

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul**

##### **1. Perkembangan RS Nur Hidayah**

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul adalah sebuah Rumah Sakit Swasta yang sedang berkembang. Berawal dari di dirikannya Yayasan Nur Hidayah pada Tahun 1996 dengan skretariat di Dusun Ngimbikan Canden Jetis Bantul dengan Akte Notaris Umar Samhudi, SH dengan nomor akta 38/216 November 1996 Yayasan Nur Hidayah ini bergerak dibidang Pendidikan, Kesehatan dan sosial Islam. Rumah Sakit Nur Hidayah terletak di Jl. Imogiri Tim Km. 11 bembem, Trimulyo, Kec. Jetis, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan Rumah Sakit tipe D dan terakreditasi PARIPURNA yang telah terbit sertifikat dengan nomor KARSSERT/1276/X11/2019 tanggal yang berlaku 04 November 2019 hingga 03 November 2022. Selain terakreditasi oleh KARS Rumah Sakit Nur Hidayah juga sudah tersertifikasi sebagai Rumah Sakit Syariah oleh Majelis Ulama Indonesi pada tanggal 04 September 2017. Sehingga seluruh pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah mengacu pada standar-standar yang berselaraskan islami.

##### **2. Visi dan Misi Rumah Sakit Nur Hidayah**

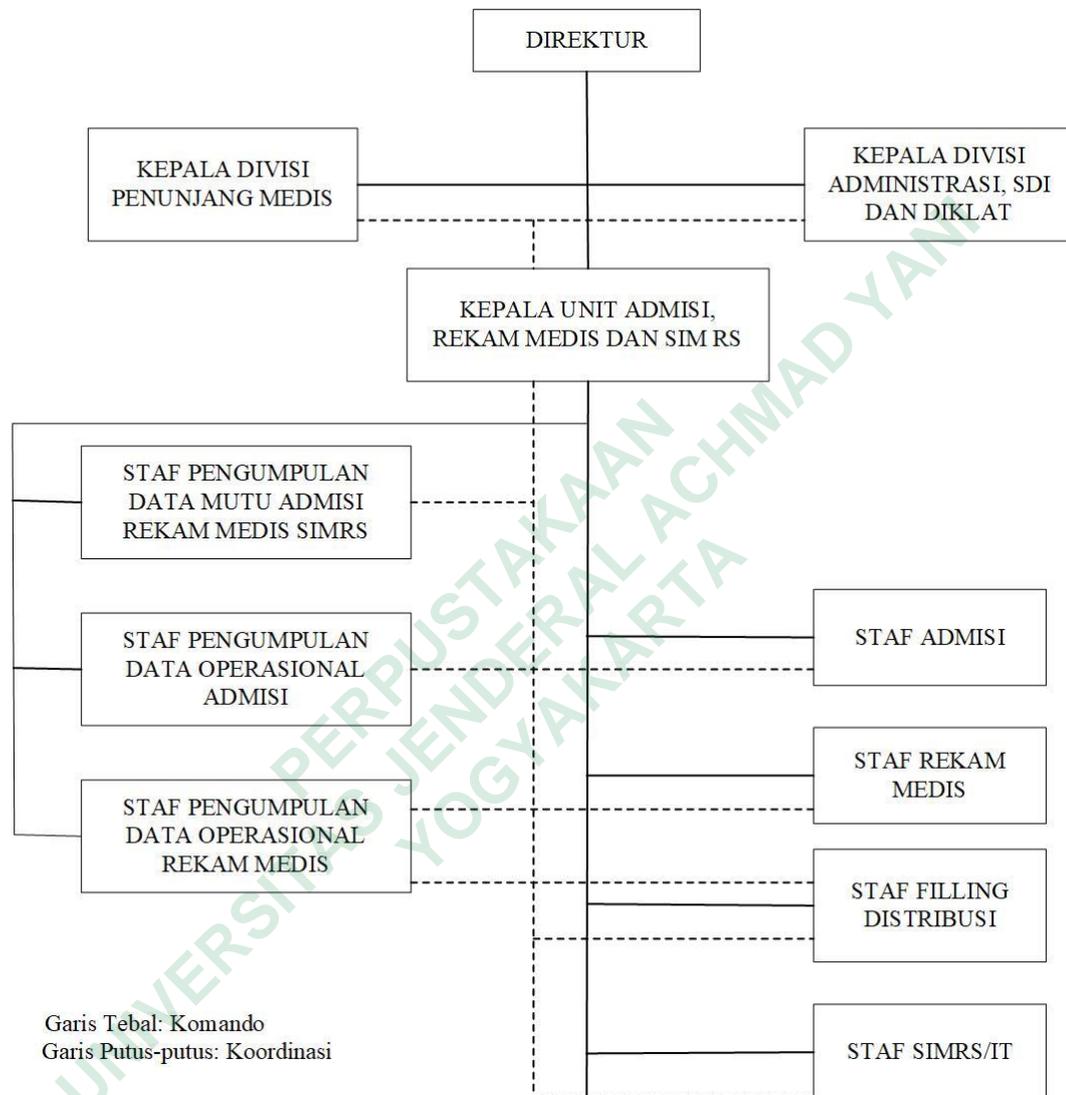
###### **a. Visi**

Menjadi Rumah Sakit holistic Islami yang professional termuka di Yogyakarta dan sekitarnya.

###### **b. Misi**

- 1) Memberikan pelayanan Kesehatan sesuai standar akreditasi dan sertifikasi Syariah Islam dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- 2) Meningkatkan perilaku hidup dan islami masyarakat dengan mengembangkan kegiatan sosial, promotive dan educative.
- 3) Mengembangkan unggulan layanan medis terintegrasi dengan komplementer islami.

### 3. Struktur Organisasi Unit Rekam Medis, Admisi dan SIM RS



**Gambar 4 1 Struktur Organisasi Unit Rekam Medis, Admisi dan SIM RS**

## B. Hasil Karya Tulis Ilmiah

Dalam penelitian ini akan menentukan kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19 di RS Nur Hidayah dengan menggunakan metode ABK-Kes. Unit pendaftaran pasien rawat jalan adalah sub unit dari unit rekam medis yang berada dibawah komando direktur dan kepala unit rekam medis. Pada RS Nur Hidayah terdapat 3 loket pendaftaran, loket 1 menerima pendaftaran pasien umum baik itu pasien baru maupun lama dan loket 2 serta loket 3 menerima pendaftaran pasien dengan asuransi baik itu pasien baru maupun lama.

Dalam menghitung kebutuhan SDM RS Nur Hidayah menggunakan metode Ilyas dengan pendekatan *demand*. Metode Ilyas menggunakan pendekatan *demand* artinya metode ini menghitung beban kerja yang harus dilakukan atas dasar permintaan untuk menghasilkan unit produk atau jasa per waktu yang dibutuhkan. Dengan demikian, beban kerja tergantung juga volume transaksi bisnis yang harus dilakukan oleh setiap tenaga kerja unit organisasi (Ilyas, 2013).

Hasil penelitian ini menggunakan metode wawancara dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada 6 informan yang terdiri dari 4 (empat) petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan 2 (dua) triangulasi sumber yaitu kepada kepala unit rekam medis dan bagian sumber daya manusia kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah. Adapun karakteristik informan yaitu sebagai berikut.

**Tabel 4. 1 Karakteristik Informan**

Informan	Jenis Kelamin	Usia	Latar Pendidikan	Masa Kerja
Informan A	Perempuan	35	D1 Asisten Perawat	10 Tahun
Informan B	Perempuan	37	D1 Asisten Perawat	10 Tahun
Informan C	Perempuan	22	D3 Manajemen Administrasi Rumah Sakit	1 tahun
Informan D	Laki-laki	32	D1 Asisten Perawat	10 Tahun
Triangulasi A	Laki-laki	39	S1 Ekonomi	11 Tahun
Triangulasi B	Laki-laki	34	D3 RMIK	10 Tahun

1. Menghitung Kebutuhan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Sesuai metode ABK-Kes Pada Saat Pandemi dan Pasca Pandemi Covid-19 di RS Nur Hidayah Bantul

a. Menghitung Kebutuhan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Sesuai metode ABK-Kes Pada Saat Pandemi Tahun 2021

Langkah-langkah perhitungan kebutuhan SDM dengan menggunakan metode ABK-Kes, adalah sebagai berikut:

1) Menetapkan Faskes dan Jenis SDM

Faskes dan jenis SDM yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah RS Nur Hidayah dan jenis SDM yaitu petugas pendaftaran pasien rawat jalan.

**Tabel 4. 2 Menentukan Faskes dan SDM Pada Saat Pandemi Covid-19**

No.	Faskes	Unit/Instalasi	Jenis SDM
1.	Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.	Unit Pendaftaran Pasien.	Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

2) Waktu Kerja Tersedia (WKT) Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

a) Penentuan hari kerja tersedia di RS Nur Hidayah

Dalam menentukan hari kerja tersedia didapatkan melalui hasil wawancara dari informan dan kalender yang ditetapkan pemerintah pada tahun 2021. Di RS Nur Hidayah terdapat 6 hari kerja dalam satu minggunya. Adapun jumlah hari kerja tersebut dihitung dari tanggal 1 Januari 2021 sampai dengan 31 Desember 2021 yang diambil sebagai jumlah hari kerja tersedia pada saat pandemi Covid-19. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yaitu sebagai berikut:

Untuk waktu kerja perharinya itu tidak pasti ada yang 5 hari atau 6 hari dalam seminggu. Kalau saya kadang 5 kadang 6 hari baru libur.

Informan C

Hal serupa juga disampaikan oleh triangulasi A dengan kutipan sebagai berikut.

Untuk satu minggunya ada 6 hari kerja.

Triangulasi A

**Tabel 4.3 Hari Kerja Tersedia Tahun 2021**

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	4	27
8	Agustus	31	5	26
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 1 Tahun*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah hari kerja dihitung dari jumlah hari dalam satu tahun dikurangi dengan hari minggu yang ada dalam satu tahunnya, sehingga didapatkan 6 hari kerja/minggu, 52 minggu/tahun dan 313 hari/tahun.

b) Cuti Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek triangulasi dan wawancara dengan informan mendapati bahwa untuk pegawai yang sudah lebih dari 1 tahun bekerja, diberikan cuti tahunan selama 12 hari/tahun. Hal ini ditetapkan sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama. Hal ini disampaikan juga dalam wawancara yaitu sebagai berikut:

Kalau cuti 12 hari dalam setahunnya, ada SK nya

Informan A

Untuk waktu cuti itu 12 hari per satu tahun. Jadi kalo udah satu tahun kerja baru bisa dapet cuti.

Informan C

Hal serupa juga disampaikan oleh triangulasi A dengan kutipan sebagai berikut:

12 hari itu nanti masuknya di pedoman kepegawai Rumah Sakit Nur Hidayah atau nanti di PKB (Perjanjian Kerja Bersama). Jadi semua karyawan dapat hak cuti 12 hari selama 1 tahun yang sudah bekerja 1 tahun.

Triangulasi A

c) Libur Nasional

Dalam menentukan jumlah hari libur nasional peneliti melihat dari kalender pada tahun 2021. Namun, pada Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul tidak ada libur nasional, petugas pendaftaran pasien rawat jalan tetap masuk kerja seperti biasanya.

**Tabel 4. 4 Jumlah hari libur nasional Tahun 2021**

No.	Tanggal	Hari	Keterangan
1.	1 Januari	Jumat	Tahun Baru 2021 Masehi
2.	12 Februari	Jumat	Tahun Baru Imlek 2572 Kongzili
3.	11 Maret	Kamis	Isra' Mi'raj Nabi Muhammad SAW
4.	14 Maret	Minggu	Hari Suci Nyepi Tahun Baru Saka 1943
5.	2 April	Jumat	Wafat Isa Al Masih
6.	1 Mei	Sabtu	Hari Buruh Internasional
7.	13 Mei	Kamis	Kenaikan Isa Al Masih
8.	13 Mei	Kamis	Hari Raya Idul Fitri 1442 Hijriyah
9.	14 Mei	Jum'at	Hari Raya Idul Fitri 1442 Hijriyah
10.	26 Mei	Rabu	Hari Raya Waisak 2565
11.	1 Juni	Selasa	Hari Lahir Pancasila
12.	20 Juli	Selasa	Hari Raya Idul Adha 1442 Hijriyah
13.	10 Agustus	Selasa	Tahun Baru Islam 1443 Hijriyah
14.	17 Agustus	Selasa	Hari Kemerdekaan Republik Indonesia
15.	19 Oktober	Selasa	Maulid Nabi Muhammad SAW
16.	25 Desember	Sabtu	Hari Raya Natal

*Sumber : Kalender dalam 1 tahun*

**Tabel 4. 5 Cuti bersama Tahun 2021**

No.	Tanggal	Hari	Keterangan
1.	12 Maret	Jumat	Cuti Bersama Isra' Mi'raj Nabi Muhammad SAW
2.	12 Mei	Rabu	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1442 Hijriyah
3.	24 Desember	Jumat	Cuti Bersama Hari Raya Natal

*Sumber : Kalender dalam 1 tahun*

d) Mengikuti Pelatihan

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan di RS Nur Hidayah, dapat diambil kesimpulan bahwa petugas biasanya mendapatkan pelatihan selama 3 hari atau 20 Jam dalam 1 tahunnya. Namun selama pandemi Covid-19 semua kegiatan diluar tugas pokok ditiadakan kecuali rapat bulanan secara online. Ditegaskan dalam hasil wawancara berikut ini:

Kalau pengembangan staf pada saat covid-19 hampir semuanya off ya ga ada sama sekali, ga ada pelatihan apapun. Jadi kegiatan yang kontak langsung tuh sangat-sangat dihindari.

Triangulasi B

e) Absen/ketidakhadiran (sakit, izin, dll)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan informan dan triangulasi untuk absen, izin, sakit dan lainnya yaitu rata-rata 2 sampai dengan 3 hari. Berikut ini hasil wawancara dengan informan dan triangulasi:

Ya 2 sampai 3 hari tapi kalau pas gawat darurat atau sampe sakitnya parah ya seminggu atau dua minggu izin sakit.

Informan C

Izin sakit itu tergantung, ini kan buat diri dia sendiri kalo dia ga opname paling sehari dua hari, jadi sesuai surat dokternya. Ini sebenarnya sudah ada ketentuannya sendiri terkait izin sakit.

Triangulasi A

Kalau dalam 12 bulan atau satu tahun kita dari peraturan yang ada di SDI ya di SDI tuh hanya memberikan 2 sampai 3 kali dalam satu tahun untuk absen, sakit atau yang lainnya itu 2 3 kali dengan alasan tertentu.

Triangulasi B

f) Waktu Kerja (dalam 1 minggu)

Berdasarkan wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah waktu kerja yang ditetapkan mengikuti peraturan dari pemerintah yaitu 40 jam dalam 1 minggunya untuk 6 hari kerja yang mengacu pada Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020. Akan tetapi pada penelitian ini menggunakan metode ABK-Kes yang mana waktu kerja dalam 1 minggunya sesuai Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1995 yaitu 37,5 jam dalam 1 minggunya. Dengan jumlah 6 hari kerja dengan ketentuan libur 1 hari, dimana dalam satu harinya terdapat 3 shift kerja sesuai dengan hasil wawancara kepada informan dan triangulasi. Berikut ini hasil wawancara dari informan dan triangulasi:

Dalam satu hari jam kerja efektifnya 7 jam shift pagi 7 jam shift siang 10 jam shift malam. Ada peraturannya kan dalam sebulan kan ada jam wajibnya kan yang penting total kalkulasi dalam sebulan itu mas ada jam wajibnya, kadang lebih si.

Informan D

Jadi kalau berapa hari kerja dalam 1 minggu itu sesuai dengan UU Cipta Kerja, dimana ada 40 jam per minggu dalam 6 hari kerja.

Triangulasi A

g) Jam Kerja Efektif (JKE)

Berdasarkan hasil wawancara untuk jam kerja efektif sudah ditetapkan oleh peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 26 tahun 2011 diambil dari 70% waktu kerja tersedia.

**Tabel 4. 6 Menetapkan Waktu Kerja tersedia (WKT) dalam 1 tahun**

	KODE	KOMPONEN	KETERANGAN	RUMUS	JUMLAH	SATUAN
	A	B	C	D	E	F
1	A	Hari Kerja	6 hr kerja/mg	52 (mg)	313	hr/th
2	B	Cuti pegawai	Pekrjanjian Kerja Bersama		12	hr/th
3	C	Libur nasional	Dlm 1 th kalender		18	hr/th
4	D	Pelatihan	RS Nur Hidayah		3	hr/th
5	E	Absen sakit, dll	RS Nur Hidayah		2	hr/th
6	F	Waktu kerja (minggu)	Keppres No.68/1995		37,5	Jam/mg
7	G	Jam kerja efektif (JKE)	PermenPAN-RB 26/2011	$70\% \times 37,5 \text{ jam}$	26,25	Jam/mg
8	WK	Waktu kerja (hari)	6 hr kerja/mg	$E7/6$	4,375	Jam/mg
9	WKT	Waktu kerja tersedia (hari)	6 hr kerja/mg	$E1 - (E2+E3+E4+E5)$	278	Hari/th
10		Waktu kerja tersedia (jam)	6 hr kerja/mg	$E1 - (E2+E3+E4+E5) \times E8$	1216,25	Jam/th
<b>Waktu Kerja Tersedia (WKT) dibulatkan dalam Jam</b>					<b>1200</b>	<b>Jam/th</b>
<b>Waktu Kerja Tersedia (WKT) dibulatkan dalam menit</b>					<b>72000</b>	<b>Menit/th</b>

*Sumber : Data primer yang diolah*

### 3) Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Berdasarkan studi dokumentasi untuk menetapkan komponen beban kerja yaitu dengan mengetahui uraian tugas yang dilakukan oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan sesuai tugas pokoknya. Data uraian tugas yang diperoleh dari sumber buku Pedoman Pengorganisasian Unit Admisi Rekam Medis dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2022 yang mana didalamnya terdapat contoh perhitungan beban kerja dengan metode Ilyas pendekatan *Demand* dan terdapat uraian tugas lengkap petugas admisi. Maka dari itu peneliti melakukan studi dokumentasi yang

berasal dari buku pedoman tersebut. Sehingga didapatkan uraian tugas petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan norma waktu per kegiatannya. Berikut ini komponen tugas pokok dan norma waktu per kegiatan di unit pendaftaran pasien rawat jalan.

**Tabel 4. 7 Komponen beban kerja dan norma waktu per kegiatan**

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Norma Waktu (Menit)	Satuan (mnt/Ps)
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL BARU</b>				
1.	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	2	Menit/Pasien
2.		Cek syarat kelengkapan asuransi	2	Menit/Pasien
3.		Entri dan cetak SEP	2	Menit/Pasien
4.		Entri data pasien rajal SIM RS	2	Menit/Pasien
5.		Menyiapkan resep	0,5	Menit/Pasien
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL LAMA</b>				
1.	Tugas Pokok	Cek syarat kelengkapan asuransi	3	Menit/Pasien
2.		Entry dan cetak SEP Rawat Jalan	2	Menit/Pasien
3.		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	2	Menit/Pasien
4.		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL BARU</b>				
1.	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	3	Menit/Pasien
2.		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	3	Menit/Pasien
3.		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL LAMA</b>				
1.	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	2	Menit/Pasien
2.		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	2	Menit/Pasien
3.		menyiapkan resep	2	Menit/Pasien

*Sumber : Data Pedoman Pengorganisasian Rumah Sakit*

4) Menghitung Standar Beban Kerja (SBK) Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Standar Beban Kerja (SBK) adalah volume/kuantitas beban kerja selama 1 tahun untuk setiap 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.

Rumus SBK:

Menetapkan Standar Beban Kerja (SBK)

$$\text{Standar Beban Kerja} = \frac{\text{Waktu Kerja Tersedia(WKT)}}{\text{Norma Waktu per Kegiatan Pokok}}$$

Berikut ini tabel perhitungan standar beban kerja di unit pendaftaran pasien rawat jalan:

**Tabel 4. 8 Perhitungan Standar Beban Kerja (SBK)**

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Norma Waktu (Menit)	Satuan (mnt/Ps)	WKT	SBK
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL BARU</b>						
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
2		Cek syarat kelengkapan asuransi	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
3		Entri dan cetak SEP	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
4		Entri data pasien rajal SIM RS	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
5		Menyiapkan resep	0,5	Menit/Pasien	72.000	144.000
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL LAMA</b>						
1	Tugas Pokok	Cek syarat kelengkapan asuransi	3	Menit/Pasien	72.000	24.000
2		Entry dan cetak SEP Rawat Jalan	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
3		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
4		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL BARU</b>						

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Norma Waktu (Menit)	Satuan (mnt/Ps)	WKT	SBK
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	3	Menit/Pasien	72.000	24.000
2		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	3	Menit/Pasien	72.000	24.000
3		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL LAMA</b>						
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
2		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
3		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien	72.000	36.000

*Sumber : Data Primer yang diolah*

Dari tabel diatas menunjukkan perhitungan jumlah Standar Beban Kerja (SBK) per kegiatan pokok petugas pendaftaran pasien rawat jalan RS Nur Hidayah.

5) Menghitung Standar Tugas Penunjang Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Saat Pandemi di RS Nur Hidayah

Tugas penunjang adalah tugas untuk menyelesaikan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan tugas pokok dan fungsinya yang dilakukan oleh seluruh jenis SDM. Standar Tugas Penunjang (STP) adalah proporsi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu (per hari atau per minggu atau per bulan atau per semester). Tugas penunjang adalah suatu nilai yang merupakan pengali terhadap kebutuhan tenaga dari tugas pokok (petugas pendaftaran pasien rawat jalan). Berdasarkan hasil wawancara dengan triangulasi mengatakan bahwa:

Kalau pengembangan staf selama covid semuanya off ya, ga ada sama sekali terkait dengan perkembangan staf, ga ada pelatihan apapun jadi kegiatan-kegiatan yang kontak langsung tuh dihindari, kecuali rapat divisi, rapat juga online. kalau rapat online setiap bulan biasanya sebulan sekali paling sebentar 30 menit atau 1 jam.

Triangulasi A

Perhitungan Faktor Tugas Penunjang (FTP) dan Standar Tugas Penunjang (STP) disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 9 Faktor tugas penunjang dan standar tugas penunjang pada saat pandemi tahun 2021**

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Norma Waktu (Menit)	Satuan	Waktu Keg	WKT (mnt/th)	FTP % (6/7) x 100
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
1	Tugas Penunjang	Rapat internal	60	Mnt/bln	720	72.000	1
Faktor Tugas Penunjang (FTP) dalam %							1%
Standar Tugas Penunjang (STP)= (1/(1-FTP/100))							1,01010101

*Sumber : Data primer yang diolah*

Berdasarkan hasil perhitungan FTP dan STP petugas pendaftaran pasien rawat jalan yaitu jumlah norma waktu kegiatan tersebut dihitung dalam 1 tahun. Perhitungan FTP diperoleh dari Norma waktu dikalikan 12 karena satuannya menit per bulan dan menghasilkan waktu kegiatan dalam satu tahunnya yaitu 720 (menit/tahun) yang selanjutnya jumlah waktu kegiatan tersebut dibagi dengan WKT kemudian dikali 100. Maka diperoleh FTP petugas pendaftaran pasien rawat jalan yaitu 1%. Hasil perhitungan FTP tersebut dipakai untuk menentukan jumlah STP sesuai rumus diatas dan menghasilkan jumlah 1,01010101 untuk menjadi pengali terhadap Jumlah Kebutuhan Tenaga (JKT) tugas pokok petugas pendaftaran pasien rawat jalan.

- 6) Menghitung kebutuhan SDM di Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Setelah mendapatkan komponen data yang diperoleh dari langkah-langkah sebelumnya seperti Waktu Kerja Tersedia (WKT), Standar Beban Kerja (SBK) dan Standar Tugas Penunjang (STP), selanjutnya peneliti akan menghitung kebutuhan SDM dari data capaian (cakupan) tugas pokok dan kegiatan di RS Nur Hidayah selama kurun waktu satu tahun pada saat pandemi Covid-19 yaitu

pada Tahun 2021. Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur dengan informan triangulasi menyebutkan bahwa jumlah petugas pendaftaran di RS Nur Hidayah pada saat pandemi Covid-19 di Tahun 2021 berjumlah 8 orang petugas. Berikut hasil wawancara dengan informan triangulasi:

Kalau pada saat pandemi ada 8	Triangulasi B
-------------------------------	---------------

Berdasarkan data yang diperoleh dari RS Nur Hidayah, didapatkan bahwa capaian 1 tahun kunjungan pasien rawat jalan pada Tahun 2021 total kunjungan pasiennya berjumlah 74.811. Dari total kunjungan pasien itu dibagi menjadi dua yaitu pasien umum dan pasien asuransi. Pasien umum dibagi menjadi dua yaitu pasien umum baru dan lama, begitu pula dengan pasien asuransi dibagi dua yaitu pasien asuransi baru dan lama. Jadi untuk kebutuhan waktu tiap capaiannya dalam 1 Tahun jelas berbeda. Adapun rincian capaian kunjungan pasien setiap jenis pendaftaran rawat jalan selama 1 Tahunnya adalah sebagai berikut:

- Pendaftaran pasien asuransi rawat jalan baru berjumlah 2.643 ÷ 2 = **1.322**
- Pendaftaran pasien asuransi rawat jalan lama berjumlah 31.500 ÷ 2 = **15.750**
- Pendaftaran pasien umum rawat jalan baru berjumlah **15.221**
- Pendaftaran pasien umum rawat jalan lama berjumlah **25.457**

Pada RS Nur Hidayah terdapat 3 loket pendaftaran rawat jalan. Yang mana pada loket 1 tugas pokok dan fungsinya sebagai pendaftaran rawat jalan pasien umum baru dan pasien umum lama, sedangkan pada loket 2 dan 3 tugas pokok dan fungsinya sebagai pendaftaran rawat jalan pasien asuransi baru dan pasien asuransi lama. Maka dari itu, jumlah capaian 1 tahun kunjungan pasien asuransi baru maupun lama masing-masing dibagi 2 karena tugas pokok dan

fungsinya ditangani oleh 2 loket yaitu loket 2 dan 3. Akan tetapi untuk pendaftaran rawat jalan pasien umum baru maupun lama, capaiannya tidak dibagi 2, dikarenakan tugas pokok dan fungsinya ditangani oleh 1 loket saja yaitu loket 1. Tabel perhitungan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 10 Menghitung Kebutuhan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Saat Pandemi Covid-19**

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Capaian 1 Th	SBK	Keb SDM
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL BARU</b>					
1		Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	1.322	36.000	0,04
2	Tugas	Cek syarat kelengkapan asuransi	1.322	36.000	0,04
3	Pokok	Entri dan cetak SEP	1.322	36.000	0,04
4		Entri data pasien rajal SIM RS	1.322	36.000	0,04
5		Menyiapkan resep	1.322	144.000	0,01
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL LAMA</b>					
1		Cek syarat kelengkapan asuransi	15.750	24.000	0,66
2	Tugas	Entry dan cetak SEP Rawat Jalan	15.750	36.000	0,44
3	Pokok	Entry data pasien rawat jalan SIM RS	15.750	36.000	0,44
4		Menyiapkan resep	15.750	36.000	0,44
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL BARU</b>					
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	15.211	24.000	0,63
2		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	15.211	24.000	0,63
3		menyiapkan resep	15.211	36.000	0,42
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL LAMA</b>					
1	Tugas	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	25.457	36.000	0,71
2	Pokok	Entry data pasien rawat jalan SIM RS	25.457	36.000	0,71
3		Menyiapkan resep	25.457	36.000	0,71
JKT= Jumlah Kebutuhan Tenaga Tugas Pokok (PMIK)					5,94
Standar Tugas Penunjang (hasil dari langkah 5)					1,01
Total Kebutuhan SDM			JKTxSTP	6,00	
Pembulatan					6

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil dari perhitungan dengan menggunakan metode ABK- Kes jumlah kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 adalah sebanyak 6 orang. Jumlah ini berbeda dengan hasil wawancara, yang mengatakan bahwa jumlah petugas pendaftaran rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di RS Nur Hidayah Bantul saat itu berjumlah 8 orang. Dari perhitungan diatas dapat dilihat perbedaan hasil dari perhitungan menggunakan metode ABK-Kes dan metode Ilyas dengan pendekatan *demand* (metode yang digunakan RS Nur Hidayah dalam menghitung SDMK berdasarkan beban kerja) terdapat perbedaan hasil jumlah kebutuhan petugasnya yaitu berjumlah 2 orang pada saat pandemi Covid-19.

- b. Menghitung Kebutuhan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Sesuai metode ABK-Kes Pada Pasca Pandemi Covid-19 di RS Nur Hidayah Bantul

Langkah-langkah perhitungan kebutuhan SDMK dengan menggunakan metode ABK-Kes, adalah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan Faskes dan Jenis SDMK

Faskes dan jenis SDMK yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah RS Nur Hidayah dan jenis SDMK yaitu petugas pendaftaran pasien rawat jalan.

**Tabel 4. 11 Menentukan faskes dan SDMK pada pasca pandemi Covid-19**

No.	Faskes	Unit/Instalasi	Jenis SDMK
1.	Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.	Unit Pendaftaran Pasien.	Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

- 2) Waktu Kerja Tersedia (WKT) Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

- a) Penentuan hari kerja tersedia di RS Nur Hidayah

Dalam menentukan hari kerja tersedia didapatkan melalui hasil wawancara dari informan dan kalender yang ditetapkan

pemerintah pada tahun 2021. Terdapat 6 hari kerja dalam satu minggunya di RS Nur Hidayah serta adapun jumlah hari kerja tersebut dihitung dari tanggal 1 Januari 2021 sampai dengan 31 Desember 2021 yang diambil sebagai jumlah hari kerja tersedia pada saat pandemi Covid-19.

Untuk waktu kerja perharinya itu tidak pasti ada yang 5 hari atau 6 hari dalam seminggu, kalau saya kadang 5 kadang 6 hari baru libur.

Informan C

Untuk satu minggunya ada 6 hari kerja.

Triangulasi A

**Tabel 4. 12 Hari Kerja Tersedia Pada Bulan Juni 2022 Hingga Bulan Mei 2023**

No	Bulan	Hari	Hari Minggu	Hari Kerja Tersedia
1	Juni	30	4	26
2	Juli	31	5	26
3	Agustus	31	4	27
4	September	30	4	26
5	Oktober	31	5	26
6	November	30	4	26
7	Desember	31	4	27
8	Januari	31	5	26
9	Februari	28	4	24
10	Maret	31	4	27
11	April	30	5	25
12	Mei	31	4	27
	Jumlah	365	52	313

*Sumber : Kalender dalam 1 tahun pada bulan Juni tahun 2022 hingga bulan Mei 2023*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah hari kerja dihitung dari jumlah hari dalam satu tahun dikurangi dengan hari minggu yang ada dalam satu tahunnya, sehingga didapatkan 6 hari kerja/minggu, 52 minggu/tahun dan 313 hari/tahun.

b) Cuti Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek triangulasi dan wawancara dengan informan mendapati bahwa untuk

pegawai yang sudah lebih dari 1 tahun bekerja, diberikan cuti tahunan selama 12 hari/tahun. Hal ini ditetapkan sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

Dalam 1 tahun 12 hari si.

Informan D

12 hari, itu nanti masuknya di pedoman ke karyawan Rumah Sakit Nur Hidayah atau nanti di PKB (Perjanjian Kerja Bersama). Jadi semua karyawan dapat hak cuti 12 hari selama 1 tahun yang sudah bekerja 1 tahun.

Triangulasi A

#### c) Libur Nasional

Dalam menentukan jumlah hari libur nasional peneliti melihat dari kalender pada bulan Juni 2022 hingga bulan Mei 2023. Akan tetapi pada Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul walaupun sedang dalam libur nasional, petugas pendaftaran pasien rawat jalan tetap masuk kerja.

**Tabel 4. 13 Tabel Jumlah Hari Libur Nasional dalam 1 Tahun (Juni 2022-Juli 2023)**

No.	Tanggal	Hari	Keterangan
1.	1 Juni 2022	Rabu	Hari Lahir Pancasila
2.	9 Juli 2022	Sabtu	Hari Raya Idul Adha 1443 H
3.	30 Juli 2022	Sabtu	Tahun baru Islam 1444 H
4.	17 Agustus 2022	Rabu	Hari Kemerdekaan Republik Indonesia
5.	8 Oktober 2022	Sabtu	Maulid Nabi Muhammad SAW
6.	25 Desember 2022	Senin	Hari Raya Natal
7.	1 Januari 2023	Minggu	Tahun Baru 2023
8.	22 Januari 2023	Minggu	Tahun Baru Imlek 2574 Kongzili
9.	18 Februari 2023	Sabtu	Isra' Mi'raj Nabi Muhammad SAW
10.	22 Maret 2023	Rabu	Hari Raya Nyepi Tahun Baru Saka 1945
11.	7 April 2023	Jum'at	Wafat Isa Al Masih
12.	22 April 2023	Sabtu	Hari Raya Idul Fitri 1444 H
13.	23 April 2023	Minggu	Hari Raya Idul Fitri 1444 H
14.	1 Mei 2023	Senin	Hari Buruh Internasional
15.	18 Mei 2023	Kamis	Kenaikan Isa Al Masih

*Sumber : Kalender dalam 1 Tahun pada bulan Juni tahun 2022 hingga bulan Mei 2023*

**Tabel 4. 14 Cuti Bersama Juni 2022 Hingga Mei 2023**

No.	Tanggal	Hari	Keterangan
1.	23 Januari 2023	Senin	Cuti Bersama Imlek 2574 Kongzili
2.	23 Maret 2023	Kamis	Cuti Bersama Nyepi
3.	19 April 2023	Rabu	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1444 H
4.	20 April 2023	Kamis	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1444 H
5.	21 April 2023	Jum'at	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1444 H
6.	24 April 2023	Senin	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1444 H
7.	25 April 2023	Selasa	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri 1444 H

*Sumber : Kalender dalam 1 tahun pada bulan Juni 2022 hingga bulan Mei 2023*

Dari kedua tabel diatas dapat diketahui jumlah hari libur nasional dalam 1 tahunnya dari bulan Juni 2022 hingga bulan Mei 2023 adalah 22 hari. Perhitungan hari libur nasional dan cuti bersama diperlukan sebagai komponen perhitungan metode ABK-Kes.

d) Mengikuti Pelatihan

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan di RS Nur Hidayah, dapat diambil kesimpulan bahwa petugas biasanya mendapatkan pelatihan selama 3 hari atau 20 Jam dalam 1 tahunnya. Ditegaskan dalam wawancara sebagai berikut:

Abis pandemi ini? Biasanya pelatihan diluar masalah bpjs, klo pelatihan ke luar biasanya 2 samapi 3 hari dalam 1 tahun, kalau lamanya 2 sampai 3 jam.

Informan A

Pelatihan untuk pendaftaran biasanya 3 hari atau 20 jam dalam setahun.

Triangulasi A

e) Absen/ketidakhadiran (sakit, izin, dll)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan informan dan triangulasi untuk absen, izin, sakit dan lainnya yaitu rata-rata 2 sampai dengan 3 hari. Berikut ini hasil wawancara dengan informan dan triangulasi:

Per orang? Izin absen ini cuma kebanyakan biasanya karena sakit paling 3 hari aja, ini per orang dalam setahun.

Informan D

Ya 2 sampai 3 hari tapi kalau pas gawat darurat atau sampe sakitnya parah ya seminggu atau dua minggu izin sakit.

Informan C

Izin sakit itu tergantung, ini kan buat diri dia sendiri kalo dia ga opname paling sehari dua hari, jadi sesuai surat dokternya. Ini sebenarnya sudah ada ketentuannya sendiri terkait izin sakit.

Triangulasi A

Kalau dalam 12 bulan atau satu tahun kita dari peraturan yang ada di SDI ya di SDI tuh hanya memberikan 2 sampai 3 kali dalam 1 tahun untuk absen, sakit atau yang lainnya itu 2 3 kali dengan alasan tertentu.

Triangulasi B

f) Waktu Kerja (dalam 1 minggu)

Berdasarkan wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah waktu kerja yang ditetapkan mengikuti peraturan dari pemerintah yaitu 40 jam dalam 1 minggunya untuk 6 hari kerja yang mengacu pada Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11

Tahun 2020. Akan tetapi pada penelitian ini menggunakan metode ABK-Kes yang mana waktu kerja dalam 1 minggunya sesuai Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1995 yaitu 37,5 jam dalam 1minggunya. Dengan jumlah 6 hari kerja dengan ketentuan libur 1 hari, dimana dalam satu harinya terdapat 3 shift kerja sesuai dengan hasil wawancara kepada informan dan triangulasi. Berikut ini hasil wawancara dari informan dan triangulasi:

Dalam satu hari jam kerja efektifnya 7 jam shift pagi, 7 jam shift siang 10 jam shift malam. Ada peraturannya, kan dalam sebulan kan ada jam wajibnya kan yang penting emm total kalkulasi dalam sebulan itu mas ada jam wajibnya, kadang lebih si.

Informan D

Jadi kalau berapa hari kerja dalam 1 minggu itu sesuai dengan UU Cipta Kerja, dimana ada 40 jam per minggu dalam 6 hari kerja.

Triangulasi A

g) Jam Kerja Efektif (JKE)

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

**Tabel 4. 15 Menetapkan Waktu Kerja Tersedia dalam 1 tahun (Juni 2022-Mei 2023)**

	KODE	KOMPONEN	KETERANGAN	RUMUS	JUMLAH	SATUAN
	A	B	C	D	E	F
1	A	Hari Kerja	6 hr kerja/mg	52 (mg)	313	hr/th
2	B	Cuti pegawai	Perjanjian Kerja Bersama		12	hr/th
3	C	Libur nasional	Dlm 1 th kalender		22	hr/th

	KODE	KOMPONEN	KETERANGAN	RUMUS	JUMLAH	SATUAN
	A	B	C	D	E	F
4	D	Pelatihan	RS Nur Hidayah		3	hr/th
5	E	Absen sakit, dll	RS Nur Hidayah		2	hr/th
6	F	Waktu kerja (minggu)	Keppres No.68/1995		37,5	Jam/mg
7	G	Jam kerja efektif (JKE)	PermenPAN-RB 26/2011	$70\% \times 37,5 \text{ jam}$	26,25	Jam/mg
8	WK	Waktu kerja (hari)	6 hr kerja/mg	$E7/6$	4,375	Jam/mg
9	WKT	Waktu kerja tersedia (hari)	6 hr kerja/mg	$E1 - (E2+E3+E4+E5)$	274	Hari/th
10		Waktu kerja tersedia (jam)	6 hr kerja/mg	$E1 - (E2+E3+E4+E5) \times E8$	1199	Jam/th
<b>Waktu Kerja Tersedia (WKT) dibulatkan dlm Jam</b>					<b>1200</b>	<b>Jam/th</b>
<b>Waktu Kerja Tersedia (WKT) dibulatkan dlm menit</b>					<b>72000</b>	<b>Menit/th</b>

*Sumber : Data primer yang diolah*

### 3) Komponen Beban Kerja Dan Norma Waktu Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Berdasarkan studi dokumentasi untuk menetapkan komponen beban kerja yaitu dengan mengetahui uraian tugas yang dilakukan oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan sesuai tugas pokoknya. Data uraian tugas yang diperoleh dari sumber buku Pedoman Pengorganisasian Unit Admisi Rekam Medis dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Tahun 2022, yang mana didalamnya terdapat contoh perhitungan beban kerja dengan metode Ilyas pendekatan *Demand* dan terdapat uraian tugas lengkap petugas admisi. Maka dari itu peneliti melakukan studi dokumentasi yang berasal dari buku pedoman tersebut. Sehingga didapatkan uraian tugas petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan norma waktu per kegiatannya. Berikut ini komponen tugas pokok dan norma waktu per kegiatan di unit pendaftaran pasien rawat jalan.

**Tabel 4. 16 Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu Per kegiatan**

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Norma Waktu (Menit)	Satuan (mnt/Ps)
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL BARU</b>				
1.		Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	2	Menit/Pasien
2.	Tugas Pokok	Cek syarat kelengkapan asuransi	2	Menit/Pasien
3.		Entri dan cetak SEP	2	Menit/Pasien
4.		Entri data pasien rajal SIM RS	2	Menit/Pasien
5.		Menyiapkan resep	0,5	Menit/Pasien
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL LAMA</b>				
1.		Cek syarat kelengkapan asuransi	3	Menit/Pasien
2.	Tugas Pokok	Entry dan cetak SEP Rawat Jalan	2	Menit/Pasien
3.		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	2	Menit/Pasien
4.		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL BARU</b>				
1.	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	3	Menit/Pasien
2.		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	3	Menit/Pasien
3.		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL LAMA</b>				
1.	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	2	Menit/Pasien
2.		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	2	Menit/Pasien
3.		menyiapkan resep	2	Menit/Pasien

Sumber : *Pedoman Pengorganisasian Unit Admisi Rekam Medis dan Sistem Informasi Manajemen RS Nur Hidayah Bantul 2022*

- 4) Menghitung Standar Beban Kerja (SBK) Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Standar Beban Kerja (SBK) adalah volume/kuantitas beban kerja selama 1 tahun untuk setiap 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.

Rumus SBK:

Menetapkan Standar Beban Kerja (SBK)

$$\text{Standar Beban Kerja} = \frac{\text{Waktu Kerja Tersedia(WKT)}}{\text{Norma Waktu per Kegiatan Pokok}}$$

Berikut ini tabel perhitungan standar beban kerja di unit pendaftaran pasien rawat jalan:

**Tabel 4. 17 Menetapkan Standar Beban Kerja di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Pasca Pandemi Covid-19**

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Norma Waktu (Menit)	Satuan (mnt/Ps)	WKT	SBK
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL BARU</b>						
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
2		Cek syarat kelengkapan asuransi	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
3		Entri dan cetak SEP	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
4		Entri data pasien rajal SIM RS	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
5		Menyiapkan resep	0,5	Menit/Pasien	72.000	144.000
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL LAMA</b>						
1	Tugas Pokok	Cek syarat kelengkapan asuransi	3	Menit/Pasien	72.000	24.000
2		Entry dan cetak SEP Rawat Jalan	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
3		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
4		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL BARU</b>						
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	3	Menit/Pasien	72.000	24.000
2		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	3	Menit/Pasien	72.000	24.000
3		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien	72.000	36.000

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Norma Waktu (Menit)	Satuan (mnt/Ps)	WKT	SBK
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL LAMA</b>						
1		Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
2	Tugas Pokok	Entry data pasien rawat jalan SIM RS	2	Menit/Pasien	72.000	36.000
3		Menyiapkan resep	2	Menit/Pasien	72.000	36.000

*Sumber : Data primer yang diolah*

Dari tabel diatas menunjukkan perhitungan jumlah Standar Beban Kerja (SBK) per kegiatan pokok petugas pendaftaran pasien rawat jalan RS Nur Hidayah.

- 5) Menghitung Standar Tugas Penunjang Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Tugas penunjang adalah tugas untuk menyelesaikan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan tugas pokok dan fungsinya yang dilakukan oleh seluruh jenis SDM. Standar Tugas Penunjang (STP) adalah proporsi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu (per hari atau per minggu atau per bulan atau per semester). Tugas penunjang adalah suatu nilai yang merupakan pengali terhadap kebutuhan tenaga dari tugas pokok (petugas pendaftaran pasien rawat jalan). Berdasarkan hasil wawancara dengan triangulasi, tugas penunjang pasca pandemi Covid-19 di unit pendaftaran rawat jalan ada dua yaitu pelatihan dan rapat internal. Hal itu sesuai dengan hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

Kalau rapat-rapat ya ada, itu satu bulan sekali paling waktunya biasanya paling sejam maksimal dua jam saja. Selain itu ada pelatihan, kalau pelatihan itu 3 hari atau 20 jam dalam setahun.

Triangulasi B

Perhitungan Faktor Tugas Penunjang (FTP) dan Standar Tugas Penunjang (STP) disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 18 Faktor Tugas Penunjang dan Standar Tugas Penunjang Pada Bulan Juni 2022-Mei 2023**

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Norma Waktu (Menit)	Satuan	Waktu Keg	WKT (mnt/th)	FTP % (6/7) x100
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
1	Tugas Penunjang	Pelatihan	100	Mnt/bulan	1.200	72.000	1,666666667
2		Rapat internal bagian pendaftaran	120	Mnt/bln	1.440	72.000	2
Faktor Tugas Penunjang (FTP) dalam %							3,666666667
Standar Tugas Penunjang (STP)= (1/(1-FTP/100))							1,03842160

*Sumber : Data primer yang diolah*

Berdasarkan hasil perhitungan FTP dan STP petugas pendaftaran pasien rawat jalan yaitu jumlah norma waktu kegiatan tersebut dihitung dalam 1 tahun. Perhitungan FTP diperoleh dari Norma waktu dikalikan 12 apabila satuannya menit per bulan dan menghasilkan waktu kegiatan dalam satu tahunnya yaitu 1.200 menit per tahun untuk pelatihan dan 1.440 menit per tahun untuk tugas penunjang rapat internal yang selanjutnya jumlah waktu kegiatan tersebut dibagi dengan WKT kemudian dikali 100, sehingga mendapatkan angka 1,666666667 ditambah 2. Maka diperoleh FTP petugas pendaftaran pasien rawat jalan dari dua tugas penunjang diatas yaitu 3,666666667%. Hasil perhitungan FTP tersebut dipakai untuk menentukan jumlah STP sesuai rumus diatas dan menghasilkan jumlah 1,03842160 untuk menjadi pengali terhadap Jumlah Kebutuhan Tenaga (JKT) tugas pokok petugas pendaftaran pasien rawat jalan.

- 6) Menghitung Kebutuhan SDM di Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah Pasca Pandemi Covid-19

Setelah mendapatkan komponen data yang diperoleh dari langkah-langkah sebelumnya seperti Waktu Kerja Tersedia (WKT), Standar Beban Kerja (SBK) dan Standar Tugas Penunjang (STP), selanjutnya peneliti akan menghitung kebutuhan SDM dari data capaian (cakupan) tugas

pokok dan kegiatan di RS Nur Hidayah selama kurun waktu satu tahun pada pasca pandemi Covid-19 yaitu pada bulan Juni 2022 hingga Mei 2023. Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur dengan informan triangulasi menyebutkan bahwa jumlah petugas pendaftaran pada pasca pandemi Covid-19 di bulan Juni 2022 hingga Mei 2023 berjumlah 9 orang petugas. Berikut hasil wawancara dengan informan triangulasi:

Petugas saat ini ada 9 orang.
-------------------------------

Triangulasi B

Berdasarkan data primer dari RS Nur Hidayah didapatkan bahwa capaian 1 tahun kunjungan pasien dari bulan Juni 2022 hingga bulan Mei 2023 total kunjungan pasiennya berjumlah 88.819. Dari total kunjungan pasien itu dibagi menjadi dua yaitu pasien umum dan pasien asuransi. Pasien umum dibagi menjadi dua yaitu pasien umum baru dan lama, begitu pula dengan pasien asuransi dibagi dua yaitu pasien asuransi baru dan lama. Jadi untuk kebutuhan waktu tiap capaiannya dalam 1 Tahun jelas berbeda. Adapun rincian capaian kunjungan pasien setiap jenis pendaftaran rawat jalan selama 1 Tahunnya adalah sebagai berikut:

- Pendaftaran pasien asuransi rawat jalan baru berjumlah  $2.704 \div 2 =$   
**1.352**
- Pendaftaran pasien asuransi rawat jalan lama berjumlah  $48.645 \div 2 =$   
**24.323**
- Pendaftaran pasien umum rawat jalan baru berjumlah **8.789**
- Pendaftaran pasien umum rawat jalan lama berjumlah **28.681**

Pada RS Nur Hidayah terdapat 3 loket pendaftaran rawat jalan. Yang mana pada loket 1 tugas pokok dan fungsinya sebagai pendaftaran rawat jalan pasien umum baru dan pasien umum lama, sedangkan pada loket 2 dan 3 tugas pokok dan fungsinya sebagai pendaftaran rawat jalan pasien asuransi baru dan pasien asuransi lama. Maka dari itu, jumlah capaian 1 tahun kunjungan pasien asuransi baru maupun lama masing-masing dibagi 2 karena tugas pokok dan fungsinya ditangani oleh 2 loket

yaitu loket 2 dan 3. Akan tetapi untuk pendaftaran rawat jalan pasien umum baru maupun lama, capaiannya tidak dibagi 2, dikarenakan tugas pokok dan fungsinya ditangani oleh 1 loket saja yaitu loket 1.

Tabel perhitungan kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) bagian pendaftaran pasien rawat jalan pasca pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 19 Menghitung Kebutuhan Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Pasca Pandemi Covid-19**

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Capaian 1 Th	SBK	Keb SDM
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL BARU</b>					
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	1.352	36.000	0,04
2		Cek syarat kelengkapan asuransi	1.352	36.000	0,04
3		Entri dan cetak SEP	1.352	36.000	0,04
4		Entri data pasien rajal SIM RS	1.352	36.000	0,04
5		Menyiapkan resep	1.352	144.000	0,01
<b>PENDAFTARAN PASIEN ASURANSI RAJAL LAMA</b>					
1	Tugas Pokok	Cek syarat kelengkapan asuransi	24.323	24.000	1,01
2		Entry dan cetak SEP Rawat Jalan	24.323	36.000	0,68
3		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	24.323	36.000	0,68
4		Menyiapkan resep	24.323	36.000	0,68
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL BARU</b>					
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	8.789	24.000	0,37
2		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	8.789	24.000	0,37
3		menyiapkan resep	8.789	36.000	0,24
<b>PENDAFTARAN PASIEN UMUM RAJAL LAMA</b>					
1	Tugas Pokok	Penjelasan <i>General Consent</i> dan tanda tangan	28.681	36.000	0,80
2		Entry data pasien rawat jalan SIM RS	28.681	36.000	0,80
3		menyiapkan resep	28.681	36.000	0,80
JKT= Jumlah Kebutuhan Tenaga Tugas Pokok (PMIK)					6,57
Standar Tugas Penunjang (hasil dari langkah 5)					1,04

No	Jenis Tugas	Uraian Tugas	Capaian 1 Th	SBK	Keb SDM
		Total Kebutuhan SDM		JKTxSTP	6,82
		Pembulatan			7

*Sumber : Data primer yang diolah*

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil dari perhitungan dengan menggunakan metode ABK- Kes jumlah kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan pada pasca pandemi Covid-19 adalah sebanyak 7 orang. Jumlah ini berbeda dengan hasil wawancara, yang mengatakan bahwa jumlah petugas pendaftaran rawat jalan pada pasca pandemi Covid-19 di RS Nur Hidayah Bantul saat ini berjumlah 9 orang. Dari perhitungan diatas dapat dilihat perbedaan hasil dari perhitungan menggunakan metode ABK-Kes dan metode Ilyas dengan pendekatan *demand* (metode yang digunakan RS Nur Hidayah dalam menghitung SDM berdasarkan beban kerja) terdapat perbedaan hasil jumlah kebutuhan petugasnya yaitu berjumlah 2 orang pada pasca pandemi Covid-19.

### C. Pembahasan

Metode Perhitungan jumlah kebutuhan tenaga yang digunakan di RS Nur Hidayah yaitu Metode Ilyas yaitu perhitungan jumlah tenaga dengan menggunakan pendekatan *demand*. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode perhitungan yang disarankan oleh pemerintah yaitu Metode ABK-Kes sesuai dengan Permenkes No 33 Tahun 2015.

#### 1. Menghitung Kebutuhan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Sesuai metode ABK-Kes Pada Saat Pandemi dan Pasca Pandemi Covid-19 di RS Nur Hidayah Bantul

##### a. Menetapkan Faskes dan Jenis SDM

Fasilitas pelayanan kesehatan terbagi menjadi beberapa jenis salah satunya adalah rumah sakit. Selain itu berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 pada rumah sakit juga terbagi lagi menjadi beberapa tipe. RS Nur Hidayah merupakan

rumah sakit tipe D. Dalam struktur organisasi admisi dikomando oleh kepala unit admisi, rekam medis dan SIMRS yang juga berkoordinasi dengan unit-unit lain.

Menetapkan kategori SDM bertujuan untuk diperolehnya unit kerja dan kategori SDM yang bertanggungjawab dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan pada pasien. Unit yang diteliti dalam penelitian ini adalah unit pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang dikarenakan terjadi perbedaan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19. Maka dari perbedaan tersebut perlu adanya perhitungan beban kerja agar terlihat perbedaan jumlah kebutuhan petugas sesuai beban kerja yang tersedia pada saat itu.

- b. Waktu Kerja Tersedia (WKT) Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Waktu kerja tersedia adalah waktu yang dipergunakan oleh SDM untuk melaksanakan tugas dan kegiatannya dalam kurun waktu 1 (satu) tahun. Unsur-unsur yang harus diperhatikan dalam menghitung WKT adalah: hari kerja pertahun, cuti tahunan, pendidikan dan pelatihan, libur nasional, ketidakhadiran karena sakit, ijin, atau keperluan lainnya, dan waktu bekerja setiap kategori tenaga setiap harinya (Wangi dkk., 2019).

Pada Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul waktu kerja tersedia selama satu minggu berjumlah 40 jam yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Akan tetapi dalam penelitian ini menggunakan metode ABK-Kes yang mana waktu kerja tersedianya ditentukan dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1995 yang telah ditentukan sebagai jam kerja instansi pemerintah 37 jam 30 menit per minggu sesuai yang ditetapkan kepala daerah masing-masing. Berdasarkan kepada Permen PAN-RB Nomor 26 Tahun 2011 waktu kerja tersedia sebesar 1200 jam per tahun atau 72.000 menit per tahun baik 5 hari kerja atau 6 hari kerja. Jam kerja efektif adalah 70% dari jam kerja tersedia. Waktu kerja di pendaftaran pasien rawat jalan dibagi

menjadi 3 yaitu shift pagi mulai dari pukul 07.00-14.00 WIB, shift siang pukul 14.00-21.00 WIB dan shift malam pukul 21.00-07.00 WIB. Petugas pendaftaran mendapatkan libur selama satu hari dalam seminggu bekerja.

c. Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

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 bersangkutan.

Pada Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul terdapat buku Pedoman Pengorganisasian Unit Admisi Rekam Medis dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Tahun 2022 yang di dalamnya terdapat uraian tugas dan norma waktu per kegiatan tugas pokok yang peneliti gunakan sebagai komponen menghitung dengan metode ABK-Kes dan terdapat contoh perhitungan beban kerja RS Nur Hidayah menggunakan metode Ilyas dengan pendekatan *demand*. Uraian tugas tersebut peneliti gunakan untuk menghitung menggunakan metode ABK-Kes karena tidak adanya perbedaan tugas pokok pada saat pandemi dan pasca pandemi di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Meski sudah terdapat uraian tugas dan norma waktu per kegiatan namun norma waktu tersebut kurang sesuai dengan realita pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan, dikarenakan dengan dilakukannya tugas (*job desk*) yang sama secara berulang-ulang, maka norma waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan 1 kegiatan menjadi lebih cepat.

d. Menghitung Standar Beban Kerja (SBK) Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Standar Beban Kerja (SBK) adalah volume/kuantitas beban kerja selama 1 tahun untuk setiap jenis SDMK. 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.

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data uraian tugas pokok dan norma waktu dari buku Pedoman Pengorganisasian Unit Admisi Rekam Medis dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Tahun 2022. Kemudian Waktu Kerja Tersedia (WKT) dibagi norma waktu per kegiatan pokok sehingga mendapatkan jumlah Standar Beban Kerja (SBK) per kegiatan pokok di unit pendaftaran pasien rawat jalan pada saat pandemi dan pasca pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Nur Hidayah dengan total yaitu 612.000.

- e. Menghitung Standar Tugas Penunjang Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Tugas penunjang adalah tugas untuk menyelesaikan kegiatan yang tidak terkait langsung dengan tugas pokok dan fungsinya yang dilakukan oleh seluruh jenis SDM. Standar Tugas Penunjang (STP) adalah proporsi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan setiap kegiatan per satuan waktu (per hari atau per minggu atau per bulan atau per semester). Tugas penunjang adalah suatu nilai yang merupakan pengali terhadap kebutuhan tenaga dari tugas pokok (petugas pendaftaran pasien rawat jalan).

Dari perhitungan di Rumah Sakit Nur Hidayah hasil perhitungan standar tugas penunjang petugas pendaftaran pada saat pandemi Covid-19 yaitu FTP 1% dan STP 1,01010101 serta pada pasca pandemi Covid-19 yaitu FTP 3,67% dan STP 1,03842160 kemudian hasil STP digunakan sebagai pengali untuk menghitung jumlah kebutuhan SDM.

- f. Menghitung Kebutuhan SDM di Unit Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Nur Hidayah

Kebutuhan SDM dihitung dari capaian 1 tahun yaitu data capaian kunjungan pasien rawat jalan di RS Nur Hidayah selama kurun waktu satu tahun dibagi Standar Beban Kerja (SBK) kemudian dijumlah lalu dikalikan dengan Standar Tugas Penunjang (STP). Hasil analisis peneliti terhadap perhitungan beban kerja menggunakan metode ABK Kes di unit

pendaftaran rawat jalan RS Nur Hidayah membutuhkan 6 SDM pada saat pandemi Covid-19 dan membutuhkan 7 SDM pada pasca pandemi Covid-19. Hasil perhitungan ini sudah dikonfirmasi kepada informan triangulasi dan menyimpulkan bahwa hasil perhitungan menggunakan ABK Kes sudah sesuai, sedangkan hasil perhitungan beban kerja Rumah Sakit Nur Hidayah menggunakan metode Ilyas dengan pendekatan *demand* pada tahun 2022 menghasilkan kebutuhan SDM bagian pendaftaran pasien berjumlah 8 orang dan kenyataannya pada saat ini jumlah petugas pendaftaran pasien rawat jalan berjumlah 9 orang. Maka dapat dilihat perbedaan hasil perhitungan metode ABK-Kes dan metode Ilyas dengan menggunakan pendekatan *demand* terdapat selisih 2 orang petugas. Dari perbandingan ini dapat dilihat bahwa perhitungan dengan menggunakan metode ABK-Kes menghasilkan jumlah kebutuhan SDM yang lebih efisien dan metode ini disarankan oleh pemerintah sesuai dengan Permenkes No 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Jadi hasil dari perhitungan metode ABK Kes dan metode Ilyas sudah sesuai dengan jumlah kebutuhan SDM pada saat pandemi maupun pasca pandemi Covid-19 dan dengan jumlah petugas tersebut dirasa cukup untuk menyelesaikan tugas dan kewajibannya. Walaupun kenyataannya yang ada di RS Nur Hidayah Bantul lebih sesuai menggunakan metode Ilyas pendekatan *demand*. Rumah Sakit Nur Hidayah tidak perlu menambah jumlah SDM di unit pendaftaran rawat jalan, karena semua staf sudah melakukan tugas pokok sesuai aturan dan tidak adanya petugas yang melakukan pekerjaan ganda (*double job*).

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Dalam analisis ini masih terdapat beberapa kekurangan yang menyebabkan hasil yang didapat belum komprehensif dalam menganalisis beban kerja di unit pendaftaran pasca pandemi Covid-19. Dalam hal ini peneliti memaparkan kekurangan, kelemahan dan keterbatasan yang terjadi.

Pertama adalah kurangnya eksplorasi teori yang dapat memperkaya penelitian dan hasil dari penelitian itu sendiri. Menurut peneliti, eksplorasi teori penting untuk menambah ilmu khususnya dalam mempelajari perhitungan beban kerja dan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan.

Kedua adalah dalam proses pengambilan data, peneliti tidak melakukan observasi dikarenakan keterbatasan waktu. Maka dari itu untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat melakukan observasi.

Ketiga adalah peneliti kesulitan dalam melakukan perhitungan beban kerja untuk mengetahui kebutuhan sumber daya manusia kesehatan karena banyaknya data yang perlu diolah dan di klarifikasi kepada informan triangulasi agar menghasilkan komponen-komponen yang sesuai dengan langkah perhitungan metode ABK-Kes.