

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Permendagri (2008), pengertian beban kerja adalah besaran suatu pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu unit jabatan dalam suatu organisasi dan merupakan hasil dari perkalian antara volume kerja dan norma waktu. Sedangkan menurut Menpan (1997), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Setiap beban kerja yang diterima seseorang dalam suatu organisasi haruslah sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut. Dampak yang terjadi apabila beban kerja terlalu berlebihan akan mengakibatkan stress kerja, baik fisik maupun psikis dan reaksi-reaksi emosional, sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dapat mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan serta timbul kebosanan, sehingga secara potensial dapat membahayakan pekerja (Manuaba, 2000). Berdasarkan dari uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan evaluasi beban kerja pada salah satu unit organisasi pemerintahan khususnya di Puskesmas Jagir Surabaya.

Puskesmas Jagir merupakan salah satu Puskesmas dibawah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang juga merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan pelayanan kesehatan masyarakat dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Jagir. Berdasarkan data kunjungan pada Puskesmas Jagir Surabaya tahun 2012, pada

Unit Rawat Jalan dan Unit Rawat Inap total kunjungan pasien mencapai sekitar 56.514 pasien, atau rata-rata sekitar kurang lebih 235 pasien/hari. Untuk kunjungan pasien tertinggi terdapat pada Unit Pelayanan Umum yaitu sebesar 128 pasien/hari dengan jumlah tenaga medis yang bertugas sebanyak tujuh orang. Dikarenakan banyaknya program Layanan Kesehatan yang ada di Puskesmas Jagir Surabaya, sehingga tenaga medis yang ada tersebar di beberapa Unit Layanan Kesehatan seperti PTRM, PUSTU, Lansia dan lain-lain. Terkadang hanya ada satu atau dua dokter yang bertugas melayani pasien yang datang di Puskesmas Jagir Surabaya dikarenakan adanya kendala seperti rapat dokter, training pengembangan, dan lain sebagainya.

Selama ini perhitungan beban kerja yang dilakukan Puskesmas Jagir Surabaya hanya berdasar pada jumlah volume atas uraian tugas dan tanggung jawab yang dilakukan pada salah satu tenaga kesehatan. Padahal pada kenyataannya, penghitungan beban kerja tenaga kesehatan yang dilakukan perlu mengacu pada Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM dengan menggunakan metode WISN (*Work Load Indicator Staffing Need*) yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan untuk dipedomani dan dilaksanakan oleh seluruh Unit Pelayanan Kesehatan (termasuk rumah sakit). Menurut Nuryanto (2005), penggunaan metode WISN sangatlah tepat digunakan untuk perhitungan beban kerja tenaga kesehatan, hal itu dibuktikan dengan dilakukannya evaluasi menggunakan metode WISN pada RS. Dr. Sardjito Yogyakarta, hasil pengkajian kebutuhan SDM di rumah sakit tersebut menghasilkan perhitungan yang lebih tepat dan akurat daripada dengan menggunakan metode-metode yang lainnya.

Oleh karena permasalahan tersebut perlu dibuat suatu aplikasi yang dapat membantu pihak Puskesmas Jagir Surabaya dalam melakukan proses penghitungan beban kerja tenaga kesehatan tersebut. Dengan demikian metode yang akan digunakan untuk mendukung proses penghitungan beban kerja tenaga kesehatan ini adalah dengan menggunakan metode WISN, yang sesuai dengan SK No.81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di tingkat Provinsi/Kab/Kota Serta Rumah Sakit Berdasarkan Beban Kerja/*Work Load*. WISN merupakan suatu metode perhitungan kebutuhan tenaga kesehatan berdasarkan pada beban pekerjaan nyata yang dilaksanakan oleh tiap kategori tenaga kesehatan pada tiap unit kerja di fasilitas pelayanan kesehatan. Kelebihan metode ini mudah dioperasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah diterapkan, komprehensif dan realistis.

Dengan diterapkannya aplikasi tersebut, diharapkan dapat membantu Puskesmas Jagir Surabaya dalam melakukan penghitungan beban kerja di masing-masing Unit Layanan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari aplikasi tersebut nantinya Puskesmas Jagir Surabaya dapat mengetahui jumlah optimal dan komposisi tenaga kesehatan yang diperlukan secara keseluruhan dan dapat juga untuk mengetahui tingkat efektifitas dan ketepatan jumlah tenaga kesehatan di setiap Unit Layanan, serta dapat juga digunakan sebagai pedoman formasi kerja dalam pelaksanaan mutasi, rotasi, promosi dan bahkan bermanfaat pula dalam proses perencanaan SDM kesehatan sehingga kebutuhan SDM kesehatan di Puskesmas Jagir Surabaya dapat terpenuhi dan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan dapat lebih optimal sesuai dengan visi serta misi dari Puskesmas Jagir Surabaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang sedang dihadapi oleh Puskesmas Jagir Surabaya saat ini, yaitu bagaimana merancang dan membangun aplikasi evaluasi beban kerja tenaga kesehatan dengan metode WISN (*Workload Indicator Staffing Need*) di Puskesmas Jagir Surabaya.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Puskesmas Jagir Surabaya.
2. Proses pengambilan data dalam perhitungan indikator beban kerja diambil dari masing-masing jabatan atau kategori tenaga yang berada dalam satu instansi Puskesmas Jagir.
3. Data kunjungan pasien yang digunakan pada penelitian ini dimulai pada bulan Januari tahun 2012 sampai bulan Desember tahun 2012.
4. Waktu kerja tersedia pada masing-masing jabatan atau kategori tenaga kesehatan tidak dibedakan berdasarkan waktu kerja atau shift.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun aplikasi evaluasi beban kerja tenaga kesehatan dengan metode WISN (*Workload Indicator Staffing Need*) yang menghasilkan :

1. Penghitungan Beban Kerja Tenaga Kesehatan.
2. Pelaporan Jumlah Kebutuhan Tenaga Kesehatan.

## 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari aplikasi yang akan dibangun nantinya adalah :

1. Membantu pihak Puskesmas dalam proses perencanaan SDM kesehatan sehingga dapat meningkatkan mutu serta pelayanan kesehatan yang ada pada Puskesmas Jagir.
2. Membantu pihak Kepala Tata Usaha dalam melakukan penghitungan dan pelaporan jumlah kebutuhan SDM kesehatan agar dapat mengurangi terjadinya tingkat kesalahan penghitungan serta dapat mempersingkat waktu menjadi lebih efektif dan efisien.

1. Membantu pihak Kepala Tata untuk mengetahui tekanan beban kerja dari kategori SDM kerja dalam suatu unit.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan pada laporan ini adalah sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan yang terjadi, perumusan permasalahan yang didapat dari latar belakang, pembatasan permasalahan, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat yang akan diberikan kepada *stakeholder*, serta penjelasan mengenai sistematika penulisan pada penelitian ini.

**Bab II : Landasan Teori**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang mendukung atau digunakan sebagai acuan pada saat atau sebelum melakukan penelitian.

**Bab III : Analisis dan Perancangan Sistem**

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana awal proses penelitian ini dilakukan hingga menghasilkan sebuah perancangan yang diperoleh melalui beberapa tahapan seperti, pengumpulan data, identifikasi permasalahan, analisis permasalahan, solusi permasalahan, serta dilanjutkan sampai dengan perancangan sistem, seperti *document flow*, *system flow*, *data flow diagram*, desain ERD baik *conceptual data model* maupun *physical data model*, struktur basis data, dan *interface*.

**Bab IV : Implementasi dan Evaluasi**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai implementasi program atau aplikasi yang sudah dibuat, berdasarkan hasil analisis hingga perancangan dan akan dilakukan uji coba fungsional maupun non fungsional terhadap perangkat lunak yang dibangun. Tahap akhir adalah melakukan evaluasi terhadap uji coba yang sudah dilakukan.

**Bab V : Penutup**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu hasil dari evaluasi, serta saran terkait dengan sistem yang dikembangkan.