

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik secara umum merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Salah satu bentuk pelayanan publik sebagai pelayanan dasar yaitu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang sangat penting diperhatikan, karena pelayanan yang aman dan nyaman di rumah sakit menjadi tujuan utama yang diharapkan masyarakat (pasien). Dalam hal ini petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik terutama pada masa pandemi virus Corona (*Covid-19*) harus dapat dilaksanakan dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan yang bertugas di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang RSUD Kota Tanjungpinang.

Berawal dari masa *Covid-19* di Wuhan (China) tahun 2019, dimana WHO menyatakan penyakit tersebut sebagai pandemi dan mulai masuk ke Indonesia tanggal 2 Maret 2020 dan dampaknya sangat besar bagi berbagai sektor salah satunya sektor kesehatan. Adanya wabah penyebaran *Covid-19* dirasakan oleh semua masyarakat di Indonesia. *Covid-19* merupakan Virus *Corona* yang menyerang sistem pernafasan dan mengakibatkan kematian akibat *pneumonia* akut. Virus ini bisa menyerang siapa saja termasuk anak-anak, bayi, dewasa maupun lanjut usia karena kondisi imun tubuh seseorang kurang stabil. Virus *Corona* menjadi salah satu penyakit yang ditakuti oleh masyarakat, dan

menyebabkan banyak pasien tidak mau berobat ke rumah sakit karena takut tertular. Sebaliknya petugas pelayanan kesehatan pun merasa khawatir dengan dampak yang ditimbulkan terhadap kesehatan mereka ketika memberikan pelayanan kepada pasien.

Namun seiring waktu permasalahan pandemi dapat diatasi, dengan Kota Tanjungpinang sudah memasuki level zona hijau yang berarti wilayah tanpa kasus yang dikonfirmasi atau dengan beberapa kasus infeksi yang datang dari Negara lain serta kesadaran masyarakat perlu ditingkatkan, termasuk protokol pencegahan penyakit menular seperti jarak sosial, cuci tangan, dan pemakaian masker namun, meski masih diterapkan masyarakat sudah dapat melaksanakan aktivitasnya termasuk pelayanan di rumah sakit pun sudah dibuka untuk umum. Meskipun masyarakat sudah dapat melakukan aktivitas dimasa pandemi, tetapi untuk pelayanan rumah sakit masih mengikuti aturan pelayanan kesehatan yang baik, sebab menjadi salah satu kunci utama bagi pengelolaan pelayanan masa pandemi *Covid-19*. Pelayanan kesehatan saat ini berbeda dengan keadaan pelayanan dimasa maraknya *Covid-19*.

Adapun saat terjadinya pandemi *Covid-19*, pengunjung (pasien) tidak dapat bebas keluar masuk rumah sakit dan antrian atau pendaftaran pasien dibatasi, bahkan tidak boleh terjadi kerumunan di ruang tunggu pasien karena dikhawatirkan akan terpapar covid-19 saat berobat. Apalagi dimasa pandemi, untuk Pelayanan kesehatan di rumah sakit banyak aturan yang dibuat untuk pengunjung maupun petugas bertujuan memutus masa rantai *Covid-19*.

Pelayanan yang dilakukan petugas kesehatan di masa maraknya pandemi saat itu, hanya bersifat untuk memenuhi kebutuhan individu (masyarakat) bagi kondisi kesehatan pasien yang darurat saja. Oleh sebab itu beban kerja petugas pelayanan kesehatan tentunya tidak sama dimasa pandemi dengan saat ini. Hal ini terkait dengan tugas IGD yaitu memberikan pelayanan kepada pasien-pasien gawat darurat dengan melaksanakan diagnosa, dan kecacatan serta di selenggarakan 24 jam perhari. Adapun beban kerja petugas kesehatan selama 24 jam tidak terlepas dari pembagian jam kerja, jam istirahat petugas, maupun dan pembagian tugas di ruangan IGD. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri No. 12/2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. dalam hal ini beban kerja petugas kesehatan pada saat ini harus di sesuaikan waktu kerjanya, maupun volume kerja yang diberikan untuk semua bidang pelayanan di IGD sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.

Permasalahan beban kerja petugas sebagai pegawai dirumah sakit telah diatur didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/75/M.Pan/7/2004 Tentang Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Beban Kerja dalam Rangka Penyusunan Formasi Pegawai Negeri Sipil. Bahwa Beban kerja merupakan aspek pokok yang menjadi dasar untuk perhitungan. Beban kerja perlu ditetapkan melalui program-program unit kerja yang selanjutnya dijabarkan menjadi target pekerjaan untuk setiap jabatan.

Dengan demikian beban kerja petugas kesehatan juga harus disesuaikan dengan keadaan saat ini, sebab setiap jenis pekerjaan berbeda bebannya, termasuk masa kerja, jam istirahat baik pengaturan jam masuk dan jam pulang meskipun banyak pasien yang berobat tidak sama beban kerja petugas setiap hari karena tergantung keadaan pasien yang berobat (terkadang ramai atau sedikit) di IGD.

Terkait masalah beban kerja petugas, juga mengikuti pedoman dari peraturan pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan (SPM Kesehatan) merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib dan berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal. Berarti dengan adanya peraturan SPM Kesehatan ini tentunya menjadi acuan untuk seluruh rumah sakit di Indonesia. Pelayanan di bidang kesehatan secara umum mempunyai peran yang penting terhadap lingkungan masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada saat berobat terutama untuk pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) Kota Tanjungpinang.

Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu masuk unit penting dalam operasional rumah sakit, karena pelayanan petugas diberikan selama 24 jam harus siaga melayani semua pasien yang datang dari semua keluhan penyakit. Petugas kesehatan harus mampu bekerja dengan tim kesehatan lain dan dapat berkomunikasi, baik dengan pasien maupun keluarga pasien yang mengalami kondisi gawat dalam hal kondisi kesehatannya. walaupun dimasa maraknya pandemi banyak aturan-aturan protokol kesehatan yang harus diikuti,



tetapi dimasa sekarang aturan tersebut masih berlaku seperti pasien harus mengikuti protokol kesehatan untuk menghindari virus lain (penyakit menular) selain virus Covid-19.

Pelayanan petugas kesehatan dapat dilihat dari data jumlah kunjungan pasien di IGD RSUD Tanjungpinang Tahun 2022 dari bulan Januari sampai September, disajikan pada Tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pasien Periode Januari – September 2022**

No	Jenis Pelayanan	Pasien Rujukan	Pasien Non Rujukan	Tindak lanjut			Meninggal	
				Pelayanan Dirawat	Pelayanan Dirujuk	Pulang	Di IGD	Di Jalan
1	Bedah	38	868	124	1	781	0	0
2	Non Bedah	95	3948	553	4	3447	9	30
3	Kebidanan	304	314	542	0	76	0	0
4	Anak	40	871	260	0	651	0	0

*Sumber Data : IGD RSUD Kota Tanjungpinang Tahun 2022*

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa untuk pelayanan Kesehatan sangat jelas bahwa tanggung jawab petugas kesehatan di IGD sangat tinggi yang terlihat beban kerja yang paling tinggi di pelayanan non bedah dari pasien non rujukan yang dilayani di ruang pelayanan IGD. Selain itu beban kerja petugas juga dapat dilihat dari bidang Pelayanan Kebidanan dengan pasien 618 orang, dan Bedah dengan pasien 906 orang. Pelayanan pasien Anak dengan pasien 911 orang, Dengan meningkatnya kunjungan pasien berobat di IGD baik pasien rujukan maupun non rujukan dari bulan januari sampai September berjumlah 4043 orang, hal ini menjadikan penyebab beban kerja petugas semakin tinggi. Rasa tanggungjawab kerja yang berlebih ini dapat mengganggu petugas dalam konsentrasi, kelelahan ada juga perasaan cemas akibat beban kerja tersebut.

Dengan adanya beban kerja yang tinggi petugas kurang istirahat dan dengan beban kerja yang ekstra dapat juga mengganggu kesehatan, bahkan bisa menjadikan petugas stres dalam bekerja. Resiko petugas kesehatan yang bekerja apabila tidak sesuai dengan jam kerja yang berlebihan mengakibatkan, istirahat mereka berkurang tentunya berdampak pada petugas yaitu kurang siap dalam melaksanakan tanggung jawabnya melayani pasien, hal ini dapat menyebabkan kinerja petugas IGD rendah.

Pada periode ini yang merupakan salah satu faktor kinerja petugas yang dapat dilihat dari prestasi kerja, kedisiplinan, semangat kerja termasuk kedalam bentuk motivasi petugas dalam melaksanakan tanggungjawabnya. Selain itu beban kerja yang tidak sesuai dengan keadaan maupun kemampuan petugas dalam memberikan jasa layanan kepada masyarakat dampaknya sangat besar terhadap kinerja petugas IGD

Berdasarkan dari permasalahan yang diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul : “Analisis Beban Kerja Petugas Kesehatan dalam Pelaksanaan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang (Studi Pelayanan Petugas Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Tanjungpinang Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Zona Hijau)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, maka penelitian terfokus pada masalah yang akan dibahas penulis yaitu bagaimana Beban Kerja Petugas Kesehatan dalam Pelaksanaan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota

Tanjungpinang (Studi Pelayanan Petugas Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Tanjungpinang Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Zona Hijau)

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Beban Kerja Petugas Kesehatan dalam Pelaksanaan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang (Studi Pelayanan Petugas Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Tanjungpinang Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Zona Hijau)

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat penelitian secara teoritis yaitu dapat menambah wawasan penulis berkaitan dengan masalah beban kerja petugas kesehatan di ruangan Instalasi Gawat Darurat RSUD kota tanjungpinang. Kemudian dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain untuk menggali penelitian dengan permasalahan yang diteliti.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat penelitian ini secara praktis sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan tentang beban kerja petugas kesehatan di ruangan Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Tanjungpinang Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Zona Hijau.

- b. Bagi Universitas Maritim Raja Ali Haji, diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain khususnya untuk Ilmu Administrasi Negara jika ingin melakukan penelitian lanjutan.
- c. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dalam memberikan pelayanan di IGD bagi petugas kesehatan agar tidak mengalami beban kerja.

