

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

a. Sejarah Singkat Rumah Sakit

Pada awal tahun 1966, tepatnya tanggal 09 Dzulqo'dah atau bertepatan dengan tanggal 01 Maret 1966 berdirilah sebuah Klinik dan Rumah Bersalin di kota Bantul yang diberi nama Klinik dan Rumah Bersalin PKU Muhammadiyah Bantul. Sebagai sebuah karya tokoh-tokoh Muhammadiyah dan 'Aisyiyah pada waktu itu. Seiring perjalanan waktu perkembangan klinik dan RB PKU Muhammadiyah Bantul semakin pesat ditandai adanya pengembangan pelayanan di bidang kesehatan anak baik sebagai upaya penyembuhan maupun pelayanan di bidang pertumbuhan dan perkembangan anak pada tahun 1984. Dan hal inilah yang menjadi dasar perubahan Rumah Bersalin menjadi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak dengan Surat Keputusan Ijin Kanwil Depkes Propinsi DIY no 503/1009/PK/IV/1995 yang selanjutnya pada tahun 2001 berkembang menjadi RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL dengan diterbitkannya izin operasional dari Dinas Kesehatan No : 445/4318/2001. Saat ini RSUD PKU Muhammadiyah Bantul telah mendapatkan akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 dari KARS dengan predikat Paripurna.

b. Falsafah Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul merupakan perwujudan ilmu, iman dan Amal Shalih.

c. Visi-Misi dan Motto Rumah Sakit

- 1) Visi: Terwujudnya rumah sakit islami yang mempunyai keunggulan kompetitif global, dan menjadi kebanggaan umat.
- 2) Misi:
 - a). Berdakwah melalui pelayanan kesehatan.

- b). Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.
- c). Menerapkan Tata Kelola Organisasi dan Klinis yang baik.
- d). Memberikan pelayanan yang peduli pada kaum dhuafa.

3) Motto: Layananku Ibadahku

d. Tujuan

- 1) Menjadi media dakwah islam melalui pelayanan kesehatan untuk meraih ridho Allah SWT.
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja melalui manajemen yang efektif dan efisien sehingga terwujudkesejahteraan bersama.
- 3) Terwujudnya pelayanan yang bermutu.
- 4) Terwujudnya profesionalisme dan komitmen karyawan.
- 5) Terwujudnya Rumah Sakit sebagai wahana pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.
- 6) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat termasuk kaum dhuafa.

Struktur

2. Karakteristik Informan

Berikut merupakan data karakteristik informan penelitian terkait analisis kebutuhan sumber daya manusia menggunakan metode ABK-Kes di bagian pendaftaran pasca implementasi RME di RSUD Muhammadiyah Bantul.

Tabel 4. 1. Karakteristik Informan

| Informan | Jenis Kelamin | Usia | Tingkat Pendidikan | Masa Kerja |
|------------|---------------|------|--------------------|------------|
| Informan A | Perempuan | 25 | D3 RMIK | 4 Tahun |
| Informan B | Perempuan | 24 | D3 RMIK | 2 Tahun |

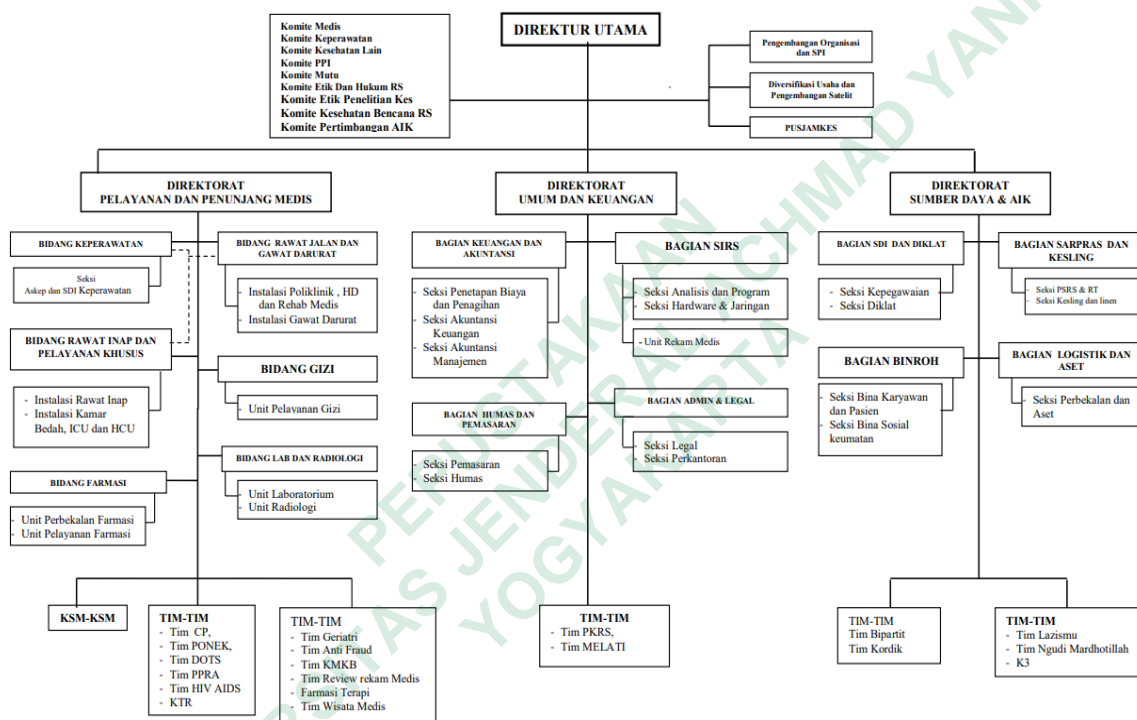
Sumber: data Primer

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa karakteristik informan utama berdasarkan jenis kelamin terdapat 2 (dua) perempuan, usia antara 24-25 tahun, tingkat pendidikan D3 rekam medis, masa kerja terbaru 2 tahun dan masa kerja terlama 4 tahun. Informan triangulasi sebanyak 1

(satu) orang dengan jenis kelamin perempuan yang berlatar belakang pendidikan D3 dan masa kerja 10 tahun.

3. Menetapkan Fasyankes dan Jenis SDM

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul merupakan Rumah Sakit dengan tipe C. Berdasarkan hasil observasi berikut adalah struktur organisasi RSU PKU Muhammadiyah Bantul:



Gambar 4. 1. Struktur Organisasi RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Sumber: UKRM RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan observasi bahwa pendaftaran di bawah naungan Direktur Utama kemudian di bawah Direktur Utama terdapat Direktorat Umum dan Keuangan, selanjutnya di bawahnya terdapat bagian SIRS, di bawah bagian SIRS terdapat Seksi Analisis dan Program, serta Seksi *Hardware* dan jaringan, kemudian ada juga Unit Rekam Medis yang di mana pendaftaran terdapat dalam Unit Rekam Medis.

Berdasarkan observasi menunjukkan bahwa tenaga dan kualifikasi pendidikan pada bagian pendaftaran yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 2. Kualifikasi Pendidikan Petugas Pendaftaran

| No | Pendidikan | Jabatan | Jumlah |
|--------|---------------------------|--------------------|--------|
| 1. | D3 Rekam Medis | Admisi Pendaftaran | 6 |
| 2. | D3 dan S1 Non Rekam Medis | Admis Pendaftaran | 9 |
| 3. | SMA | Admisi Pendaftaran | 1 |
| Jumlah | | | 15 |

Sumber: Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan tabel 4.2 diatas jumlah sumber daya manusia bagian pendaftaran berjumlah 15 orang yaitu 6 orang petugas dengan pendidikan D3 Rekam Medis yang masing-masing diwajibkan sudah memiliki STR, 9 orang petugas pendidikan D3 dan S1 Non Rekam Medis, dan 1 orang petugas yang berpendidikan SMA.

4. Menetapkan Waktu Tersedia (WKT)

Waktu Kerja Tersedia (WKT) adalah waktu yang dipergunakan oleh sumber daya manusia kesehatan untuk melaksanakan tugas dan kegiatan yang sudah ditetapkan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa waktu kerja yang ada sudah cukup untuk menyelesaikan kegiatan pokok pendaftaran yang telah ditetapkan:

“Cukup, disamping itu nanti kitakan ada shift to mas, kitakan kerjanya shift jadi kalo misalkan tidak selesai di shift pagikan kita ada operan jaga di shift sore”

(Infoman A)

“Untuk shift pagi dan siang itu sudah cukup, untuk shift malam itukan eee ada beberapa pekerjaan dan itu jam kerjanya sebelum ini dimulai dari jam setengah sembilan itu ada beberapa pekerjaan di shift malam yang mungkin menurut saya kadang belum bisa terselesaikan”

(Infoman B)

“Kalo dalam saat ini ya, ya kalo yang saat ini insyaallah cukup. Kalo di pendaftaran itu kita sistemnya eee kitakan mulai pelayanan itukan jam lima pagi, dari jam lima pagi itu yang mengerjakan shift malam kemudian nanti setengah delapan pagi berganti dengan shift pagi sampai jam dua terus jam dua sore ganti shift lagi sampai setengah sepuluh mas jadi itu dirasa waktunya cukup”

(Triangulasi)

a. Penentuan Hari Kerja Tersedia

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di RSUD Muhammadiyah Bantul bahwa untuk penentuan hari kerja tersedia mengacu pada kalender yang ditetapkan pemerintah pada tahun 2022. Berikut tabel hari kerja tersedia tahun 2022:

Tabel 4. 3. Hari Kerja Tersedia

| No | Bulan | Hari | Hari Minggu | Hari Kerja Tersedia |
|----|-----------|------|-------------|---------------------|
| 1 | Januari | 31 | 5 | 26 |
| 2 | Februari | 28 | 4 | 24 |
| 3 | Maret | 31 | 4 | 27 |
| 4 | April | 30 | 4 | 26 |
| 5 | Mei | 31 | 5 | 26 |
| 6 | Juni | 30 | 4 | 26 |
| 7 | Juli | 31 | 5 | 26 |
| 8 | Agustus | 31 | 4 | 27 |
| 9 | September | 30 | 4 | 26 |
| 10 | Oktober | 31 | 5 | 26 |
| 11 | November | 30 | 4 | 26 |
| 12 | Desember | 31 | 4 | 27 |
| | Jumlah | 365 | 52 | 313 |

Sumber: Kalender Tahun 2022

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah hari kerja dihitung dari jumlah hari dalam satu tahun dikurangi dengan jumlah hari minggu yang ada dalam satu tahun, sehingga didapatkan 6 hari/minggu, 52

minggu/tahun, 313 hari/tahun.

b. Cuti Pegawai

Berdasarkan wawancara dengan informan dan triangulasi untuk pegawai tetap dalam 1 tahun diberikan cuti tahunan selama 12 hari/tahun.

“Untuk pegawai tetap 12 hari/tahun”

(Infoman A)

“Untuk cuti 12 hari”

(Infoman B)

Berikut wawancara dengan triangulasi terkait cuti tahunan:

“Kalau cuti pegawai itu satu tahun dapetnya 12 hari untuk karyawan”

(Triangulasi)

c. Libur Nasional

Berdasarkan wawancara libur nasional dalam 1 tahun (kalender) 16 hari/tahun namun dibagian pendaftaran tetap masuk kerja tetapi jumlah petugas lebih sedikit dengan hari pelayanan biasanya, karena pendaftaran pasien dilaksanakan 24 jam dan cuti bersama dalam 1 tahun adalah 4 hari/tahun.

“Di pendaftaran tetap harus ada orang terus ya jadi ada yang masuk walaupun libur nasional, walaupun tanggal merah tetap ada yang masuk, karena disini pendaftaran rawat jalan, rawat inap, IGD itu masih menjadi satu kegiatan kecuali kalau sudah terpisah kaya IGDnya sendiri kan nanti mungkin yang masuk hanya IGD”

(Infoman A)

“Libur Nasionalnya sama cuma karena di pendaftaran harus buka 24 jam jadi sistemnya shift”

(Infoman B)

“Libur Nasional yang dikalender itu sudah otomatis jadi kita pembagian tugasnya itu ketika libur nasional otomatis poli tidak praktik jadi memang tugasnya akan dikurangi tidak sama dengan hari biasa ketika ada pelayanan poli klinik”

(Triangulasi)

Libur nasional dan cuti bersama diambil dari kalender yang telah ditetapkan pemerintah pada tahun 2022 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 4. Libur Nasional

| No | Tanggal | Hari | Keterangan |
|----|-------------|--------|-------------------------------------|
| 1 | 01 Januari | Sabtu | Tahun Baru 2022 |
| 2 | 01 Februari | Selasa | Tahun Baru Imlek 2573 Kongzili |
| 3 | 28 Februari | Senin | Isra Mikraj Nabi Muhammad SAW |
| 4 | 03 Maret | Kamis | Hari Raya Nyepi |
| 5 | 15 April | Jum'at | Wafat Isa Almasih |
| 6 | 01 Mei | Minggu | Hari Buruh Internasional |
| 7 | 02 Mei | Senin | Hari Raya Idulfitri 1443 Hijriah |
| 8 | 03 Mei | Selasa | Hari Raya Idulfitri 1443 Hijriah |
| 9 | 16 Mei | Senin | Hari Raya Waisak |
| 10 | 26 Mei | Kamis | Kenaikan Isa Almasih |
| 11 | 01 Juni | Rabu | Hari Lahir Pancasila |
| 12 | 09 Juli | Sabtu | Hari Raya Idul Adha 1443 Hijriah |
| 13 | 30 Juli | Sabtu | Tahun Baru Islam 1444 Hijriah |
| 14 | 17 Agustus | Rabu | Hari Kemerdekaan Republik Indonesia |
| 15 | 08 Oktober | Sabtu | Maulid Nabi Muhammad SAW |
| 16 | 25 Desember | Minggu | Hari Raya Natal |

Sumber: Kalender Tahun 2022

Tabel 4. 5. Cuti Bersama

| No | Tanggal | Hari | Keterangan |
|----|----------|--------|---|
| 1 | 29 April | Jum'at | Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1443 Hijriyah |
| 2 | 04 Mei | Rabu | Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1443 Hijriyah |
| 3 | 05 Mei | Kamis | Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1443 Hijriyah |
| 4 | 06 Mei | Jum'at | Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1443 Hijriyah |

Sumber: Kalender Tahun 2022

Dari tabel 4.4 dan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa pada tahun 2022 sebanyak 16 hari libur nasional dan 4 hari cuti bersama.

d. Mengikuti Pelatihan/Membimbing PKL

Berdasarkan hasil wawancara dengan triangulasi, bahwa tidak semua petugas mengikuti kegiatan pelatihan, dari wawancara dengan petugas yang sempat mengikuti pelatihan sebanyak 3 kali.

“Kalau terkait pendaftaran selama ini tidak ada tapi kalau kayak in house training rumah sakit misalkan pelatihan apa namanya P3 terus kaya APAR itu ada belum lama ini, tapi untuk pelatihan pendaftaran sendiri itu tidak ada”

(Infoman A)

“Pelatihan untuk pendaftaran itu sendiri, pelatihan sistem baru untuk implementasi untuk sistem pendaftaran rawat inap baru 3 kali”

(Infoman B)

“Kan kalau di pendaftaran itu ada perekam medis dan non perekam medis, kalau perekam medis biasanya diikuti eee seminar rekam medis yang ada misalkan dari PORMIKI nah itu nanti ikut bergiliran, nah biasanya satu tahun bisa 2 kali, kemudian untuk yang non rekam medis biasanya kami ada acara reefresh seperti apayah pelatihan reefresh rekam medis 1 tahun sekali, selain itu juga ada rapat koordinasi satu bulan sekali untuk mereefresh dan bisa digunakan untuk problem solving”

(Triangulasi)

e. Absen Ketidakhadiran (Sakit, Izin, dll)

Berdasarkan wawancara dengan informan dan triangulasi untuk absen izin, sakit dan lainnya yaitu rata-rata 2 hari/tahun. Berikut hasil wawancara dengan informan dan triangulasi:

“Kalau itu saya kurang tahu ya, tapi setahuku kalau sakitkan ga ada yang tahu, soalnya saya sakit baru sekali”

(Infoman A)

“Kurang tahu e mas tapi saya pas tahun kemarin keknya pernah 5 hari kek nunggu hasil Covid dulu”

(Infoman B)

“Dalam satu tahun itu rata-rata sakit itu 2 hari, sejauh ini selama tahun 2023 belum ada yang izin sakitnya lebih dari dua tiga hari”

(Triangulasi)

f. Waktu Kerja (dalam 1 minggu)

Berdasarkan wawancara waktu kerja yang ditetapkan 24 jam yaitu 37,5 jam/minggu atau maksimal 7 jam 30 menit dalam 1 hari. Waktu kerjanya pagi pukul 07.30-14.00 WIB, siang pukul 14.00-21.30 WIB, dan malam pukul 21.30-07.30 WIB.

“Sudah cukup”

(Infoman A)

“Sudah cukup sih”

(Infoman B)

“Karena disini shift ya mas, jadi walaupun nanti shift pagi itu belum selesai masih ada pasien yang belum dilayani maka nanti akan dilanjutkan oleh shift berikutnya, jadi rasanya cukup dalam artian ketika nanti poli sudah akan sedang berlangsung pasiennya sudah dilayani duluan oleh pendaftaran sebelumnya, walaupun pada eee apa namanya dilapangannya itu saat pergantian shift atau mungkin saat teman-teman yang shift pagi itu sudah sampai jam kerjanya sudah berakhir masih ada pasien di pendaftaran dan nanti dilanjutkan oleh shift berikutnya dikarenakan pelayanan di poli klinik juga kan gak pagi jam sekian langsung ada, langsung selesai jam sekian itu enggak, jadi nanti itu berkesinambungan dokter A selesai jam 11 jam 11 ada dokter yang akan melanjutkan praktik, jadi memang pekerjaan di pendaftaran itu akan selalu ada walaupun jam kerjanya itu dianggap sudah selesai, tetapi tetap pasien yang akan datang dan belum dilayani oleh bagian pendaftaran yang nanti akan dilanjutkan oleh shift berikutnya. Seperti itu dari shift malem sampai shift berikutnya lagi”

(Triangulasi)

g. Jam Kerja Efektif (JKE)

Berdasarkan hasil wawancara untuk jam efektif sudah ditetapkan oleh Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 tahun 2011 diambil dari 70% waktu kerja tersedia.

Untuk menentukan Waktu Kerja Tersedia (WKT), peneliti harus melakukan perhitungan dari komponen yang dibutuhkan. Selanjutnya untuk mengetahui perhitungan waktu kerja tersedia terdapat pada tabel:

Tabel 4. 6. Menetapkan WKT dalam satu tahun

| No | Kode | Komponen | Keterangan | Rumus | Jumlah | Satuan |
|----|------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------|---------|
| | A | B | C | D | E | F |
| 1 | A | Hari Kerja | 6 hari kerja/mg | 52 (mg) | 313 | Hari/th |
| 2 | B | Cuti Pegawai | Peraturan Kepegawaian | | 12 | Hari/th |
| 3 | C | Libur Nasional | Dalam 1 th (Kalender) | | 20 | Hari/th |
| 4 | D | Mengikuti Pelatihan | Rata-rata dalam 1 th | | 3 | Hari/th |
| 5 | E | Absen (izin, sakit, dll) | Rata-rata dalam 1 th | | 2 | Hari/th |
| 6 | F | Waktu kerja (dalam 1 minggu) | Keputusan Presiden No. 68 Tahun 1995 | | 37,5 | Jam/mg |
| 7 | G | Jam Kerja Efektif (JKE) | Permen PAN-RB 26/2011 | $70\% \times 37,5$ jam | 26.25 | Jam/mg |
| 8 | WK | Waktu Kerja (hr) | 6 hari/minggu | $E7/6$ | 4.375 | Jam/hr |
| 9 | WKT | Waktu Kerja Tersedia (hr) | 6 hari/minggu | $E1 - (E2 + E3 + E4 + E5)$ | 276 | Hari/th |
| | | Waktu Kerja Tersedia (jam) | 6 hari/minggu | $E1 - (E2 + E3 + E4 + E5) \times E8$ | 1207,5 | Jam/th |
| | | Waktu Kerja Tersedia (WKT) dibulatkan (dalam jam) | | | 1200 | Jam/th |
| | | Waktu Kerja Tersedia (WKT) dibulatkan (dalam menit) | | | 72000 | Mnt/th |

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi bahwa waktu kerja yang telah ada dirasa sudah cukup untuk menyelesaikan tugasnya, berikut hasil wawancara tersebut:

“Cukup, disamping itu nanti kitakan ada shift to mas, kitakan kerjanya shift jadi kalo misalkan tidak selesai di shift pagikan kita ada operan jaga di shift sore”

(Infoman A)

“Untuk shift pagi dan siang itu sudah cukup, untuk shift malam itukan eee ada beberapa pekerjaan dan itu jam kerjanya sebelum ini dimulai dari jam setengah sembilan itu ada beberapa pekerjaan di shift malam yang mungkin menurut saya kadang belum bisa terselesaikan”

(Infoman B)

“Kalo dalam saat ini ya, ya kalo yang saat ini insyaallah cukup. Kalo di pendaftaran itu kita sistemnya eee kitakan mulai pelayanan itukan jam lima pagi, dari jam lima pagi itu yang mengerjakan shift malam kemudian nanti setengah delapan pagi berganti dengan shift pagi sampai jam dua terus jam dua sore ganti shift lagi sampai setengah sepuluh mas jadi itu dirasa waktunya cukup”

(Triangulasi)

5. Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu di Bagian Pendaftaran

Berdasarkan observasi untuk menetapkan komponen beban kerja yaitu dengan mengetahui uraian tugas yang dilakukan oleh petugas pendaftaran sesuai dengan tugas pokoknya.

Dari hasil observasi untuk komponen beban kerja yang dilakukan petugas pendaftaran sebelum RME adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7. Komponen Beban Kerja Sebelum RME

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) |
|-------------|---------------------------------|
| | 1 Pendaftaran pasien baru umum |
| | 2 Pendaftaran pasien baru BPJS |
| | 3 Pendaftaran pasien lama umum |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) |
|--|---|
| Tugas Pokok Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dan Tugas PokokTugas Pendaftaran Rawat Inap | 4 Pendaftaran pasien lama BPJS & Asuransi lain |
| | 5 Pembuatan surat kontrol online via vclaim |
| | 6 Mengisi cover dan cetak lembar catatan medis pasien baru |
| | 7 Melakukan revisi SEP |
| | 8 Melakukan fingerprint poli jantung dan poli mata |
| | 9 Mengeprint lembar inform consent tambahan |
| | 10 Menerima booking untuk pemeriksaan berikutnya |
| | 11 Membuat surat rujukan BPJS antar Rumah Sakit |
| | 12 Mendaftar pasien ranap umum |
| | 13 Mendaftar pasien ranap BPJS & Asuransi lain |
| | 14 Pembuatan surat pengantar rawat inap online via aplikasi vclaim |
| | 15 Verifikasi berkas dan cetak SEP |
| | 16 Menerima booking kamar ranap pasien elektif dan edukasi |
| | 17 Info ketersediaan kamar rawat inap |
| | 18 Persiapan pendaftaran pasien elektif (pesan kamar, konsul dokter, edukasi) |
| | 19 Pendaftaran bayi baru lahir BPJS |
| | 20 Entry rujukan antar rumah sakit |
| | 21 Melakukan updating aplicare |
| | 22 Melakukan updating info dokter dan layanan (merekap, menetik, mencetak) |
| | 23 Membuat rekap laporan rawat inap harian (setiap shift) |
| | 24 Merekap dan cek pasien rawat inap |

Sumber: RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Dari hasil observasi untuk komponen beban kerja yang dilakukan petugas terdapat 62 kegiatan yang dilakukan sebagai tugas pokok dari petugas pendaftaran. Petugas pendaftaran di RSU PKU Muhammadiyah

bantul melakukan tugasnya dengan rotasi, untuk penentuan norma waktu didapat peneliti dari observasi langsung pada saat petugas melakukan kegiatan. Norma waktu per kegiatan terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4. 8. Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu Bagian Pendaftaran RJ

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu | Satuan |
|--|---|-------------|--------------|
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Rajal Baru | 1 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien |
| | 2 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien |
| | 3 Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM pasien | 1 | menit/pasien |
| | 4 Mengisi lembar inform consent | 2 | menit/pasien |
| | 5 Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli | 0,08 | menit/pasien |
| | 6 Menerima booking untuk pemeriksaan berikutnya | 1 | menit/pasien |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Rajal Lama | 7 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien |
| | 8 Petugas menanyakan kartu periksa atas nama pasien dan alamatnya | 0,08 | menit/pasien |
| | 9 Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju pasien | 0,33 | menit/pasien |
| | 10 Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli | 0,08 | menit/pasien |
| | 11 Menerima booking untuk pemeriksaan berikutnya | 1 | menit/pasien |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Rajal Baru | 12 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien |
| | 13 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien |
| | 14 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | 0,08 | menit/pasien |
| | 15 Melakukan finger print kepada pasien | 0,16 | menit/pasien |
| | 16 Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM | 1 | menit/pasien |
| | 17 Cetak antrian dan cetak SEP online rawat jalan | 0,08 | menit/pasien |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu | Satuan |
|---|---|-------------|--------------|
| | 18 Mengarahkan pasien menuju ke poli | 0,08 | menit/pasien |
| | 19 Pembuatan surat kontrol online via vclaim | 0,08 | menit/pasien |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Rajal Lama | 20 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien |
| | 21 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien |
| | 22 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | 0,16 | menit/pasien |
| | 23 Melakukan finger print kepada pasien | 0,16 | menit/pasien |
| | 24 Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM | 0,16 | menit/pasien |
| | 25 Membuat surat rujukan BPJS antar Rumah Sakit | 1 | menit/pasien |

Sumber: Pendaftaran di RSUD PKU Muhammadiyah

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa terdapat 25 tugas pokok yang dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.

Tabel 4. 9. Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu Bagian Pendaftaran RI

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu | Satuan |
|--|--|-------------|--------------|
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Ranap Baru | 1 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien |
| | 2 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien |
| | 3 Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum, Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien, Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap | 3 | menit/pasien |
| | 4 Pembuatan RM baru | 0,08 | menit/pasien |
| | 5 Mengarahkan pasien untuk menuju kebangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 0,16 | menit/pasien |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu | Satuan | |
|--|---|---|--------------|--------------|
| | 6 Menerima booking kamar ranap pasien elektif dan edukasi | 2 | menit/pasien | |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Ranap Lama | 7 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | |
| | 8 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien | |
| | 9 Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum, Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap | 3 | menit/pasien | |
| | 10 Verifikasi data pasien | 0,33 | menit/pasien | |
| | 11 Mengarahkan pasien untuk menuju bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 0,16 | menit/pasien | |
| | Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Ranap Baru | 12 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien |
| | | 13 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien |
| | | 14 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | 0,08 | menit/pasien |
| | | 15 Info ketersediaan kamar rawat inap | 3 | menit/pasien |
| | | 16 Persetujuan rawat inap (mengisi form <i>informed consent</i> yang dilakukan oleh pihak keluarga) | 3 | menit/pasien |
| | | 17 Melakukan finger print kepada pasien | 0,16 | menit/pasien |
| 18 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap | | 0,08 | menit/pasien | |
| 19 Pembuatan RM baru | | 0,16 | menit/pasien | |
| 20 Mengarahkan pasien menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | | 0,16 | menit/pasien | |
| 21 Pembuatan surat pengantar rawat inap online via aplikasi vclaim | | 0,08 | menit/pasien | |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi | 22 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | |
| | 23 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,08 | menit/pasien | |
| | 24 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada | 0,08 | menit/pasien | |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu | Satuan |
|---|---|-------------|--------------|
| Ranap Lama | pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | | |
| | 25 Info ketersediaan kamar rawat inap | 3 | menit/pasien |
| | 26 Persetujuan rawat inap (mengisi form <i>informed consent</i> yang dilakukan oleh pihak keluarga) | 3 | menit/pasien |
| | 27 Melakukan finger print kepada pasien | 0,16 | menit/pasien |
| | 28 Verifikasi data pasien dan cetak SEP rawat inap | 0,16 | menit/pasien |
| | 29 Mengarahkan pasien menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 0,16 | menit/pasien |
| Tugas Pokok pendaftaran rawat inap | 30 Persiapan pendaftaran pasien elektif (pesan kamar, konsul dokter, edukasi) | 10 | menit/pasien |
| | 31 Pendaftaran bayi baru lahir BPJS | 3 | menit/pasien |
| | 32 Entry rujukan antar rumah sakit | 2 | menit/pasien |
| | 33 Melakukan updating aplicare | 0,16 | menit/pasien |
| | 34 Melakukan updating info dokter dan layanan (merekap, mengetik, mencetak) | 5 | menit/pasien |
| | 35 Membuat rekap laporan rawat inap harian (setiap shift) | 5 | menit/pasien |
| | 36 Merekap dan cek pasien rawat inap | 3 | menit/pasien |
| | 37 Persiapan pelayana esok hari (refill formulir yang habis, menulis map rekam medis, | 2 | menit/pasien |

Sumber: Pendaftaran di RSUD Muhammadiyah

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa terdapat 37 tugas pokok yang dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat inap di RSUD Muhammadiyah Bantul.

Dari hasil observasi untuk komponen beban kerja yang membedakan sebelum RME dan sesudah RME yaitu di *fingerprint*, yang dimana sebelum RME *fingerprint* hanya untuk poli jantung dan mata, akan tetapi setelah RME *fingerprint* digunakan untuk pasien yang menggunakan asuransi BPJS.

6. Standar Beban Kerja Petugas Bagian Pendaftaran

Standar Beban Kerja (SBK) merupakan volume/kuantitas pekerjaan 1 tahun untuk tiap jenis SDM SBK untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap kegiatan (Rata-rata Waktu atau Norma Waktu) dan Waktu Kerja Tersedia (WKT) yang sudah ditetapkan dengan melakukan perhitungan tersebut maka akan dapat diketahui standar Beban Kerja (SBK) untuk setiap kegiatan pokok dari SDM (Sukawan, 2022).

$$\text{standar beban kerja} = \frac{\text{waktu kerja tersedia (WKT)}}{\text{Norma Waktu Perkegiatan Pokok}}$$

Berikut adalah tabel perhitungan standar beban kerja bagian pendaftaran rawat jalan:

Tabel 4. 10. Standar Beban Kerja Bagian Pendaftaran RJ

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu (mnt) | Satuan | WKT (mnt) | SBK (5)/(3) | |
|---|---------------------------------|--|--------|--------------|-------------|--------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Rajal Baru | 1 | Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 2 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 3 | Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM pasien | 1 | menit/pasien | 72.000 | 72000 |
| | 4 | Mengisi lembar inform consent | 2 | menit/pasien | 72.000 | 36000 |
| | 5 | Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 6 | Menerima booking untuk pemeriksaan berikutnya | 1 | menit/pasien | 72.000 | 72000 |
| | 7 | Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 8 | Petugas menanyakan kartu periksa atas nama pasien dan alamatnya | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 9 | Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju pasien | 0,33 | menit/pasien | 72.000 | 218182 |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu (mnt) | Satuan | WKT (mnt) | SBK (5)/(3) | |
|--|--|--|---------------|------------------|--------------------|--------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| Pasien Umum Rajal Lama Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Rajal Baru | 10 | Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 11 | Menerima booking untuk pemeriksaan berikutnya | 1 | menit/pasien | 72.000 | 72000 |
| | 12 | Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 13 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 14 | Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 15 | Melakukan finger print kepada pasien | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 16 | Entry data pasien ke SIMRS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM | 1 | menit/pasien | 72.000 | 72000 |
| | 17 | Cetak antrian dan cetak SEP online rawat jalan | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 18 | Mengarahkan pasien menuju ke poli | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 19 | Pembuatan surat kontrol online via vclaim | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 20 | Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 21 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 22 | Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 23 | Melakukan finger print kepada pasien | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 24 | Verifikasi data pasien ke SIMRS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 25 | Membuat surat rujukan BPJS antar Rumah Sakit | 1 | menit/pasien | 72.000 | 72000 |

Sumber: Data primer yang diolah

Dari perhitungan standar beban kerja metode ABK-Kes pada tabel diatas menunjukkan jumlah standar beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan yaitu 13.664.182 standar beban kerja.

Berikut adalah tabel perhitungan standar beban kerja bagian pendaftaran rawat inap:

Tabel 4. 11. Standar Beban Kerja Bagian Pendaftaran RI

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu | Satuan | WKT (mnt) | SBK (5)/(3) | |
|--|---------------------------------|--|--------|--------------|-------------|--------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Rawat Baru | 1 | Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 2 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 3 | Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum, Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien, Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap | 3 | menit/pasien | 72.000 | 24000 |
| | 4 | Pembuatan RM baru | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 5 | Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 6 | Menerima booking kamar ranap pasien elektif dan edukasi | 2 | menit/pasien | 72.000 | 36000 |
| | 7 | Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 8 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 9 | Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum, Petugas | 3 | menit/pasien | 72.000 | 24000 |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu | Satuan | WKT (mnt) | SBK (5)/(3) |
|--|---|-------------|--------------|-----------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| n Umu m Rana p Lama | memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap | | | | |
| | 10 Verifikasi data pasien | 0,33 | menit/pasien | 72.000 | 218182 |
| | 11 Mengarahkan pasien untuk menuju bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| Tugas Pokok | 12 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| Petugas | 13 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| Bagian Pendaftaran Asuransi Rana p Baru | 14 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 15 Info ketersediaan kamar rawat inap | 3 | menit/pasien | 72.000 | 24000 |
| | 16 Persetujuan rawat inap (mengisi form <i>informed consent</i> yang dilakukan oleh pihak keluarga) | 3 | menit/pasien | 72.000 | 24000 |
| | 17 Melakukan finger print kepada pasien | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 18 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| | 19 Pembuatan RM baru | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 20 Mengarahkan pasien menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 21 Pembuatan surat pengantar rawat inap online via aplikasi vclaim | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| Tugas Pokok | 22 Pemanggilan nomor urut pasien | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| Petugas | 23 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |
| Bagian Penda | 24 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi | 0,08 | menit/pasien | 72.000 | 900000 |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Norma Waktu | Satuan | WKT (mnt) | SBK (5)/(3) |
|--|---|--------------|--------------|-----------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ftaran Asuransi Rana p Lama | yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | | | | |
| | 25 Info ketersediaan kamar rawat inap | 3 | menit/pasien | 72.000 | 24000 |
| | 26 Persetujuan rawat inap (mengisi form <i>informed consent</i> yang dilakukan oleh pihak keluarga) | 3 | menit/pasien | 72.000 | 24000 |
| | 27 Melakukan finger print kepada pasien | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 28 Verifikasi data pasien dan cetak SEP rawat inap | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| 29 Mengarahkan pasien menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 | |
| Tugas Pokok pendaftaran rawat inap | 30 Persiapan pendaftaran pasien elektif (pesan kamar, konsultasi dokter, edukasi) | 10 | menit/pasien | 72.000 | 7200 |
| | 31 Pendaftaran bayi baru lahir BPJS | 3 | menit/pasien | 72.000 | 24000 |
| | 32 Entry rujukan antar rumah sakit | 2 | menit/pasien | 72.000 | 36000 |
| | 33 Melakukan updating aplicare | 0,16 | menit/pasien | 72.000 | 450000 |
| | 34 Melakukan updating info dokter dan layanan (merekap, menetik, mencetak) | 5 | menit/pasien | 72.000 | 14400 |
| | 35 Membuat rekap laporan rawat inap harian (setiap shift) | 5 | menit/pasien | 72.000 | 14400 |
| | 36 Merekap dan cek pasien rawat inap | 3 | menit/pasien | 72.000 | 24000 |
| | 37 Persiapan pelayanan esok hari (refill formulir yang habis, menulis map rekam medis, | 2 | menit/pasien | 72.000 | 36000 |

Sumber: Data primer yang diolah

Dari perhitungan standar beban kerja metode ABK-Kes pada tabel diatas menunjukkan jumlah standar beban kerja petugas pendaftaran rawat inap yaitu 15.198.000 standar beban kerja.

7. Standar Tugas Penunjang Petugas Pendaftaran

Standar Tugas Penunjang (STP) adalah proporsi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu per hari atau perminggu atau perbulan bahkan per semester.

Tabel 4. 12. Standar Tugas Penunjang

| Jenis Tugas | Kegiatan | Rata-rata Waktu | Satuan | Waktu Keg (mnt/th) | WKT (mnt/t h) | FTP% (5/6)x100 | |
|--|----------|---|--------|--------------------|---------------|----------------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Tugas | 1 | Rapat koordinasi | 60 | menit/smt | 120 | 72000 | 0,17 |
| Penunjang | 2 | Pendaftaran vaksin internasional | 2 | menit/mg | 104 | 72000 | 0,14 |
| Petugas | 3 | Input data dan print out Buku ICV (vaksin meningitis) | 7 | menit/mg | 364 | 72000 | 0,50 |
| Pendaftaran | 4 | Input data web Sinkarkes | 4 | menit/mg | 208 | 72000 | 0,30 |
| | 5 | Input data pasien observasi vaksin covid | 3 | menit/mg | 156 | 72000 | 0,21 |
| | 6 | Aplusan jaga antar shift | 5 | menit/hari | 2460 | 72000 | 1,8 |
| | 7 | Anfrah ATK | 5 | menit/hari | 1320 | 72000 | 1,8 |
| | 8 | Anfrah Farmasi | 5 | menit/hari | 1320 | 72000 | 1,8 |
| Faktor Tugas Penunjang (FTP) dalam % | | | | | | 6,72% | |
| Standar Tugas Penunjang (STP)=(1/(1-FTP/100)) | | | | | | 1,07 | |

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil perhitungan standar tugas penunjang petugas pendaftaran jumlah waktu yang digunakan untuk melaksanakan tugas penunjang dihitung dalam satu tahun. Perhitungan FTP diperoleh dari waktu kegiatan per tahun dibagi dengan WKT per tahun kemudian dikalikan dengan 100 karena FTP berbentuk 6,72% jadi hasilnya adalah 1,07 standar tugas penunjang.

“Kalau terkait pendaftaran selama ini tidak ada tapi kalau kayak in house training rumah sakit misalkan pelatihan apa namanya P3 terus kaya APAR itu ada belum lama ini, tapi untuk pelatihan pendaftaran sendiri itu tidak ada”

(Infoman A)

“Pelatihan untuk pendaftaran itu sendiri, pelatihan sistem baru untuk implementasi untuk sistem pendaftaran rawat inap baru 3 kali”

(Infoman B)

“Kan kalau di pendaftaran itu ada perekam medis dan non perekam medis, kalau perekam medis biasanya diikutkan eee seminar rekam medis yang ada misalkan dari PORMIKI nah itu nanti ikut bergiliran, nah biasanya satu tahun bisa 2 kali, kemudian untuk yang non rekam medis biasanya kami ada acara reefresh seperti apayah pelatihan reefresh rekam medis 1 tahun sekal, selain itu juga ada rapat koordinasi satu bulan sekali untuk mereefresh dan bisa digunakan untuk problem sovling”

(Triangulasi)

8. Kebutuhan SDM bagian Pendaftaran

Menghitung kebutuhan sumber daya manusia kesehatan yang dihitung dari angka capaian kegiatan dalam setahun dibagi dengan standar beban kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan triangulasi bahwa saat ini jumlah petugas dirasa belum mencukupi kebutuhan di bagian pendaftaran.

Berikut hasil wawancara dengan petugas dan triangulasi:

“Belum, ya kalau pas hari-hari rame suka keteteran jadi dikatan belum mencukupi, teteapi di hari-hari tertentu”

(Infoman A)

“Belum sih mas, karena eee jadi kalo shift pagi ini ada petugas booking sendiri terus disini pendaftaran itu melayani pasien yang diperiksa hari ini untuk pasien BPJS, umum, atau rawat inap kan sudah disediakan loket loketnya sendiri, Cuma nanti pas shift sore itukan gak ada loket B nya, di loket B Cuma sampe jam dua. Jadi utnuk booking di arahkan ke informasi atau dalam antrian, disini juga menerima booking via wa dan nantinya yang akan menghendel dari petugas pendaftaran jadi kalo sore hari itu rame kadang-kadangan karena ini mungkin gak sempat untuk buka”

(Infoman B)

“Kalo bilang seperti itu ya ne kita mesti mikirnya akan kurang yah karena kadang kelihatan dipendaftaran itu kalau bayak tumpukan, tapi terakhir tahun 2022 itu perhitungannya sudah cukup hanya saja kalau setelah ada penambahan sidik jari ini ya saya belum menghitung lagi”

Tabel perhitungan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 13. Kebutuhan SDMK Bagian Pendaftaran RJ

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Capaian (1 th) | SBK | Kebutuhan SDMK | |
|---|---------------------------------|--|-------|----------------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=3/4 | |
| A. Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Rajal Baru | 1 | Pemanggilan nomor urut pasien | 31996 | 900000 | 0,04 |
| | 2 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 31996 | 450000 | 0,07 |
| | 3 | Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM pasien | 31996 | 72000 | 0,4 |
| | 4 | Mengisi lembar inform consent | 31996 | 36000 | 0,8 |
| | 5 | Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli | 31996 | 900000 | 0,04 |
| | 6 | Menerima booking untuk pemeriksaan berikutnya | 31996 | 72000 | 0,4 |
| | 7 | Pemanggilan nomor urut pasien | 31996 | 900000 | 0,04 |
| | 8 | Petugas menanyakan kartu periksa atas nama pasien dan alamatnya | 31996 | 900000 | 0,04 |
| | 9 | Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju pasien | 31996 | 218182 | 0,1 |
| | 10 | Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli | 31996 | 900000 | 0,1 |
| | 11 | Menerima booking untuk pemeriksaan berikutnya | 31996 | 72000 | 0,04 |
| | 12 | Pemanggilan nomor urut pasien | 31996 | 900000 | 0,4 |
| | 13 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 31996 | 450000 | 0,04 |
| | 14 | Petugas menanyakan serta | 31996 | 900000 | 0,07 |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Capaian (1 th) | SBK | Kebutuhan SDM |
|---|---|----------------|--------|---------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=3/4 |
| Pendaftaran Asuransi Rajal Baru | melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | | | |
| | 15 Melakukan finger print kepada pasien | 31996 | 450000 | 0,04 |
| | 16 Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM | 31996 | 72000 | 0,07 |
| | 17 Cetak antrian dan cetak SEP online rawat jalan | 31996 | 900000 | 0,4 |
| | 18 Mengarahkan pasien menuju ke poli | 31996 | 900000 | 0,04 |
| | 19 Pembuatan surat kontrol online via vclaim | 31996 | 900000 | 0,04 |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Rajal Lama | 20 Pemanggilan nomor urut pasien | 31996 | 900000 | 0,04 |
| | 21 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 31996 | 450000 | 0,04 |
| | 22 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | 31996 | 450000 | 0,07 |
| | 23 Melakukan finger print kepada pasien | 31996 | 450000 | 0,07 |
| | 24 Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM | 31996 | 450000 | 0,07 |
| | 25 Membuat surat rujukan BPJS antar Rumah Sakit | 31996 | 72000 | 0,07 |
| JKT = Jumlah Kebutuhan Tenaga Tugas Pokok Pendaftaran RJ | | | | 3,53 |
| B. Tugas Penunjang | Standar Tugas Penunjang (hasil dari langkah 5) | | | 1,07 |
| Total Kebutuhan SDM Pendaftaran (JKT x STP) | | | | 3,7771 |
| Pembulatan | | | | 4 |

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa total kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan adalah sebanyak 4 orang.

Tabel 4. 14. Kebutuhan SDMK Bagian Pendaftaran RI

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Capaian (1 th) | SBK | Kebutuhan SDMK | |
|--|---------------------------------|--|-------|----------------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=3/4 | |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Ranap Baru | 1 | Pemanggilan nomor urut pasien | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 2 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 12787 | 24000 | 0,5 |
| | 3 | Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum, Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien, Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap | 12787 | 24000 | 0,5 |
| | 4 | Pembuatan RM baru | 12787 | 450000 | 0,03 |
| | 5 | Mengarahkan pasien untuk menuju kebangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 6 | Menerima booking kamar ranap pasien elektif dan edukasi | 12787 | 450000 | 0,03 |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Pasien Umum Ranap Lama | 7 | Pemanggilan nomor urut pasien | 12787 | 450000 | 0,03 |
| | 8 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 9 | Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum, Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 10 | Verifikasi data pasien | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 11 | Mengarahkan pasien untuk menuju kebangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 12787 | 900000 | 0,01 |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuran | 12 | Pemanggilan nomor urut pasien | 12787 | 24000 | 0,5 |
| | 13 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 12787 | 24000 | 0,5 |
| | 14 | Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS | 12787 | 450000 | 0,03 |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Capaian (1 th) | SBK | Kebutuhan SDM | |
|---|---------------------------------|--|-------|---------------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=3/4 | |
| si | seperti rujukan) | | | | |
| Ranap Baru | 15 | Info ketersediaan kamar rawat inap | 12787 | 450000 | 0,03 |
| | 16 | Persetujuan rawat inap (mengisi form <i>informed consent</i> yang dilakukan oleh pihak keluarga) | 12787 | 450000 | 0,03 |
| | 17 | Melakukan finger print kepada pasien | 12787 | 7200 | 1,8 |
| | 18 | Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap | 12787 | 24000 | 0,5 |
| | 19 | Pembuatan RM baru | 12787 | 36000 | 0,4 |
| | 20 | Mengarahkan pasien menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 12787 | 450000 | 0,03 |
| | 21 | Pembuatan surat pengantar rawat inap online via aplikasi vclaim | 12787 | 14400 | 0,9 |
| Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Ranap Lama | 22 | Pemanggilan nomor urut pasien | 12787 | 14400 | 0,9 |
| | 23 | Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP | 12787 | 24000 | 0,5 |
| | 24 | Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan) | 12787 | 36000 | 0,4 |
| | 25 | Info ketersediaan kamar rawat inap | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 26 | Persetujuan rawat inap (mengisi form <i>informed consent</i> yang dilakukan oleh pihak keluarga) | 12787 | 24000 | 0,5 |
| | 27 | Melakukan finger print kepada pasien | 12787 | 24000 | 0,5 |
| | 28 | Verifikasi data pasien dan cetak SEP rawat inap | 12787 | 450000 | 0,03 |
| | 29 | Mengarahkan pasien menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien | 12787 | 900000 | 0,01 |
| Tugas Pokok pendaftaran rawat inap | 30 | Persiapan pendaftaran pasien elektif (pesan kamar, konsul dokter, edukasi) | 12787 | 450000 | 0,03 |
| | 31 | Pendaftaran bayi baru lahir BPJS | 12787 | 450000 | 0,03 |
| | 32 | Entry rujukan antar rumah sakit | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 33 | Melakukan updating aplicare | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 34 | Melakukan updating info dokter dan layanan (merekap, menetik, mencetak) | 12787 | 900000 | 0,01 |
| | 35 | Membuat rekap laporan rawat | 12787 | 900000 | 0,01 |

| Jenis Tugas | Komponen Beban Kerja (Kegiatan) | Capaian (1 th) | SBK | Kebutuhan SDM |
|--|---|----------------|-------|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=3/4 |
| | inap harian (setiap shift) | | | |
| 36 | Merekap dan cek pasien rawat inap | 12787 | 24000 | 0,5 |
| 37 | Persiapan pelayanan esok hari (refill formulir yang habis, menulis map rekam medis, | 12787 | 24000 | 0,5 |
| JKT = Jumlah Kebutuhan Tenaga Tugas Pokok Pendaftaran RI | | | | 9,33 |
| B. Tugas Penunjang | Standar Tugas Penunjang (hasil dari langkah 5) | | | 1,07 |
| Total Kebutuhan SDM Pendaftaran | | | | (JKT x STP) 9,9831 |
| Pembulatan | | | | 10 |

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa total kebutuhan petugas pendaftaran rawat inap adalah sebanyak 10 orang.

Berikut tabel rekapitulasi jumlah petugas di bagian pendaftaran:

Tabel 4. 15. Rekapitulasi

| Jenis Tenaga | Jumlah Tenaga Yang Dibutuhkan | Jumlah Tenaga yang ada saat ini | Jumlah Tenaga yang ada pada saat sebelum RME | Kesenjangan | Keadaan | Keterangan |
|--|-------------------------------|---------------------------------|--|-------------|---------|---|
| Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dan Rawat Inap | 14 | 15 | 14 | 16-15=1 | Kurang | Sumber daya manusia yang ada di bagian pendaftaran sudah cukup. Serta terdapat perbedaan yang tidak signifikan mengenai tugas pokok bagian pendaftaran sebelum RME Dan sesudah RME. |

Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, ditemukan kebutuhan SDM untuk petugas di bagian pendaftaran rawat jalan dan rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul diperoleh 14 orang petugas, sedangkan untuk saat ini terdapat 15 orang petugas khusus di bagian pendaftaran dan 14 orang petugas pada saat sebelum RME.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

B. PEMBAHASAN

1. Menetapkan Fasyankes dan Jenis SDM

RSU PKU Muhammadiyah Bantul merupakan rumah sakit tipe C, dan pada struktur organisasi yang ada di RSU PKU Muhammadiyah Bantul bahwa pendaftaran di bawah naungan Direktur Utama, kemudian di bawah Direktur Utama terdapat Direktorat Umum dan Keuangan, selanjutnya di bawahnya terdapat bagian SIRS, di bawah bagian SIRS terdapat Seksi Analisis dan Program, serta Seksi Hardware dan jaringan, kemudian ada juga Unit Rekam Medis yang di mana pendaftaran terdapat dalam Unit Rekam Medis.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020, tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Fasilitas pelayanan kesehatan terbagi menjadi beberapa jenis salah satunya yaitu rumah sakit, selain itu rumah sakit juga terbagi menjadi beberapa tipe. Rumah Sakit umum sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 6 huruf a memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Klasifikasi Rumah Sakit umum terdiri atas Rumah Sakit umum kelas A, Rumah Sakit umum kelas B, Rumah Sakit umum kelas C, dan Rumah Sakit umum kelas D.

2. Menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT)

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di RSU PKU Muhammadiyah Bantul dalam satu minggu melaksanakan 6 hari kerja, jam kerja efektif adalah 70% dari jam kerja tersedia, di RSU PKU Muhammadiyah Bantul adalah 37,5 jam per minggu. Jam kerja petugas pagi 07.30-14.00 WIB, siang 14.00-21.30 WIB, dan malam 21.30-07.30 WIB. Petugas libur di hari minggu dan libur nasional tahun 2022, diperoleh waktu kerja dalam 1 tahun dibulatkan menjadi 1200 jam atau 72.000 menit/tahun, dan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul khususnya bagian pendaftaran untuk mengikuti pelatihan sebanyak 3 kali.

Waktu Kerja Tersedia (WKT) adalah waktu yang dipergunakan oleh SDMK untuk melaksanakan tugas dan kegiatannya dalam kurun waktu 1 (satu) tahun, dalam (Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995), tentang Hari Kerja Di Lingkungan Pemerintah telah ditentukan jam kerja instansi pemerintah 37,5 jam per minggu, baik untuk yang 5 (lima) hari kerja ataupun yang 6 (enam) hari kerja. Menurut (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 26 tahun 2011), tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Yang Tepat Untuk Daerah, Jam Kerja Efektif (JKE) sebesar 1200 jam per tahun atau 72000 menit per tahun baik 5 hari kerja atau 6 hari kerja jam kerja efektif adalah 70% dari jam kerja tersedia.

3. Menetapkan komponen Beban kerja dan Norma waktu

Berdasarkan observasi di RSUD Muhammadiyah Bantul untuk menetapkan komponen beban kerja yaitu dengan mengetahui uraian tugas yang dilakukan oleh petugas pendaftaran sesuai dengan tugas pokoknya.

Dari hasil observasi untuk komponen beban kerja yang dilakukan petugas terdapat 62 kegiatan yang dilakukan sebagai tugas pokok dari petugas pendaftaran. Petugas pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Bantul melakukan tugasnya dengan rotasi, untuk penentuan norma waktu didapat peneliti dari observasi langsung pada saat petugas melakukan kegiatan, diketahui bahwa terdapat 25 tugas pokok yang dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan dan diketahui bahwa terdapat 37 tugas pokok yang dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat inap di RSUD Muhammadiyah Bantul.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2015, tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan bahwa komponen beban kerja adalah jenis tugas dan uraian tugas yang secara nyata dilaksanakan oleh jenis SDMK tertentu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Norma waktu adalah rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh seorang SDMK yang terdidik, terampil, terlatih

dan berdedikasi untuk melaksanakan suatu kegiatan secara normal sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di fasyankes yang bersangkutan.

4. Menghitung Standar Beban Kerja (SBK)

Dari perhitungan Waktu Kerja Tersedia, Standar Beban Kerja (SBK) petugas pendaftaran di RSUD Muhammadiyah Bantul yaitu untuk pendaftaran rawat jalan sebesar 13664182 dan untuk pendaftaran rawat inap sebesar 15198000.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2015, tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Standar beban kerja yaitu volume atau kuantitas pekerjaan selama 1 tahun untuk tiap jenis SDM. Standar beban kerja untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap kegiatan (Rata-rata waktu atau norma waktu) dan waktu kerja tersedia (WKT) yang sudah ditetapkan.

5. Menghitung Standar Tugas Penunjang (STP) dan Faktor Tugas Penunjang (FTP)

Berdasarkan hasil perhitungan tugas penunjang petugas bagian pendaftaran memiliki 8 komponen tugas penunjang di RSUD Muhammadiyah Bantul dan diperoleh FTP didapatkan sebesar 6,72% dan STP sebesar 1,07 sehingga dapat digunakan untuk menghitung jumlah kebutuhan SDM di bagian pendaftaran RSUD Muhammadiyah Bantul.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2015, tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Tugas penunjang merupakan tugas untuk menyelesaikan kegiatan-kegiatan baik yang terkait langsung atau tidak langsung dengan tugas pokok dan fungsinya yang dilakukan oleh seluruh jenis SDM. Faktor Tugas Penunjang (FTP) yaitu proporsi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu (per hari, per minggu, per bulan atau per semester).

6. Menghitung Kebutuhan SDM

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2015, tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, kebutuhan SDM dihitung dari capaian 1 tahun yaitu data capaian tugas pokok selama kurun waktu satu tahun dibagi dengan Standar Beban Kerja (SBK) dan dikalikan Standar Tugas Penunjang (STP).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu menghitung kebutuhan sumber daya manusia (SDM) pada bagian pendaftaran di RSU PKU Muhammadiyah Bantul dengan menggunakan metode ABK-Kes diketahui bahwa kebutuhan tenaga pendaftaran pasca RME sebanyak 14 petugas, sedangkan jumlah petugas pada saat ini bagian pendaftaran 15 petugas. Dari hasil perhitungan tersebut ternyata sudah cukup petugas.

Jika dilihat dari kondisi saat ini kebutuhan SDM kelebihan 1 orang di bagian pendaftaran. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Budi et al., 2022) bahwa Beban kerja unit RM di RS Roemani Muhammadiyah Semarang terdapat 13 tugas pokok pekerjaan rekam medis dengan menggunakan RME. Sedangkan di RS Panti Waluyo Surakarta terdapat 17 tugas pokok pekerjaan rekam medis secara manual, dapat dilihat perbedaan dari tugas pokok RME lebih sedikit dibandingkan dengan tugas pokok Manual. Maka dari itu penggunaan RME lebih memudahkan, meringankan pekerjaan dan beban kerja petugas semakin berkurang.

Dapat dilihat dari perbandingan hasil perhitungan jumlah kebutuhan SDM menggunakan Metode ABK Kes di RS Roemani Muhammadiyah Semarang total kebutuhan SDM sebanyak 15 petugas sedangkan keadaan di RS terdapat 17 petugas maka perlu adanya pengurangan 2 petugas dibagian Pendaftaran Rawat Inap dan Koding Rawat Inap. Sedangkan di RS Panti Waluyo total kebutuhan SDM sebanyak 6 petugas dengan keadaan di RS terdapat 17 petugas maka perlu pengurangan 11 petugas, kebutuhan SDM dipengaruhi juga dari capaian dalam 1 tahun. Maka hal tersebut sangat mempengaruhi kebutuhan SDM dikarenakan jika jumlah petugas

lebih banyak dari beban kerja, maka banyak pula waktu yang tersisa sehingga pekerjaan kurang efektif dan efisien.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Kendala penelitian ada pada alokasi waktu/tempat untuk melaksanakan peneliti.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA