rencana Strategis Bisnis RSUP Fatmawati 2015-2019). Maka dari itu, penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati karena rumah sakit ini memperhatikan pelayanan yang diberikan supaya maksimal.

Pelayanan supaya maksimal rumah sakit memerlukan ketersediaan tenaga dalam melaksanakannya. Berdasarkan penjelasan yang diatur dalam Menteri Kesehatan yang di atur dalam Permenkes Nomor 340 Tahun 2010 untuk standar rumah sakit adalah 1 tempat tidur atau di artikan dengan 1 pasien dipegang oleh 1 perawat. Keadaan ini bertujuan untuk mengfokuskan perawat dalam memberikan pelayanan terbaiknya dan untuk mengurangi beban kerja yang harus dijalani apabila perawat tersebut harus mengurus banyak pasien (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Permintaan masyarakat terhadap tingginya pelayanan kesehatan, sehingga kualitas pelayanan kesehatan harus dipertahankan dan juga ditingkatkan, selain itu peningkatan pelayanan kesehatan dapat berjalan optimal apabila pelayanan yang diterima oleh masyarakat terwujud dengan baik. Maka, diperlukan perbaikan mutu pelayanan kesehatan yang berguna dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Kepuasan pelanggan menjadi cara untuk mengetahui dan menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan yang diberikan

kepada pasien atau pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan menjadi cara untuk mengetahui dan menjadi bahan evaluasi perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Tenaga perawat adalah salah satu komponen dalam melakukan pembangunan kesehatan secara Nasional, selain itu tenaga perawat adalah seorang yang berpendidikan dengan peran untuk merawat, membantu, dan melindungi orang lain yang mengalami dalam menjalani kehidupannya supaya dapat sembuh atau pulih guna menjalani hidupnya kembali. Tenaga perawat ditempatkan diberbagai ruangan seperti ruangan rawat inap, rawat jalan, serta rawat intensif (Budiono, 2016).

Rawat inap adalah jenis perawatan untuk pasien yang memerlukan pengobatan dalam jangka waktu yang tidak ditentukan sehingga pasien tersebut perlu menginap di rumah sakit supaya dapat dimonitoring dengan maksimal. Berdasarkan kondisi tersebut diperlukan jumlah tenaga yang memadai. Tenaga perawat juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atau pelanggan rumah sakit (Dzikrin Nur and Haksama, 2016).

Tingkat kepuasan pada pasien di RSUP Fatmawati pada tahun 2010 hingga 2013 sebesar 71% - 79% artinya terdapat kecenderungan meningkat, peningkatan yang terjadi masih belum sejalan dengan ambisi yang telah direncanakan sebesar 80%. Berdasarkan data tersebut rumah sakit harus terus memperbaiki untuk tercapai target tersebut (Rencana Strategis Bisnis RSUP Fatmawati 2015-2019).

Data yang tercantum pada rencana strategi pada tahun 2020-2024 menyatakan bahwa indeks kepuasan pelanggan di tahun 2017 mengalami penurunan dari 81.40 menurun menjadi 79,10 di tahun 2019. Hal ini menunjukkan adanya perubahan atas kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan. Pada survey tersebut menggunakan 9 indikator yang tertuang dalam Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM yang ditentukan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi (Revisi Rencana Stategis Bisnis RSUP Fatmawati 2017-2019).

Adanya penurunan kepuasan pelanggan dari penilaian pelayanan salah satu faktornya adalah kelebihan beban kerja. Beban kerja berlebih yang tidak dapat ditangani secara baik akan berpengaruh terhadap kinerja yang akan dihasilkan. Kinerja yang tidak maksimal akan berpengaruh pada produktifitas maupun

pelayanan yang diberikan. Kepuasan akan pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan memberikan profit kepada rumah sakit. Oleh karenanya masalah beban kerja mesti di tangani oleh rumah sakit.

Saat beban kerja berlebih harus di ketahui apakah jumlah tenaga sesuai dengan kegiatan dan beban kerja yang dijalankan. Metode *Workload Indicator Staff Need* dipilih karena hasil perhitungannya dapat segera diketahui dan realistis sehingga dapat digunakan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dengan menggunakan data laporan rutin kegiatan pada setiap unit. Metode WISN digunakan untuk evaluasi jumlah tenaga dengan efektifitas pekerjaan. Metode ini telah diatur sebagai cara untuk mendapatkan perhitungan sumber daya manusia kesehatan (Kepmenkes, 2004).

Berlebihnya beban kerja akan berpengaruh pada pelayanan yang diterima oleh pasien. Saat pelayanan kurang atau kurang maksimal akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sehingga penting untuk dilakukan penelitian terkait dengan beban kerja dengan judul “Analisis Kebutuhan Tenaga Keperawatan Menggunakan Metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN) Di Pelayanan Rawat Inap Teratai Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati”

I.2 Rumusan Masalah

Tingkat kepuasan sebesar 80% menjadi salah satu yang harus di capai melalui pelayanan yang maksimal hal ini menjadi fokus untuk terus diperbaiki dengan keadaan yang baru mencapai 79%. Salah satu peningkatannya adalah dengan memberikan kepuasan pelayanan, namun keadaan beban kerja berlebih dalam menghambat dari ketercapaian target tersebut ditambah keadaan perawat di rumah sakit yang kadang harus menangani lebih dari satu pasien membuat beban kerja merasa berlebihan. Melatarbelakangi fenomena yang terjadi maka dirumuskan masalah, yaitu “Apakah jumlah tenaga keperawatan di ruang rawat inap teratai penyakit dalam Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati sesuai dengan beban kerja yang dijalankan?” dan “Berapa jumlah tenaga perawat yang dibutuhkan ruang rawat inap teratai penyakit dalam RSUP Fatmawati berdasarkan pada perhitungan

dengan metode *workload indicator staff need* (WISN)?”

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Untuk mendapatkan jumlah tenaga keperawatan berdasarkan pada metode *Workload Indicator Staff Need* (WISN) dipelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendapatkan sejumlah waktu kerja tersedia tenaga perawat diruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUP Fatmawati.
- b. Mendapatkan sejumlah kebutuhan tenaga perawat diruang Rawat Inap Penyakit Dalam pada RSUP Fatmawati.
- c. Mendapatkan jumlah standar beban kerja tenaga perawat diruang Rawat Inap Penyakit Dalam pada RSUP Fatmawati
- d. Mendapatkan jumlah standar kelonggaran tenaga perawat diruang Rawat Inap Penyakit Dalam pada RSUP Fatmawati.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian terbagi menjadi 2 yaitu secara teoritis dan secara praktik. Manfaat penelitian secara teoritis yaitu manfaat dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan. Sedangkan manfaat secara praktis yaitu manfaat yang diperoleh pada saat penelitian, sehingga dapat bermanfaat dan diterapkan pada tempat penelitian, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, masyarakat dan peneliti.

I.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan untuk dapat memperluas dan pengetahuan dibidang kesehatan masyarakat dalam menentukan beban kerja tenaga kesehatan di rumah sakit.

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Manfaat untuk Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati

Dapat menjadi bahan pertimbangan dan acuan penambahan tenaga keperawatan yang berkerja di RSUP Fatmawati.

- b. Manfaat untuk Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Jakarta

Dapat memberikan penjelasan dan pemahaman yang akan dijadikan bahan referensi dibidang akademik pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta secara umumnya dan secara khususnya pada Program Studi Kesehatan Masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan tenaga perawat dirumah sakit.

- c. Manfaat untuk Masyarakat

Dapat memberikan dan menjadikan ilmu yang dapat memberikan kebermanfaatn dalam memahami tentang bagaimana pemenuhan tenaga perawat dirumah sakit agar dapat tetap tersedia sesuai dengan keadaan yang ada.

- d. Manfaat untuk Peneliti

Dapat memperluas ilmu pengetahuan yang dimiliki dan menjadi bahan dalam mengembangkan penelitian kedepannya untuk menjadi lebih baik, khususnya penelitian yang sama dengan penelitian ini.

- e. Manfaat untuk Informan

Dapat menyampaikan keterangan dan wawasan tambahan dalam merencanakan pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di bidang kesehatan dan menentukan beban kerja tenaga kesehatan utamanya pada tenaga perawat yang berdinasi di pelayanan rawat inap RSUP Fatmawati supaya kualitas pelayanan dengan kebijakan yang akan dikeluarkan sesuai dengan keadaan yang ada.

I.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang dilakukan membahas perihal analisis kebutuhan tenaga keperawatan menggunakan metode *workload indicator staff need* (WISN) dipelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. Penelitian ini dimulai pada bulan April 2022 di Instalansi Rawat Inap Teratai RSUP Fatmawati. Tujuan penelitian untuk mendapatkan jumlah kebutuhan tenaga supaya dapat

mengatasi berlebihnya beban kerja. Penelitian bersifat kualitatif dengan teknik deskriptif. Data penelitian menggunakan informan kepala rawat inap dan atau kepala komite keperawatan dan tenaga perawat. Data yang sudah diperoleh akan diolah dengan perhitungan metode WISN. Hasil perhitungan akan didapatkan besaran beban kerja yang dialami perawat dan jumlah kebutuhan atas tenaga perawat yang ada pada ruangan Rawat Inap RSUP Fatmawati.