

GAMBARAN BEBAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN DI UNIT REKAM MEDIS RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA

Eki Maulida Zaida¹, Khusnul Khotimah Arum N², Ilham Rahmansyah³

^{1,2,3}Politeknik Yakpermas Banyumas

Email: ekimauidazaida22@gmail.com¹, arumgusta@gmail.com²,
iam.rahmansyah@gmail.com³

ABSTRAK

Mutu pelayanan rumah sakit sangat bergantung pada kinerja petugas rekam medis yang dipengaruhi oleh tingkat beban kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan efisiensi dan menimbulkan stres, namun mutu pelayanan masih dapat terjaga apabila sistem kerja berjalan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran beban kerja terhadap mutu pelayanan di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 20 orang petugas rekam medis. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan indikator beban kerja dan mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% petugas memiliki beban kerja berlebih dan 70% responden menilai mutu pelayanan baik. Uji Chi-Square menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,111 ($>0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan mutu pelayanan. Meskipun demikian, mutu pelayanan dapat tetap dipertahankan apabila sistem kerja berjalan efektif dan koordinasi antarpetugas terjalin dengan baik. Disarankan agar rumah sakit melakukan evaluasi beban kerja secara berkala menggunakan metode Workload Indicators of Staffing Need (WISN), memperkuat sistem informasi, serta meningkatkan pelatihan dan kesejahteraan petugas untuk menjaga mutu pelayanan tetap optimal.

Kata Kunci: Beban Kerja, Mutu Pelayanan, Rekam Medis, Rumah Sakit.

ABSTRACT

*The quality of hospital services highly depends on the performance of medical record officers, which is influenced by their workload level. Excessive workload can decrease efficiency and cause work stress; however, service quality can still be maintained if the work system functions effectively. This study aims to describe the relationship between workload and service quality in the Medical Record Unit of Islamic Hospital Banjarnegara. This research employed a descriptive quantitative method with 20 respondents consisting of medical record officers. The research instrument used was a questionnaire with workload and service quality indicators. The results showed that 60% of the officers had an excessive workload, and 70% of respondents assessed the service quality as good. The Chi-Square test resulted in a *p-value* of 0.111 (>0.05), indicating no significant relationship between workload and service quality. Nevertheless, service quality can be maintained if the work system runs effectively and coordination among officers is well established. It is recommended that the hospital conduct regular workload evaluations using the Workload Indicators of Staffing Need (WISN) method, strengthen the*

information system, and improve training and employee welfare to maintain optimal service quality.

Keywords: *Workload, Service Quality, Medical Record, Hospital.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang membutuhkan investasi besar serta pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien untuk menjamin mutu, keamanan, dan keselamatan pelayanan (Padhila et al., 2024). Keberhasilan rumah sakit sangat bergantung pada optimalisasi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Salah satu indikator penting efektivitas pelayanan adalah jumlah kunjungan pasien, baik rawat jalan maupun rawat inap. Namun, beberapa tahun terakhir banyak rumah sakit mengalami penurunan kunjungan akibat rendahnya kualitas layanan, waktu tunggu panjang, dan kurangnya keramahan tenaga medis (Mutmainnah et al., 2021). Penurunan ini berdampak pada menurunnya pendapatan rumah sakit dan kesejahteraan petugas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan beban kerja (Nurfitroh & Putra, 2023; Arif et al., 2023; Ambarwati, 2021).

Mutu pelayanan berperan penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat, efisiensi kerja, serta reputasi rumah sakit. Menurut Sudirman dan Riski (2023), mutu merupakan sistem yang menjamin pelayanan sesuai standar dan kebutuhan pasien. Rumah sakit dengan penerapan mutu yang baik cenderung memiliki kinerja keuangan lebih stabil (Tjiphanata, 2024). Penurunan mutu pelayanan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan berdampak pada jumlah kunjungan pasien (Octavia, 2024). Salah satu faktor yang memengaruhi mutu adalah beban kerja. Kekurangan tenaga dan tanggung jawab ganda menyebabkan beban kerja meningkat, menimbulkan stres, kelelahan, serta penurunan kinerja (Linda & Afrianti, 2024; Yulianita & Pujiyanto, 2023; Simanjuntak et al., 2024). Beban kerja berlebih tanpa manajemen yang tepat dapat menyebabkan kehilangan berkas, kesalahan pencatatan, serta penurunan produktivitas (Desmayanti, 2024).

Beberapa penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara beban kerja petugas rekam medis dan mutu pelayanan rumah sakit (Linda & Afrianti, 2024) (Fajri & Herman, 2024). Kondisi di lapangan memperlihatkan bahwa jumlah tenaga rekam medis sering tidak seimbang dengan volume pekerjaan, terutama di rumah sakit dengan kunjungan tinggi. Hal ini mengakibatkan keterlambatan penyelesaian berkas, risiko kesalahan data, dan hambatan klaim BPJS (Mahawati et al., 2021). Selain itu, beban kerja meningkat seiring tuntutan digitalisasi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang menambah kompleksitas tugas petugas rekam medis. Mutu pelayanan di unit rekam medis tidak hanya diukur dari

kecepatan kerja, tetapi juga ketepatan, keakuratan, dan kelengkapan dokumen. Mutu yang rendah dapat memengaruhi akreditasi rumah sakit, kepercayaan pasien, hingga keselamatan pasien. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **gambaran beban kerja terhadap mutu pelayanan di unit rekam medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif untuk mengetahui gambaran beban kerja terhadap mutu pelayanan petugas di unit rekam medis di rumah sakit. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan kuesioner. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang hasilnya digambarkan dengan angka atau numerik. (Budiarti dan Masturoh, 2022)

populasi yang diamati adalah beban kerja petugas rekam medis di rumah sakit Islam Banjarnegara. Populasi yang diambil adalah petugas rekam medis dan pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Total sampling* yaitu seluruh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Banjarnegara seluruhnya 20 petugas.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah mutu pelayanan di unit rekam medis pada beban kerja petugas rekam medis dan yang menjadi variabel terikat adalah beban kerja petugas rekam medis.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa pedoman yang dilakukan oleh peneliti dalam menggunakan kuesioner

Analisis Data

a. Univariat

Analisis data univariat adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis satu variabel secara tunggal. Tujuan utamanya adalah untuk mendeskripsikan karakteristik dasar dari variabel univariat, seperti distribusi, ukuran pemusatan (mean, median, modus), dan ukuran penyebaran (range, varians, standar deviasi). Analisis ini tidak mempertimbangkan hubungan atau interaksi dengan variabel lain, sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang satu aspek data yang sedang diteliti. Sihombing *et al.*, (2023)

b. Bivariat

Analisis Bivariat adalah hubungan antara dua variabel dapat digambarkan dalam bentuk tabel silang. Dalam membuat tabel silang ini, peneliti harus mengetahui

bagaimana arah hubungan dalam hubungan bivariat tersebut. Artinya peneliti harus mengetahui apakah hubungan yang terjadi asimetris, simetris, atau resiprokal, yang akan berimplikasi pada penggunaan persentase, apakah persen baris, persen kolom, atau persen total. (Sarwono dan Handayani, 2021). Analisis *Chi-square* Ukuran statistik ini merupakan ukuran asosiasi yang berusaha untuk menguji hipotesis bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. (Sarwono dan Handayani, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Beban Kerja Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar ke 20 petugas di unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara, Kategorisasi dilakukan berdasarkan skor total dari 5 item beban kerja :

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Beban Kerja Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Beban kerja	Frekuensi	Presentase
Tidak berlebih	8	40
Berlebih	12	60
Total	20	100

Hasil menunjukkan bahwa mayoritas petugas, yaitu 12 orang (60,0%), merasakan Beban Kerja Berlebihan. diperoleh hasil distribusi untuk beban kerja dari beberapa indikator pada kuesioner ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Beban Kerja Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

No	Indikator	Skor total	Rata-rata	Kategori item
1.	Target tercapai	71	3,55	Tinggi
2.	Menyelesaikan target tinggi	61	3,05	Sedang
3.	Mengerjakan banyak pekerjaan	73	3,65	Tinggi
4.	Menyelesaikan tugas mendadak	67	3,35	Tinggi

5. Target tinggi dari pimpinan	68	3,40	Tinggi
Rata rata total		3,40	

Berdasarkan hasil distribusi beban kerja yang diperoleh dari 20 responden petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Banjarnegara, menunjukkan rata-rata total beban kerja sebesar 3,40 (Tinggi) memperkuat hasil kategorisasi, menunjukkan bahwa secara kolektif, responden cenderung memberikan skor Setuju pada pernyataan yang mengindikasikan beban kerja. Indikator tertinggi kemampuan mengerjakan banyak pekerjaan, $X = 3,65$ menjadi penyumbang utama tingginya beban kerja, yang dapat mengancam akurasi pekerjaan.

2. Mutu Pelayanan Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar ke 20 petugas di unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara, diperoleh hasil distribusi untuk mutu pelayanan dari beberapa pernyataan pada kuesioner ditunjukkan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Mutu Pelayanan Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Beban kerja	Frekuensi	Presentase
Kurang baik	6	30
Baik	14	70
Total	20	100

Hasil penelitian terhadap 20 responden menunjukan bahwa sebagian besar responden (70%) menilai mutu pelayanan di unit rekam medis tergolong baik, sedangkan 30% menyatakan mutu pelayanan masih kurang baik. diperoleh hasil distribusi untuk mutu pelayanan dari beberapa indikator pada kuesioner ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Distribusi Hasil Pengukuran Mutu Pelayanan per Dimensi

No	Indikator Mutu pelayanan	Skor Total	Rata rata	Kategori Item
1	Keselamatan Pasien	242	3,03	Cukup baik
2	Efektivitas	278	3,48	Baik
3	Orientasi pada pasien	301	3,76	Baik
4	Tepat Waktu	281	3,51	Baik
5	Efisiensi	283	3,53	Baik
6	Keadilan	281	3,51	Baik

Total rata rata	3,47	Baik
------------------------	-------------	-------------

Meskipun rata-rata total adalah Baik 3,47, dimensi Keselamatan pasien menunjukkan skor terendah 3,03. Dalam konteks rekam medis, skor yang cenderung rendah pada dimensi ini (meski masih di atas nilai 3) sangat krusial, karena berkaitan langsung dengan risiko kesalahan dokumentasi (Pradiska Budi *et al.*, 2022).

3. Hubungan Beban Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hubungan Beban Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Kategori Mutu Pelayanan	Beban Berlebih		Beban Tidak Berlebih		Total	Uji Chi- Square
	Frekuensi	Persentas	Frekuensi	Persentas		
		e		e		
Kurang	2	16,7	4	50,0	6 (30)	0.111
Baik	10	83,3	4	50,0	14 (70)	
Jumlah	12	100	8	100	20 (100)	

Dari tabel di atas terlihat bahwa dari 12 responden yang memiliki beban kerja berlebih, 10 orang (83,3%) menilai mutu pelayanan baik, sedangkan 2 orang (16,7%) menilai kurang baik. Sebaliknya, dari 8 responden yang memiliki beban kerja tidak berlebih, 4 orang (50%) menilai mutu pelayanan baik, dan 4 orang (50%) menilai kurang baik. Hasil ini memberikan gambaran bahwa beban kerja berlebih tidak selalu menyebabkan penurunan mutu pelayanan. Petugas dengan beban kerja tinggi tetap mampu memberikan pelayanan yang baik karena didukung oleh profesionalisme, pengalaman kerja, dan koordinasi tim yang baik di unit rekam medis. Selain itu, penerapan sistem informasi dan pembagian tugas yang efisien turut membantu petugas dalam menjaga kualitas pelayanan.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $\chi^2 = 2.540$ dengan $p\text{-value} = 0.111 (> 0.05)$, yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan mutu pelayanan di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Secara statistik, hal ini mengindikasikan bahwa tingkat beban kerja petugas tidak memiliki pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan

yang dihasilkan. Namun demikian, secara deskriptif hasil ini menunjukkan bahwa petugas dengan beban kerja berlebih justru lebih banyak yang menilai mutu pelayanan baik.

Pembahasan

1. Beban kerja Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Hasil kuesioner yang disebarakan kepada 20 responden petugas di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara, diperoleh data bahwa sebagian besar petugas 12 orang (60%) menyatakan beban kerja berlebih, sedangkan 8 orang (40%) menyatakan beban kerja tidak berlebih, mayoritas petugas rekam medis mengalami beban kerja berlebihan, dengan skor rata-rata 3,40 yang menunjukkan adanya tekanan kerja yang signifikan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Beban kerja ini terutama disebabkan oleh tuntutan kemampuan mengerjakan banyak pekerjaan yang sangat tinggi (skor rata-rata 3,65), di mana petugas diharuskan mengerjakan banyak aktivitas sekaligus dengan target mencapai standar yang ketat.

Hasil ini sejalan dengan Penelitian Fajri dan Herman, (2024) diketahui bahwa dari 30 orang responden yang mengatakan beban kerja berat yaitu sebanyak 17 orang responden dengan presentase (56,7%) di RSI Ibnu Sina Bukit tinggi dan yang mengatakan beban kerja ringan sebanyak 13 orang (43,3%).

2. Mutu pelayanan Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Hasil kuesioner yang disebarakan kepada 20 petugas di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara Penelitian ini mengukur mutu pelayanan berdasarkan persepsi 20 petugas dengan menggunakan skala Likert yang mencakup enam dimensi utama: efektivitas, orientasi pada pasien, ketepatan waktu, efisiensi, keadilan, dan keselamatan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas petugas (70%) menilai mutu pelayanan di unit ini dalam kategori baik secara keseluruhan, dengan rata-rata skor total sebesar 3,76. Nilai ini menggambarkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Dimensi orientasi pada pasien memperoleh skor tertinggi yaitu rata-rata 3,76, menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan layanan yang sesuai kebutuhan pasien dan berorientasi pada pencapaian hasil yang optimal.

Hasil penelitian Andi Ritonga dan Oktavia Manurung, (2021) diketahui sebagian besar responden berada pada kategori kompetensi pokok baik adalah sebanyak 5

responden (50%). Selanjutnya sebagian besar responden berada pada kategori kompetensi pendukung sedang adalah sebanyak 5 responden (50%). Dari hasil penelitian diketahui juga bahwa sebagian besar responden berada pada mutu pelayanan kesehatan baik adalah 7 responden (70%).

3. Hubungan Beban Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Diunit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang (*Crosstabulation*) antara beban kerja dan mutu pelayanan terhadap 20 responden petugas di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara, diperoleh bahwa Dari 12 responden yang memiliki beban kerja berlebih, sebanyak 10 orang (83,3%) menilai mutu pelayanan baik, dan 2 orang (16,7%) menilai kurang baik. Dari 8 responden yang memiliki beban kerja tidak berlebih, sebanyak 4 orang (50%) menilai mutu pelayanan baik, dan 4 orang (50%) menilai kurang baik. Hasil uji *chi-square* nilai $p\text{-value} = 0.111 (> 0.05)$ menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan mutu pelayanan secara statistik. Hasil penelitian ini sama dengan Beno *et al.*, (2022) yang diketahui nilai $5,941 < 2,160$ dan nilai signifikan $0,001 < 0,25$ hasil ini menunjukkan bahwa petugas dengan beban kerja berlebih justru lebih banyak yang menilai mutu pelayanan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pane *et al.*, (2023) yang menunjukkan bahwa meskipun beban kerja tenaga rekam medis di RSUD Cendrawasih tinggi, mutu pelayanan tetap dapat dipertahankan karena adanya penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan pembagian tugas yang jelas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “Gambaran Beban Kerja terhadap Mutu Pelayanan di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara”, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban Kerja Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara sebagian besar petugas rekam medis 60% memiliki beban kerja berlebih, sedangkan 40% lainnya memiliki beban kerja tidak berlebih. Beban kerja ini terutama disebabkan oleh tuntutan kemampuan mengerjakan banyak pekerjaan yang sangat tinggi (skor rata-rata 3,65), di mana petugas diharuskan mengerjakan banyak aktivitas sekaligus dengan target mencapai standar yang ketat.

2. Mutu Pelayanan Petugas Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara sebagian besar responden 70% menilai mutu pelayanan di Unit Rekam Medis tergolong baik, sedangkan 30% menilai kurang baik. Dimensi orientasi pada pasien memperoleh skor tertinggi yaitu rata-rata 3,76, menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan layanan yang sesuai kebutuhan pasien dan berorientasi pada pencapaian hasil yang optimal.
3. Tidak terdapat hubungan Beban Kerja terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Banjarnegara dengan $p\text{-value} = 0.111 (> 0.05)$.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Ritonga, Z., & Oktavia Manurung, R. (2022). Tinjauan Kompetensi Petugas Rekam Medis Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Di Upt. Rumah Sakit Khusus Mata Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(1), 567–572. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.78>
- Andreya, I., Nurfadilah, Z. H. N., & Hidayati, M. H. (2021). Analisis Beban Kerja Tenaga Rekam Medis Menggunakan Metode ABK-Kes Di Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 988–996. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.156>
- Burhanudin, & Apriyani, R. K. (2021). Tinjauan Beban Kerja Tenaga Filling Rekam Medis Di Klinik Bhakti Jaya Depok. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(7), 1–8. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/800%0Ahttps://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/download/800/557>
- Desmayanti, C. (2024). Hubungan Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Non Medis Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024. *Karya Tulis Ilmiah*, 15(1), 37–48.
- Destya, V., Raisah, P., & Hidayatullah, M. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kabupaten X. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 3(12), 4102–4116. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i12.12431>
- Fajri, Y. A., & Herman, P. W. (2024). Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024. 2(2), 66–72.
- Farah Annisa Yasmine, Huki Chandra, & Rizqa Amelia Zunaidi. (2024). Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja

- Karyawan di UMKM XYZ. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(11), 5597–5618. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i11.4157>
- Linda, H., & Afrianti, N. (2024). Hubungan Beban Kerja Pegawai Rekam Medis Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Kebidanan Nusantara (JIKKN)*, 1(2), 2024. <https://teewanjournal.com/index.php/jikkn/index>
- Permenkes No. 24. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 1–19