

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beban kerja mental atau *mental workload* termasuk ke dalam faktor psikososial yang merupakan sumber daya yang dibutuhkan dalam pemrosesan informasi manusia untuk melakukan suatu tugas (Liang *et al.*, 2014; Longo *et al.*, 2022). Diketahui bahwa beberapa faktor psikososial dan faktor ergonomi di tempat kerja dapat memengaruhi kesehatan psikososial pekerja yang menyebabkan peningkatan beban mental yang berlebihan sehingga berpotensi memicu stres psikologis, yang pada gilirannya dapat memengaruhi reaksi hormonal, peredaran darah, dan pernapasan (Adams & Nino, 2024; López-López *et al.*, 2018). Mengacu pada data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) diperkirakan sekitar 15% orang dewasa usia kerja mengalami gangguan mental pada tahun 2019 (*World Health Organization*, 2022). Selain itu gangguan mental mengakibatkan hilangnya sekitar 12 miliar hari kerja setiap tahunnya, yang mengakibatkan kerugian ekonomi global sekitar US\$1 triliun setiap tahunnya akibat hilangnya produktivitas (*World Health Organization*, 2022).

Pada proses penyelenggaraan jaminan kesehatan akan dilakukan validasi data peserta yang diidentifikasi dari *database (Master File)* JKN sehingga akan diterbitkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) sebagai bukti bahwa pasien benar merupakan seorang peserta JKN (JKN, 2013; Kementerian Kesehatan RI, 2022). Pada tahun 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan reformasi pada birokrasi berupa

Finger Print Electronic-Surat Eligibilitas Peserta (FP-ESP) yang menggunakan data biometrik sidik jari untuk memangkas waktu tunggu pelayanan validasi peserta yang telah menjadi 10 besar pengaduan pelayanan fasilitas kesehatan (JKN, 2023).

Pada pelaksanaan FP-SEP, alat *fingerprint reader* yang masih berbentuk kompleks yang pada proses yang dijumpai, pasien harus mendatangi tempat pendaftaran atau pekerja harus mendatangi pasien untuk memvalidasi keanggotaan BPJS Kesehatan. Berdasarkan pada fenomena yang ditemui ini, dirasakan bahwa perlu dilakukannya penelitian terkait alternatif pengendalian faktor risiko beban kerja mental ini dengan rekayasa teknik yaitu berupa alat bernama *Smart-Pen*. Penggunaan teknologi *IoT* dan sensor *fingerprint portable* menjadikan *Smart-Pen* dapat mendapatkan akses data dengan cepat dan *portable* sehingga membantu tenaga medis membaca dan menerima informasi lebih cepat sehingga waktu yang dibutuhkan relatif singkat (Profetto *et al.*, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Apakah penerimaan *Smart-Pen* memiliki pengaruh terhadap penurunan beban kerja mental operator administrasi pada proses validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat rumah sakit umum Universitas Muhammadiyah Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Membuktikan *Smart-Pen* dapat menjadi alternatif pengendalian beban kerja mental operator administrasi pada validasi peserta BPJS Kesehatan instalasi gawat darurat rumah sakit umum Universitas Muhammadiyah Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hasil analisis beban kerja mental operator administrasi pada proses validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat rumah sakit umum Universitas Muhammadiyah Malang sebelum dan sesudah menggunakan *Smart-Pen*
2. Mengetahui hasil analisis tingkat penerimaan model *Smart-Pen* oleh operator administrasi pada proses validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat rumah sakit umum Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Mengetahui pengaruh penerimaan *Smart-Pen* terhadap penurunan beban kerja mental operator administrasi pada proses validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat rumah sakit umum Universitas Muhammadiyah Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menjelaskan gambaran beban kerja mental pekerja administrasi rumah sakit
2. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menjelaskan potensi alat *Smart-Pen* sebagai *Smart-Pen* dapat menjadi alternatif pengendalian beban kerja mental pekerja administrasi rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Bagi Pekerja

1. Memberikan solusi untuk mengurangi beban kerja mental bagi operator administrasi validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat.
2. Memberikan solusi untuk mengurangi risiko penyakit akibat kerja bagi operator administrasi validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat
3. Memberikan solusi untuk peningkatan tingkat efisiensi bagi operator administrasi validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat.

1.4.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Memberikan gambaran tingkat beban kerja mental pada pelaksanaan pelayanan validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat.
2. Memberikan solusi untuk menurunkan beban kerja mental dan peningkatan efisiensi pada bagian administrasi validasi peserta BPJS Kesehatan di instalasi gawat darurat.

1.4.4 Manfaat Bagi Masyarakat

Memberikan kemudahan pemberian pelayanan pendaftaran instalasi gawat darurat pasien BPJS Kesehatan yang lebih mudah.

1.4.5 Manfaat Bagi Penulis

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai sistem kerja pendaftaran dan validasi data pasien instalasi gawat darurat peserta BPJS Kesehatan, dan dapat mengembangkan alat *Smart-Pen* untuk kepentingan

pengendalian faktor risiko beban kerja mental untuk mencegah penyakit akibat kerja dan efisiensi sistem pelayanan rumah sakit.

