

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi isu global yang memperoleh perhatian serius dari World Health Organization (WHO). WHO menetapkan standar pelayanan kesehatan dengan menitikberatkan pada aspek keselamatan pasien, efektivitas pelayanan, serta kepuasan pasien sebagai indikator utama dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Dalam konteks global tersebut, rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan melalui optimalisasi manajemen yang bersifat holistik dan adaptif, yang mencakup pengelolaan sumber daya manusia, operasional, keuangan, inovasi teknologi, serta kepemimpinan dan budaya organisasi (WHO, 2021).

Sejalan dengan tuntutan global tersebut, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan juga menjadi perhatian utama di tingkat nasional. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan secara berkelanjutan berupaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari agenda transformasi kesehatan. Data Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa pada tahun 2023 jumlah rumah sakit di Indonesia mencapai 3.155 rumah sakit dengan rasio tempat tidur sebesar 1,38 per 1.000 penduduk, yang telah melampaui standar minimal WHO yaitu 1 tempat tidur per 1.000 penduduk (Kemenkes RI, 2024). Pemerintah juga menargetkan optimalisasi jaringan rumah sakit nasional hingga 100 persen pada tahun 2027, serta melakukan perbaikan layanan rumah sakit vertikal melalui enam inisiatif internal guna mewujudkan rumah sakit yang lebih nyaman dan berkualitas bagi masyarakat. Namun demikian, peningkatan jumlah fasilitas kesehatan tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada unit-unit layanan yang menjadi garda terdepan dalam berinteraksi langsung dengan pasien.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut, salah satu aspek krusial yang perlu mendapat perhatian adalah pengelolaan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan beban kerja tenaga kesehatan. Standar internasional juga menegaskan pentingnya pengelolaan beban kerja yang seimbang bagi tenaga kesehatan, mengingat beban kerja yang berlebihan berpotensi menimbulkan penurunan kualitas pelayanan serta berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Beban kerja merupakan sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu jabatan atau unit organisasi, yang diperoleh dari hasil perkalian antara volume kerja dengan norma waktu yang telah ditetapkan. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), beban kerja diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau permasalahan, sehingga dengan kemampuan tersebut individu dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.

Pengertian tersebut diperkuat oleh berbagai pendapat ahli yang memandang beban kerja sebagai komponen penting dalam menilai tingkat efisiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi. Beban kerja mencakup seluruh aktivitas yang melibatkan karyawan serta waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Selain itu, beban kerja dapat dipahami sebagai sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam periode waktu tertentu guna memperoleh gambaran mengenai efisiensi dan efektivitas kinerja unit tersebut, (Azzari, 2022) menyatakan bahwa beban kerja merupakan perbandingan antara total waktu baku yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan total waktu standar yang tersedia.

Dalam praktik pelayanan kesehatan, pengelolaan beban kerja yang tidak optimal sering kali menjadi sumber berbagai permasalahan pelayanan. Salah satu tantangan krusial dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pengelolaan beban kerja tenaga

kesehatan yang belum seimbang dengan volume dan kompleksitas pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakefisienan kerja, meningkatnya waktu tunggu pasien, serta menurunnya kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Pengelolaan beban kerja petugas, khususnya di unit pendaftaran rawat jalan, menjadi isu yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakseimbangan beban kerja petugas pendaftaran berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien, terjadinya antrean panjang, serta pada akhirnya berkontribusi terhadap penurunan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang menggunakan metode *Workload Indicator of Staffing Need* (WISN) dan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) juga menunjukkan bahwa banyak rumah sakit di Indonesia masih mengalami ketidaksesuaian antara jumlah petugas yang tersedia dengan beban kerja aktual yang harus ditanggung (Firdaus et al., 2022).

Ketidakseimbangan beban kerja tersebut menjadi semakin kompleks ketika dihadapkan pada berbagai kendala teknis serta keterbatasan sistem pendukung pelayanan. Kondisi ini diperburuk oleh permasalahan teknis, seperti koneksi internet yang kurang stabil, sistem informasi pelayanan yang belum berjalan secara optimal, serta keterbatasan tenaga kerja yang memenuhi standar kualifikasi profesi rekam medis (Pertiwi et al., 2024). Beban kerja yang berlebihan tersebut menimbulkan permasalahan tambahan dalam pengelolaan waktu dan sumber daya rumah sakit, serta berpotensi meningkatkan tingkat ketidakpuasan pasien.

Gambaran permasalahan tersebut juga tercermin pada rumah sakit rujukan di tingkat daerah. Di Provinsi Riau, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad berperan sebagai rumah sakit rujukan utama yang memiliki fungsi strategis dalam sistem pelayanan kesehatan di wilayah Sumatera. RSUD Arifin Achmad Rumah sakit ini berfungsi sebagai pusat rujukan sekaligus rumah sakit pembina bagi rumah sakit kabupaten/kota di seluruh

Provinsi Riau, Pada tahun 2024, Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad statusnya rumah sakit tipe A, sehingga memerlukan pemenuhan standar pelayanan yang lebih tinggi (Media Center Provinsi Riau, 2024).

Sejalan dengan peran strategis yang diemban, RSUD Arifin Achmad dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu dan standar pelayanannya. Dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan standar pelayanan tersebut, unit pelayanan yang berada di garda terdepan menjadi fokus utama perhatian, salah satunya adalah unit pendaftaran rawat jalan. Unit pendaftaran rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menghadapi berbagai tantangan dalam pengendalian kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh beban kerja petugas. Sebagai unit yang berada pada lini awal pelayanan, pendaftaran rawat jalan memiliki tanggung jawab terhadap proses registrasi pasien, pengelolaan dokumen rekam medis, serta koordinasi dengan unit pelayanan lainnya.

Berbagai permasalahan yang kerap muncul meliputi lamanya waktu tunggu pendaftaran, terjadinya antrean panjang, kesalahan dalam proses entri data, keterlambatan pendistribusian berkas rekam medis, serta keluhan pasien terkait prosedur pelayanan yang dianggap berbelit-belit. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara beban kerja yang harus ditanggung oleh petugas dengan kapasitas serta sumber daya yang tersedia. Temuan ini sejalan dengan pandangan para ahli yang menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan kualitas pelayanan dalam sistem pelayanan kesehatan.

Lukito & Gani (2024) menjelaskan bahwa permasalahan dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia berkaitan erat dengan keterbatasan jumlah tenaga medis serta belum optimalnya pemerataan layanan. Kondisi beban kerja yang berlebihan berpotensi menurunkan kinerja petugas, meningkatkan risiko kesalahan dalam pelayanan, dan pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan serta keselamatan pasien.

Oleh karena itu, diperlukan penerapan pendekatan manajemen mutu yang komprehensif untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan di rumah sakit adalah *Total Quality Management* (TQM), yang berfokus pada upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan (Widjanarko et al., 2024). Sejalan dengan hal tersebut, diperlukan analisis yang mendalam terhadap pengendalian kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan beban kerja petugas di unit pendaftaran rawat jalan, guna mengidentifikasi akar permasalahan serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, diperoleh data bahwa jumlah kunjungan pasien dalam tiga bulan terakhir tergolong tinggi dan mengalami fluktuasi. Pada bulan Oktober tercatat sebanyak 16.661 kunjungan pasien, bulan November sebanyak 14.911 kunjungan pasien, dan pada bulan Desember meningkat secara signifikan menjadi 20.433 kunjungan pasien. Kondisi ini menunjukkan adanya lonjakan kunjungan pasien pada periode tertentu yang berpotensi meningkatkan beban kerja petugas administrasi.

Jika dilihat dari rata-rata kunjungan harian, jumlah pasien pada bulan Oktober mencapai sekitar 724 pasien per hari, bulan November sekitar 648 pasien per hari, dan meningkat menjadi sekitar 888 pasien per hari pada bulan Desember. Dengan jumlah petugas pendaftaran sebanyak 10 orang dan jam kerja pukul 07.00–16.00 WIB selama 23 hari kerja efektif, setiap petugas harus melayani sekitar 65–89 pasien per hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja petugas pendaftaran tergolong tinggi, terutama pada bulan dengan lonjakan kunjungan pasien.

Selain tingginya jumlah kunjungan pasien, hasil survei awal juga menunjukkan adanya

perbedaan lama waktu pelayanan antara pasien lama dan pasien baru. Waktu pelayanan untuk pasien lama berkisar antara 5–10 menit, sedangkan pasien baru membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama, yaitu sekitar 10–15 menit. Dengan jam kerja efektif sekitar 540 menit per hari, perbedaan waktu pelayanan ini menyebabkan kebutuhan waktu pelayanan yang harus dipenuhi oleh petugas pendaftaran berpotensi mendekati bahkan melebihi waktu kerja yang tersedia, terutama apabila proporsi pasien baru cukup besar.

Survei awal juga dilakukan melalui wawancara langsung dengan petugas pendaftaran untuk menggambarkan kondisi beban kerja yang dialami. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingginya jumlah kunjungan pasien belum diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai.

Menurut standar pelayanan (Kemenkes RI) (Farhani, 2024) untuk tenaga kesehatan perhari nya yaitu 10-20 pasien perhari. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas menjadi tidak sebanding dengan jumlah petugas yang tersedia. Petugas juga mengungkapkan bahwa loket pelayanan pendaftaran masih mengalami kekurangan petugas, yang berpotensi menimbulkan antrean dan meningkatkan waktu tunggu pasien.

Berdasarkan kondisi tersebut, terlihat adanya kesenjangan (gap) antara tingginya tuntutan pelayanan administrasi dengan kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan selama waktu kerja yang tersedia. Tingginya jumlah kunjungan pasien, perbedaan lama waktu pelayanan, tuntutan ketelitian dalam pekerjaan administrasi, serta tekanan waktu dalam pelayanan diduga dapat memengaruhi beban kerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang dikaji dibatasi pada beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan fokus pada pengaruh beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu terhadap beban

kerja petugas administrasi

Atas dasar kesenjangan tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU.”** Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh beban kerja petugas administrasi, serta dapat menjadi dasar dalam perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini “Apakah beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu berpengaruh terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja fisik terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja mental terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.
3. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja waktu terhadap beban kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi beban kerja petugas administrasi,

khususnya yang berkaitan dengan beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengelolaan sumber daya manusia secara lebih efektif.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan khazanah keilmuan dan literatur akademik di lingkungan universitas, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, serta dapat menjadi bahan referensi dan sumber informasi ilmiah bagi civitas akademika dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja petugas administrasi di rumah sakit., serta dapat menjadi bahan rujukan dan pembandingan bagi peneliti maupun mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau pada tahun 2026. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi beban kerja fisik, beban kerja mental, dan beban kerja waktu, sedangkan variabel dependen adalah beban kerja petugas administrasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional menggunakan desain *cross-sectional*, yaitu pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada waktu yang sama dalam satu kali pengamatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yang berjumlah 37 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, sehingga seluruh anggota

populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuesioner, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen dan data pendukung yang tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau..

1.6 Penelitian terkait

Tabel 1.1 Penelitian terkait

Nama	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Sampel	Tempat Penelitian
Penelitian Sekarang (2026)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	Beban Kerja (X) 1. Beban kerja fisik 2. Beban kerja mental 3. Beban kerja waktu Beban kerja petugas administrasi (Y)	Kuantitatif	37 sampel petugas administrasi	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad
(Trisna Wirayuda, Maryana, 2022)	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Perawat Kamar Operasi Di Rsud Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Bangka Belitung	Variabel Independen (X): X ₁ = Lingkungan kerja X ₂ = Motivasi kerja X ₃ = Kepuasan kerja Variabel Dependen (Y): Beban kerja perawat kamar operasi	Kuantitatif	34 sampel	Rsud Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Bangka Belitung
(Metha Dwi Tamara, Gugum Pamungkas, 2022)	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Petugas Unit Front Office di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung Tahun 2022	Variabel X X1: Motivasi X2: Beban Kerja X3: Lingkungan Kerja X4: Kompetensi/Masa Kerja Y: Kinerja Petugas Unit Front Office	Kuantitatif deskriptif analitik	35 orang	Rumah Sakit Ibu Anak Limijati Kota Bandung Tahun 2022
(Andika Carol Pademe, Farid,	Analisis Hubungan Beban Kerja Terhadap	Beban kerja (X) Motivasi kerja (Y)	kuantitatif dengan menggunakan suatu teknik	77 orang	UPT. Rumah Sakit Umum

2022)	Motivasi Kerja Pegawai Kontrak Administrasi pada UPT. Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah		analisis korelasi sederhana		Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah
(Iqbal, 2022)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Aparatur Sipil Negara Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara	Faktor risiko (X) Eek (Y)	Observasional analitic/survei analitic	Tenaga kesehatan Aparatur Sipil Negara di RSUD Kabupaten Lombok Utara berjumlah 77 orang.	Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara