

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah

a) Perkembangan Rumah Sakit 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 berlokasi 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 KARS-SERT/534/X11/2022 tanggal yang berlaku 09 Desember 2022 hingga 27 November 2026. Selain terakreditasi oleh KARS Rumah Sakit Nur Hidayah juga sudah tersertifikasi sebagai Rumah Sakit Syariah oleh Majelis Ulama Indonesi pada tanggal 02 Januari 2023. Sehingga seluruh pelayanan di rumah sakit Nur Hidayah mengacu pada standar-standar yang berselaraskan islami.

b) Visi dan misi Rumah Sakit Nur Hidayah

1) Visi

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

2) Misi

a) Memberikan pelayanan Kesehatan sesuai standar akreditasi dan sertifikasi Syariah Islam dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

b) Meningkatkan perilaku hidup dan islami masyarakat dengan mengembangkan kegiatan sosial, promotive dan educativ

- c) Mengembangkan unggulan layanan medis terintegrasi dengan komplementer islami.

2. Karakteristik Informan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 5 petugas dibagian pendaftaran yang menjadi informan dan 1 kepala instalasi rekam medis yang menjadi triangulasi sumber pada penelitian ini dengan jenis kelamin dominan perempuan.

Tabel 4 1 Karakteristik Informan

Informan	Umur	Jenis kelamin	Pendidikan	Masa kerja	Jabatan
Informan A	26 thn	Perempuan	D3 Manajemen Administrasi RS	4 tahun	Petugas pendaftaran
Informan B	29 thn	Perempuan	SMK N 1 Yogyakarta	3 tahun	Petugas pendaftaran
Informan C	22 thn	Perempuan	D3 Rekam Medis	7 bulan	Petugas pendaftaran
Informan D	36 thn	Perempuan	D1 Asisten Perawat	14 tahun	Petugas pendaftaran
Informan E	33 thn	Perempuan	D1 Asisten Perawat	13 tahun	Petugas pendaftaran
Triangulasi Sumber	33 thn	Laki-laki	D3 Rekam Medis	10 thn	Kepala Unit Rekam Medis

3. Analisis hasil

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan checklist observasi tugas pokok yang dilakukan oleh petugas bagian pendaftaran dan wawancara dengan petugas pendaftaran untuk mengetahui berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan petugas di bagian pendaftaran yang dilakukan

pada hari Selasa tanggal 22 Mei 2023 yang dihadiri oleh informan A, B, C, D, E dan triangulasi sumber.

a. Jumlah sumber daya manusia pada bagian pendaftaran yang tersedia di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berdasarkan hasil observasi di Rumah sakit Nur Hidayah Bantul diketahui jumlah petugas di bagian pendaftaran yaitu 9 orang yang terdiri dari 5 orang petugas dengan kualifikasi pendidikan D1 Asisten Perawat, 2 orang dengan kualifikasi pendidikan D3 Manajemen Administrasi RS dan 1 orang dengan kualifikasi pendidikan SMK. Petugas bagian pendaftaran bekerja dalam tiga shift yaitu shift pagi mulai pukul 07.00 hingga 14.00. WIB, shift sore yang berlangsung mulai pukul 14.00 sampai 21 malam. WIB, dan shift malam yang berlangsung mulai pukul 21.00 sampai jam 7 pagi WIB

Rumah sakit Nur Hidayah Bantul memiliki 1 tempat pendaftaran pasien yang terdiri dari 3 loket pendaftaran yang meliputi loket 1 pendaftaran yang berfungsi sebagai tempat pendaftaran pasien rawat jalan umum dan pasien rawat inap umum, loket 2 berfungsi sebagai pendaftaran pasien rawat jalan asuransi dan gawat darurat asuransi, sedangkan loket 3 memiliki fungsi yang sama seperti loket 2 yaitu untuk pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan asuransi dan gawat darurat asuransi. Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul No. 011/RSNH/PDNH/X/2021 Pedoman Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Program Kerja Unit, loket pendaftaran berfungsi untuk menjalankan uraian-uraian tugas di bagian pendaftaran yang telah ditetapkan bagi setiap loketnya dimana setiap petugas hanya menjalankan tugas yang ada disetiap loket pendaftaran pasien. Setiap loket pendaftaran di Rumah sakit Nur Hidayah Bantul memiliki uraian tugasnya masing-masing yang salah satu tujuannya untuk menghindari terjadinya antrian panjang pada pasien dan lama waktu tunggu pasien. Selain itu, untuk meminimalisir hal tersebut Rekam medis elektronik juga telah diimplementasikan untuk pelayanan rawat jalan di RS Nur Hidayah Bantul

sebagai upaya mempersingkat waktu tunggu pasien. Namun, untuk saat ini pelayanan rawat inap dan gawat darurat sedang proses dalam menerapkan rekam medis elektronik. Selain pengimplementasian rekam medis elektronik untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul penyesuaian antara SDM dengan beban kerja untuk meminimalisir terjadi penurunan kualitas pelayanan. Agar terpenuhinya sumber daya manusia maka harus disesuaikan dengan beban kerja yang tersedia di bagian pendaftaran.

b. Metode perhitungan beban kerja yang digunakan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berdasarkan pengamatan dan wawancara di Rumah Sakit Nur Hidayah, metode penghitungan yang digunakan untuk memenuhi jumlah kebutuhan tenaga yang digunakan adalah Metode *Ilyas* yaitu metode penghitungan jumlah tenaga dengan menggunakan pendekatan demand. Artinya, beban kerja yang harus diselesaikan dihitung dengan menggunakan permintaan produksi unit layanan per waktu yang dibutuhkan. Akibatnya, jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh setiap tenaga kerja atau unit rumah sakit juga mempengaruhi beban kerja. Informasi akurat yang diperlukan untuk menghitung beban kerja setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Kejelasan aktivitas/kegiatan utama atau penunjang setiap karyawan dan unit kerjanya
- b) Kejelasan waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas/kegiatan utama atau penunjang
- c) Jenis dan jumlah aktivitas/kegiatan per hari, per minggu, per bulan atau pertahun
- d) Jumlah jam kerja efektif (produktif) per hari pada unit kerja di rumah sakit
- e) Jumlah hari kerja efektif dalam setahun pada unit kerja di rumah sakit

Berdasarkan uraian diatas dijelaskan bahwa Rumah Sakit Nur Hidayah dalam menghitung kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan

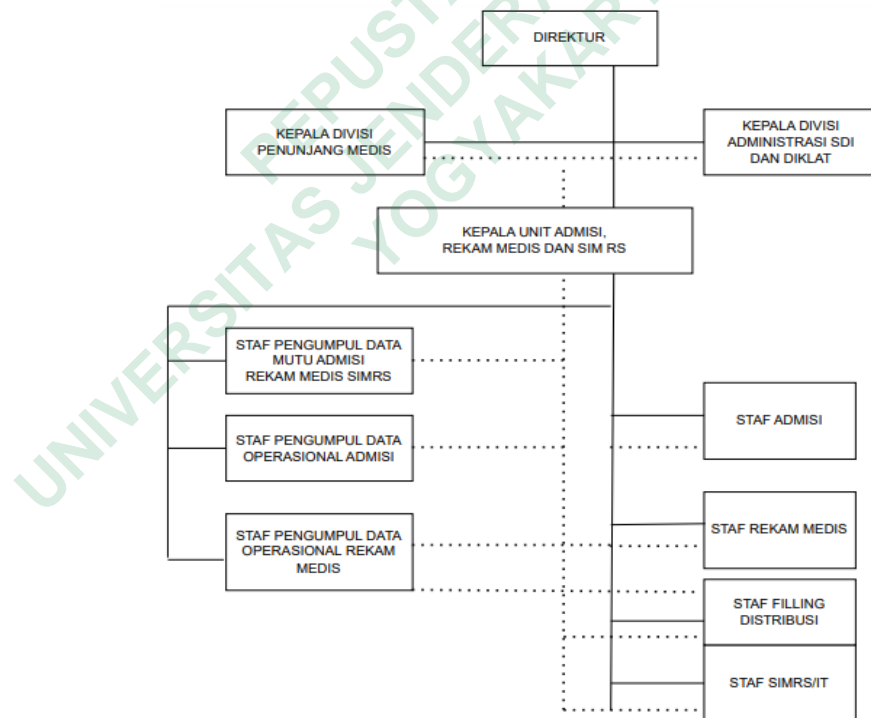
beban kerja tidak mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, menggunakan ABK-Kes.

c. Kebutuhan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Beban Kerja di bagian Pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, menggunakan metode ABK-Kes meliputi beberapa tahap yakni:

1) Menetapkan faskes dan Jenis SDM

Berdasarkan Peraturan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul No 028/RSNH/PDHI/IX/2022 Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sebagai berikut:



Gambar 4 1 Struktur Organisasi unit RM, Admisi dan SIMRS RS Nur Hidayah

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan triangulasi sumber struktur organisasi petugas bagian pendaftaran termasuk kedalam bagian instalasi rekam medis admisi dan IT. Hal ini sesuai pernyataan dari triangulasi:

Untuk struktur organisasi petugas bagian pendaftaran masuk kebagian instalasi RM admisi dan IT jadi kalau dari struktur pengorganisasian yang paling atas ada kepala divisi penunjang medis dibawahnya ada kepala divisi admisi dibawahnya lagi baru kepala unit rm dan nanti dibawahnya lagi ada penanggungjawab penanggungjawab. Penanggung jawabnya ada 2 jadi penanggung jawab rekam operasional unit dan rekam operasional mutu unit dan dibawahnya lagi baru stafnya. Ada staf rm, staf filling, dll

Triangulasi

2) Menetapkan waktu kerja tersedia (WKT)

Waktu Kerja Tersedia,yaitu Jumlah waktu yang tersedia untuk setiap kategori sumber daya manusia untuk bekerja selama satu tahun disebut waktu kerja yang tersedia. Berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 68 Tahun 1995 Tentang Hari Kerja di lingkungan Lembaga Pemerintah telah ditentukan jam kerja instansi pemerintah yaitu 37 jam 30 menit per minggu, baik untuk 5 (lima) hari kerja ataupun 6 (enam) hari kerja. Kebijakan 5 (lima) hari atau 6 (enam) hari kerja sesuai yang ditetapkan kepala daerah masing-masing.

Waktu kerja tersedia di Rumah Sakit Nur Hidayah telah mengikuti peraturan pemerintah yaitu 6 (enam) hari kerja. Berdasarkan wawancara dengan informan waktu kerja tersedia di bagian pendaftaran cukup apabila beban kerja tidak terlalu banyak. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Kalau mengenai cukup engga cukupnya tergantung pasiennya jadi tergantung jumlah data pasien sehari berapa kalau semisal dikiranya perhari tertentu seperti weekend itu kan lumayan sepi jadi untuk beban kerjanya kita cukup cuma untuk semisal hari-hari kerja menyelesaikan kurang soalnya kan kita kadang petugasnya cuma dua terus ada juga yang satu untuk itu untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan pasien baik pasien BPJS terus nanti disambi

rawat inap terus kita buat rujukan keluar itu otomatis itu kurang waktunya untuk menyelesaikan tugasnya.

Informan A

Rawat jalan, rawat inap, IGD dalam satu shift menurut saya cukup

Informan B

Dalam satu shift itukan biasanya 7 jam kan ya mba kalau misalkan pekerjaane dalam satu shift belum diselesaikan dan memang belum biasa karena ada suatu hal yang berkaitan dengan penjaminan itu nanti bisa dioperkan ke shift selanjutnya jadi untuk waktunya cukup.

Informan C

Iya sudah cukup

Informan D

Sudah kan nanti juga ada teman yang shift selanjutnya jadi cukup

Informan E

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber:

Ya benar kalau terkait dengan waktu kalau saat ini harusnya waktu untuk pengerjaan sudah cukup kita sudah menerapkan atau menyediakan fasilitas baik pelatihan terkait penggunaan sistem manajemen pendaftaran untuk mempermudah pelayanan jadi mempermudah dan mempercepat pelayanan kalau saat ini.

Triangulasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang petugas bagian pendaftaran didapatkan informasi bahwa untuk waktu kerja tersedia sudah cukup untuk mengerjakan beban kerja yang ada di bagian pendaftaran dalam satu shift. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa waktu kerja tersedia berdasarkan beban kerja yang ada di bagian pendaftaran sudah cukup karena baik dari pihak rumah sakit maupun petugas telah menerapkan atau menyediakan fasilitas baik

pelatihan terkait penggunaan sistem manajemen pendaftaran agar mempermudah pelayanan dan mempercepat pelayanan.

a) Penentuan hari kerja tersedia

Kalender pemerintah tahun 2023 digunakan untuk menentukan hari kerja tersedia RS Nur Hidayah yang telah ditetapkan oleh pemerintah pada tahun 2023. Jumlah hari kerja yang tersedia pada tahun 2023 ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4 2 Hari Kerja Tersedia tahun 2023

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	5	25
5.	Mei	31	4	27
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	5	26
	Jumlah	365	53	312

Sumber: Kalender Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.2, jumlah hari kerja ditentukan dengan mengurangi jumlah hari Minggu dengan jumlah hari dalam setahun. Dengan begitu, kita mendapatkan total 312 hari kerja dalam setahun, dengan 6 hari kerja dalam seminggu selama 53 minggu.

b) Cuti pegawai

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul menetapkan cuti dalam 1 tahun yaitu 12 hari/tahun. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Untuk cuti yang diberikan oleh pegawai itu 12 hari dan untuk pembagiannya nanti tiap bulan maksimal ambil izinnnya kan Cuma 3 hari nah biasanya untuk pengambilannya itu setiap awal bulan kita tanyakan ada yang mau cuti atau engga seperti itu biar nanti cutinya ga barengan sama temen soalnya nanti diselesaikan sama yang jaga makanya nanti takutnya ga cukup pas jaga nyaa

Informan A

Dalam satu tahun 12 hari pembagiannya

Informan B

Biasanya dikasih 2-3 hari si dek

Informan C

Dalam satu tahun 12 hari

Informan D

12 hari setahun

Informan E

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber:

Iya betul, jadi untuk pegawai tetap diberikan cuti 3 hari nah kalau terkait dengan cuti sebenarnya kita semua rumah sakit itu sama ya, ada 12 cuti pegawai ada cuti sakit 3 sampai sebulan maksimal ada cuti yang diluar yaitu maksimal 3 bulan dan cuti melahirkan itu 3 bulan melekat disemua karyawan rumah sakit jadi cuti yang ditetapkan dalam 1 tahun itu 12 hari.

Triangulasi

Berdasarkan hasil wawancara untuk cuti pegawai dalam satu tahun berjumlah 12 hari. Hal itu sesuai pernyataan triangulasi sumber terkait cuti pegawai dalam satu tahun terdapat 12 hari dimana dalam pembagiannya cuti sakit terdiri dari 2-3 hari dan maksimal cuti untuk petugas pendaftaran 3 bulan.

c) Libur Nasional

Berdasarkan wawancara libur nasional yang ditetapkan bagi petugas di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dalam satu tahun kalender, terdapat total 19 hari libur dan ada tambahan 3 hari cuti bersama. Namun, untuk petugas bagian pendaftaran di karenakan pelayanannya 24 jam sehingga terkadang petugas tidak diberi hari libur. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Tidak ada aturan yaa jadi setiap hari besar atau hari nasional seperti idul adha idul fitri itu kita tetep masuk tapi nanti diperbaikinya kita pake spiner biar adil satu sama lain missal bulan lalu udah jaga nanti bulan depannya kita ga jaga lagi.

Informan A

Kalau libur nasional kalau tanggal merah kita tetep masuk biarpun hari minggu tetep masuk, libur nasional pun tetep masuk karena dibagian pelayanan kecuali request itu baru libur.

Informan B

Ngikutnya nanti kalau setiap tanggal merah selain hari minggu biasanya diikutkan libur

Informan C

Tidak ada itu sii jadi sesuai jadwal aja ngikutin jadwal aja kalau misalnya pas jadwalnya pas libur ya kita libur tapi kalau pas masuk ya masuk

Informan D

Ga tentu kalau libur nasional kan kita system pelayanan ya nanti ada lemburlah jadi ada uang pengganti lembur seperti itu

Informan E

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber:

Sebenarnya kalau libur nasional ee mengikuti aturan dari kementerian rumah sakit jadi menentukan itu dari intruksi kementerian ketenagakerjaan karena disini pelayanannya 24 jam jadi untuk libur nasional petugas pendaftaran itu tetep masuk.

Triangulasi

Tabel 4 3 Libur Nasional Tahun 2023

No	Tanggal	Hari	Keterangan
1.	01 Januari	Minggu	Tahun baru
2.	22 Januari	Minggu	Tahun baru imlek
3.	18 Februari	Sabtu	Isra Mikraj Nabi Muhammad
4.	22 Maret	Sabtu	Hari suci nyepi
5.	07 April	Jumat	Wafat isa almasih
6.	09 April	Minggu	Hari paskah
7.	22 April	Sabtu	Hari raya idul fitri
8.	23 April	minggu	Hari raya idul fitri
9.	01 Mei	Senin	Hari buruh nasional
10.	18 Mei	Kamis	Kenaikan isa al masih
11.	01 Juni	Kamis	Hari lahir pancasila
12.	04 Juni	Minggu	Hari raya waisak
13.	29 Juni	Kamis	Hari raya idul adha
14.	19 Juli	Rabu	Tahun baru hijriah
15.	17 Agustus	Kamis	Hari proklamasi kemerdekaan R.I
16.	28 September	Kamis	Maulid nabi muhamad SAW
17.	25 Desember	Senin	Hari raya natal

Sumber: Kalender Tahun 2023

Tabel 4 4 Cuti Bersama Tahun 2023

No	Tanggal	Hari	Keterangan
1.	23 Januari	Senin	Tahun baru imlek
2.	23 Maret	Kamis	Hari raya nyepi
3.	19 April	Rabu	Hari raya idul fitri
4.	20 April	Kamis	Hari raya idul fitri
5.	21 April	Jumat	Hari raya idul fitri
6.	24 April	Senin	Hari raya idul fitri
7.	25 April	Selasa	Hari raya idul fitri
8.	26 April	Rabu	Hari raya idul fitri
9.	02 Juni	Jumat	Cuti bersama waisak
10.	26 Desember	Selasa	Hari raya natal

Sumber: Kalender Tahun 2023

Dari tabel diatas diketahui bahwa pada tahun 2023 libur nasional sebanyak 17 hari dan cuti bersama sebanyak 10 hari.

d) Mengikuti pelatihan/Membimbing PKL

Setiap petugas di Rumah Sakit Nur Hidayah diwajibkan untuk mengikuti pelatihan setiap tahunnya. Pelatihan yang diikuti oleh petugas di bagian pendaftaran SIMRS, pelatihan komunikasi efektif, dan *customer service*. Namun, untuk tahun 2023 pelatihan bagi petugas pendaftaran belum diadakan dan data rekapitulasi pelatihan tahun 2022 yang diikuti petugas yaitu sebanyak 12 jam perhari selama 3 hari. Hal tersebut sesuai pernyataan informan:

Untuk pelatihannya untuk satu tahun terakhir belum ada.

Informan A

Untuk tahun ini belum ada dek”jadi kaya penggunaan SIM RS kita langsung jalan, engga ada pelatihan

Informan B

Belum pernah ikut si dek.

Informan C

Kalau untuk khusus pendaftaran baru SIM RS baru kemarin

Informan D

Kalau khusus untuk pendaftaran gak tentu setahun sekali

Informan E

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber:

Kalau pelatihan wajib dalam 1 tahun minimum 12 jam kalau pelatihan setiap tahun diwajibkan mengikuti 12 jam pelatihan internal dirumah sakit sendiri ataupun 20 jam untuk karyawan. Memang benar untuk saat ini belum ada pelatihan terkendala, terkait dengan pembiayaan dan SDI yang difokuskan kefasilitas. Karena kalau ngga ada anggaran kita ngirim karyawan susah. Kalau dulu sudah ada yg pernah ikut pelatihan, kalau yang saya rekap itu mengikuti pelatihan SIMRS, pelatihan komunikasi efektif, customer service. 20 jam perkarwayan dibagian pendaftaran.

Triangulasi

Berdasarkan hasil wawancara menurut 5 petugas di bagian pendaftaran terkait pelatihan bagi petugas untuk tahun 2023 belum dilaksanakan. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa pelatihan bagi petugas diwajibkan setiap tahunnya, belum terlaksanakannya pelatihan di tahun 2023 dikarenakan belum adanya anggaran untuk mengadakan pelatihan tersebut.

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

Absen izin, sakit dan lainnya di rumah Sakit Nur Hidayah yaitu rata-rata 2- 3 hari/tahun. Hal tersebut sesuai pernyataan informan:

Ga mesti yak soalnya kan ga setiap orang ga mesti izin kecuali mungkin ada kepentingan apa itu biasanya mala minta request untuk libur atau cuti atau semisal nanti izin terlambat atau izin ada acara bentar sehingga berangkatnya untuk jaga

Informan A

3 hari

Informan B

Biasanya di pendaftaran si 3 dek

Informan C

Rata-ratanya ada yang sehari izin sakit maksimal 3 hari

Informan D

Selama ada surat keterangan dokter ya bisa izin kalau misalnya sakit biasa ya antara 2-3 hari kalau ada yang lebih parah bisa sampe 2 minggu

Informan E

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber:

Iya benar jadi kalau izin dari surat edaran yang berlaku sebenarnya izin hanya berlaku untuk 1 kali penggunaan yaitu 2-3 hari untuk izin sakit kalau lebih dari itu biasanya akan mendapatkan teguran dari pihak SDI.

Triangulasi

Berdasarkan hasil wawancara menurut 5 petugas di bagian pendaftaran untuk jumlah hari absen/ketidakhadiran bagi petugas hanya 3 hari. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber untuk jumlah hari izin bagi petugas dibagian pendaftaran sesuai dengan surat edaran yang berlaku yaitu berkisar 2-3 hari.

f) Waktu kerja (dalam 1 hari)

Waktu kerja di Rumah sakit Nur Hidayah Bantul petugas bagian pendaftaran ditetapkan 24 jam dan sesuai dengan peraturan pemerintah, jumlah jam kerja yang diikuti adalah 37,5 jam per minggu atau maksimal 7 jam per hari selama satu hari kerja. Hal ini sesuai pernyataan informan:

Untuk pendaftaran 24 jam si dek

Informan A

24 jam jadi nanti dibagi 3 shift

Informan B

Kalau disini pelayanan pendaftaran 24 jam

Informan C

Sudah karena pelayanan 24 jam

Informan D

Jam kerja efektif 24 jam sudah cukup kan yang penting kan setiap bulan ada jam wajib itu yaa biasanya lembur Cuma berapa jam ga sampe lembur sampe 1 hari

Informan E

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber:

Iya betul jadi kalau disini pendaftaran 24 jam jadi dari jam 00.00 dan dibagi menjadi 3 shift diantaranya shift pagi dimulai dari pukul 07.00-14.00 WIB, shift siang pukul 14.00-21.00 WIB, dan shift malam pukul 21.00-07.00 WIB

Triangulasi

Berdasarkan hasil wawancara menurut 5 petugas di bagian pendaftaran terkait waktu kerja dalam satu hari yaitu 24 jam. Waktu kerja 24 jam hanya diberikan bagi petugas pendaftaran karena harus melakukan pelayanan pendaftaran kepada pasien selama 24 jam. Namun, untuk petugas yang berada di unit rekam medis seperti *filling*, *assembling* dan *casemix* hanya 7 jam dalam satu hari untuk waktu kerjanya. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa waktu kerja petugas di bagian pendaftaran dibagi menjadi 3 shift diantaranya shift pagi dimulai dari pukul 07.00-14.00 WIB, shift siang pukul 14.00-21.00 WIB, dan shift malam pukul 21.00-07.00 WIB.

g) Jam kerja efektif (JKE)

Berdasarkan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil, Jam Kerja Efektif (JKE) yaitu 1200 jam per tahun. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 26 Tahun 2011 tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah, Jam Kerja

Efektif (JKE) sebesar 1200 jam/tahun atau 72000 menit/tahun baik 5 hari kerja atau 6 hari kerja.

Berdasarkan hasil wawancara untuk jam kerja efektif di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul mengikuti Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 26 Tahun 2011 tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah, 2011, diuraikan bahwa waktu kerja sebesar 70% dari total 37,5 jam. Untuk menentukan waktu kerja yang tersedia (WKT), peneliti perlu melakukan perhitungan berdasarkan elemen-elemen yang diperlukan. Berdasarkan data diatas Ada beberapa cara untuk melakukan perhitungan dan menentukan waktu kerja yang tersedia (WKT):

Tabel 4 5 Menetapkan WKT dalam satu tahun

Kode	Komponen	Keterangan	Rumus	Jumlah	Satuan
A	B	C	D	E	F
A	Hari kerja	6 hr kerja/mg	52 (mg)	312	hr/ th
B	Cuti pegawai	Peraturan kepegawaian		12	hr/ th
C	Libur nasional	Dalam 1 th (kalender)		19	hr/ th
D	Mengikuti pelatihan	RS Nur Hidayah Bantul		3	hr/ th
E	Absen (Sakit, dll)	RS Nur Hidayah Bantul		3	Jam/mg

Kode	Komponen	Keterangan	Rumus	Jumlah	Satuan
A	B	C	D	E	F
F	Waktu kerja (dalam 1 mg)	RS Nur Hidayah Bantul		37,5	Jam/mg
G	Jam kerja efektif (JKE)	Permen PAN-RB 26/2011	$70\% \times 37.5 \text{ jam}$	26.25	Jam/mg
WK	Waktu kerja (hr)	6 hr kerja/mg	$E7 / 6$	4.375	Jam/mg
WKT	Waktu kerja tersedia (hr)	6 hr kerja/mg	$E1 - (E2+E3+E4+E5)$	275	hr/th
	Waktu kerja tersedia (jam)	6 hr kerja/mg	$E1 - (E2+E3+E4+E5) \times E8$	1203,1	
Waktu kerja tersedia (WKT) dibulatkan (dalam jam)				1200	Jam/th
Waktu kerja tersedia (WKT) dibulatkan (dalam menit)				72.000	Mnt/th

Sumber: Observasi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berdasarkan perhitungan pada jam kerja efektif yang dilakukan peneliti dengan menentukan komponen hari dan waktu bagi petugas di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul didapatkan

waktu kerja tersedia (WKT) yang dibulatkan dalam menit yaitu 72.000 Menit/Thn.

Menurut hasil wawancara yang diberikan, jam kerja efektif dikatakan cukup apabila jumlah pasien yang mendaftar tidak terlalu banyak dan tidak adanya kendala pada *system* pendaftaran yang menyebabkan terhambatnya kinerja petugas bagian pendaftaran. Hal ini sesuai pernyataan informan:

Efektif atau engganya kan kita dilihat dari faktor-faktor biasanya kalau semisal ee pasien sedikit sii kita bisa efektif tapi ketika pasiennya banyak nanti bisa kurang efektif yaa karena kan komposisi jaganya tidak banyak, nah untuk itu bisa dikategorika efektif atau belum sebenarnya ada indikatornya nah untuk itu efektif atau belumnya kan dilihat dari apanya dulu gitu kalau semisal dari semua pekerjaan jelas belum efektif.

Informan A

Belum efektif ee dek, kadang tu kalau misalnya SIMRS nya eror kan tugas kita jadinya numpuk misalnya berkas kan kalau misalnya belum selesai nnti diteruskan ke operan ke shift yang kedua” kalau ga ada kendala ya cukup

Informan B

Kalo menurut saya itukan sudah sesuai dari yang pemerintah ya dek jadi menurut saya sudah sesuai

Informan C

Sudah

Informan D

sudah cukup, pagi 3, siang 3 malam 1 middle 1

Informan E

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber:

Kalau terkait efektif tidak efektif mungkin bisa jadi pemikiran sendiri-sendiri atau ga sesuai dengan standar yang ditentukan rumah sakit dan bisa jadi petugas tersebut pro dengan tugas pokok di unit pendaftaran atau dari factor individunya sendiri atau emang kurang pemahaman terkait dengan uraian tugasnya seperti apa sebenarnya.

Triangulasi

Berdasarkan hasil wawancara menurut 4 petugas dibagian pendaftaran menyatakan bahwa jam kerja efektif yang dilakukan petugas dengan beban kerja yang ada belum efektif. Namun 1 petugas bagian pendaftaran menyatakan bahwa jam kerja sudah efektif. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa efektif tidak efektif bisa disebabkan atas individu masing-masing petugas dan kemampuan yang dimiliki petugas dalam menjalankan uraian tugas yang ada dengan jam kerja efektif.

- 3) Komponen beban kerja dan Norma waktu petugas bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dalam mengevaluasi beban kerja, penting bagi peneliti untuk memahami uraian tugas yang dilakukan oleh petugas di bagian pendaftaran sesuai dengan tugas pokok yang mereka lakukan. Dari hasil wawancara dengan responden, terungkap bahwa mereka melakukan uraian tugas sesuai dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah No. 104/RSNH/KDNH/XII/2021 Tentang Program Kerja Unit Admisi. Hal ini sesuai pernyataan informan:

Uraian tugas sebenarnya udah semua dan sesuai dikerjain, Cuma kadang ada petugas yang masih merangkap kaya membantu pekerjaan lain dipendaftaran mungkin karena pendaftarannya biasanya kalau pendaftaran dibagi bagi ya dek, harusnya kan rawat jalan ke rawat jalan kalau ranap ke e ranap kalau disinikan dicampur jadinya kan kita harus menghendel semuanya dari rawat jalan, rawat inap trus Igd, ya menurutku di sendirikan.

Informan A

Kalau kemungkinan ngga ada ya dek, tapi kalau disinikan pendaftarannya gabung jadi harus ngurusin ranap juga jadikan pembuatan SEP ranap terus nganter berkas rawat inap.

Informan B

Ga ada, itu biasanya yang seperti leader itukan mereka kaya mengatur koordinator dan membuat jadwal

Informan C

Sudah sesuai

Informan D

Sudah tapi ada 1 petugas Cuma PJ nya aja

Informan E

Hal ini diperjelas dengan pernyataan triangulasi sumber:

Jadi kalau terkait komponen beban kerja apakah sudah sesuai apa belum itu biasanya dilihat dari apakah itu petugas lama atau petugas baru. Kalau dia petugas baru mungkin emang belum memahami tapi kalau petugas lama sosialisasi dari saya mungkin kurang makanya harus saya sosialisasikan ulang jika untuk petugas lama atau biasanya ada rapat dengan staf petugas tidak hadir tapi belum memahami yang di bahas karena setiap bulannya pasti ada rapat dan sosialisasi.

Triangulasi

Berdasarkan hasil wawancara menurut 2 petugas dibagian pendaftaran menyatakan bahwa komponen dan beban kerja petugas sudah sesuai berdasarkan komponen beban kerja yang ada di bagaian pendaftaran. Namun 1 petugas bagian pendaftaran menyatakan bahwa masih ada petugas yang merangkap pekerjaan lain di pendaftaran seperti mendaftarkan pasien asuransi atau pasien rawat ianp. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa hal tersebut bisa disebabkan karena kurangnya pemahaman dari petugas yang masih termasuk dalam petugas baru dan kemungkinan terjadi akibat kurangnya sosialisasi dari kepala rekam medis terhadap petugas lama.

Tabel 4 6 Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu Petugas Bagian Pendaftaran Loket 1

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)			
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan
(1)	(2)	(3)	(4)

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)				
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien UMUM Rajal baru	1	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	2	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	3	Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM pasien	3	Menit
	4	Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien UMUM Rajal lama	5	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	6	Petugas menanyakan kartu periksa atau nama alamatnya	1	Menit
	7	Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju pasien	1	Menit
	8	Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Pendaftaran UMUM ranap baru	9	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	10	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	11	Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum	4	Menit
	12	Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1	Menit
	13	Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap	3	Menit
	14	Pembuatan RM baru	0,5	Menit
	15	Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)				
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan waktu
Tugas pokok petugas bagian pendaftaran pasien Umum Ranap Lama	16	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	17	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	18	Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum	2	Menit
	19	Verifikasi data pasien dengan melakukan pendafrtran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1	Menit
	20	Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap	3	Menit
	21	Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	2	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien Umum Gawat Darurat baru	22	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	23	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	24	Entry data pasien ke SIM RS dan pembuatan RM baru	2	Menit
	25	Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien Umum Gawat Darurat lama	26	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	27	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	28	Verifikasi data pasien ke SIM RS	1	Menit

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)			
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan
	29 Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit

Sumber: Observasi di Pendaftaran Loket 1 Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berdasarkan hasil pengamatan pada Peraturan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah No. 028/RSNH/KDNH/IX/2002 Tentang pedoman Pengorganisasian Unit Admisi Pendaftaran bahwa terdapat 28 uraian tugas pokok dimana dari 28 tersebut sudah termasuk kedalam uraian tugas disetiap loket baik loket 2 yang berfungsi sebagai pendaftaran pasien asuransi dan gawat darurat dan loket 3 yang memiliki fungsi yang sama seperti loket 2. Namun, Berdasarkan hasil observasi di bagian pendaftaran dengan mengamati setiap kegiatan yang dilakukan petugas pendaftaran loket 1 bahwa terdapat 29 komponen tugas pokok khusus pendaftaran loket 1 setiap harinya.

Pendaftaran loket 1 selain melayani pendaftaran pasien umum terkadang juga memberikan pelayanan pasien dengan asuransi dan gawat darurat dikarenakan untuk mempercepat waktu pelayanan pendaftaran pasien dan lama waktu tunggu pasien. Berdasarkan hal tersebut tugas pokok yang dilakukan petugas pendaftaran loket 1 belum sesuai dengan Responden mengindikasikan bahwa mereka menjalankan uraian tugas sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah No 104/RS/NH/KDNH/XII/2021 Terkait Program Kerja Unit Admisi.

Tabel 4 7 Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu Petugas Bagian Pendaftaran Loker 2

Loker 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)				
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan waktu
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal Baru	1	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	2	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	3	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit
	4	Melakukan finger print kepada pasien	1	Menit
	5	Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	2	Menit
	6	Cetak antrian dan cetak SEP	0,5	Menit
	7	Mengarahkan pasien menuju ke poli	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal lama	8	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	9	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	10	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit
	11	Melakukan finger print kepada pasien	0,4	Menit
	12	Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju	1	Menit
	13	Cetak antrian dan cetak SEP	0,5	Menit
	14	Mengarahkan pasien menuju ke poli	0,5	Menit

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan waktu		
Tugas pokok petugas bagian pendaftaran pasien ASURANSI Ranap Baru	15	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	
	16	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	
	17	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit	
	18	Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	2	Menit	
		19	Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	2	Menit
	20	Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	
	21	Pembuatan RM baru	0,5	Menit	
	22	Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit	
	Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Ranap lama	23	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
		24	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
25			Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	2	Menit
26		Verifikasi data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1	Menit	

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)			
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan waktu
	27 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit
	28 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat baru	29 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	30 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	31 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1	Menit
	32 Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	0,5	Menit
	33 Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat lama	34 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	35 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	36 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1	Menit
	37 Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	0,5	Menit
	38 Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit

Sumber: Observasi di Pendaftaran Loket 2 Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berdasarkan hasil pengamatan pada Peraturan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah No. 028/RSNH/KDNH/IX/2002 Tentang pedoman

Pengorganisasian Unit Admisi Pendaftaran bahwa terdapat 28 uraian tugas yang dikerjakan petugas bagian pendaftaran. Pendaftaran loket 2 memiliki topoksi tersendiri yang terdiri dari pendaftaran pasien dengan jaminan Asuransi. Namun, Berdasarkan hasil observasi di bagian pendaftaran dengan mengamati setiap kegiatan yang dilakukan petugas pendaftaran loket 1 bahwa terdapat 38 komponen tugas pokok khusus pendaftaran loket 2 setiap harinya. Pendaftaran loket 2 selain melayani pendaftaran pasien asuransi terkadang juga memberikan pelayanan pasien umum dikarenakan untuk mempercepat waktu pelayanan pendaftaran pasien dan lama waktu tunggu pasien. Selain dari itu terkadang juga disebabkan karena kurang pemahannya pasien akan kegunaan setiap loket yang ditetapkan di Rumah Sakit Nur Hidayah. Berdasarkan hal tersebut tugas pokok yang dilakukan petugas pendaftaran loket 2 belum sesuai dengan Responden mengindikasikan bahwa mereka menjalankan uraian tugas sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah No. 104/RS/NH/KDNH/XII/2021 Terkait Program Kerja Unit Admisi.

Tabel 4 8 Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu Petugas Bagian Pendaftaran Loket 3

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)				
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal Baru	1	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	2	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	3	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit
	4	Melakukan finger print kepada pasien	1	Menit

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)

Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan waktu
	5 Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	2	Menit
	6 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit
	7 Mengarahkan pasien menuju ke poli	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal lama	8 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	9 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	10 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	
	11 Melakukan finger print kepada pasien	0,4	Menit
	12 Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	1	Menit
	13 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit
	14 Mengarahkan pasien menuju ke poli	0,5	Menit
Tugas pokok petugas bagian pendaftaran pasien ASURANSI Ranap Baru	15 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	16 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	17 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)

Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan waktu
	18 Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	2	Menit
	19 Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	2	Menit
	20 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit
	21 Pembuatan RM baru	0,5	Menit
	22 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Ranap lama	23 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	24 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	25 Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	2	Menit
	26 Verifikasi data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1	Menit
	27 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit
	28 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)

Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan waktu
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat baru	29	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	30	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	31	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1	Menit
	32	Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	0,5	
	33	Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat lama	34	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit
	35	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit
	36	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1	Menit
	37	Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	0,5	Menit
	38	Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit

Sumber: Observasi di Pendaftaran Loket 3 Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berdasarkan hasil pengamatan pada Peraturan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah No. 028/RSNH/KDNH/IX/2022 Tentang pedoman Pengorganisasian Unit Admisi Pendaftaran bahwa terdapat 28 uraian tugas yang dikerjakan petugas bagian pendaftaran. Sedangkan, khusus pendaftaran loket 3 memiliki 38 uraian tugas pokok dan hasil observasi

di bagian pendaftaran petugas loket 3 terkadang juga mendaftarkan pasien umum dan atau rawat inap. Loker 2 dan loket 3 pada pendaftaran pasien memiliki topoksi yang sama dikarenakan kebanyakan pasien yang mendaftarkan dengan jaminan asuransi.

4) Menghitung Standar beban kerja petugas bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Standar beban kerja adalah volume/kuantitas beban kerja selama satu tahun untuk setiap unit kerja. Standar beban kerja untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan pokok tersebut (rata-rata waktu) dan waktu kerja tersedia yang dimiliki oleh Unit Pendaftaran Rawat Jalan.

Kegiatan-kegiatan pokok tersebut didasarkan pada kegiatan produktif yang diperoleh dari pengamatan serta hasil telaah dokumen uraian tugas. Rata-rata waktu penyelesaian per kegiatan pokok diperoleh dari hasil pengamatan yang disesuaikan dengan telaah dokumen dan wawancara tidak terstruktur. Sedangkan waktu kerja tersedia diperoleh dari perhitungan sebelumnya.

$$\text{Standar Beban Kerja} = \frac{\text{Waktu kerja tersedia}}{\text{Norma waktu perkegiatan pokok}}$$

Berikut ini adalah tabel perhitungan standar beban kerja petugas pendaftaran dan kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan di Unit Pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul beserta standar beban kerja.

Tabel 4 9 Standar Beban Kerja Petugas di Bagian Pendaftaran Loker 1

Loker 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)

Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)						
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien UMUM Rajal baru	1	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	2	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	3	Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM pasien	3	Menit	72.000	24.000
	4	Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien UMUM Rajal lama	5	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	6	Petugas menanyakan kartu periksa atau nama alamatnya	1	Menit	72.000	72.000
	7	Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju pasien	1	Menit	72.000	72.000
	8	Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Pendaftaran UMUM ranap baru	9	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	10	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	11	Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>)	4	Menit	72.000	18.000

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
	dan persetujuan biaya sendiri/umum				
	12 Entry data pasien dengan melakukan pendafrtan pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1	Menit	72.000	72.000
	13 Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap	3	Menit	72.000	24.000
	14 Pembuatan RM baru	0,5	Menit	72.000	144.000
	15 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas pokok petugas bagian pendaftaran pasien Umum Ranap Lama	16 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	17 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	18 Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum	2	Menit	72.000	36.000
	19 Verifikasi data pasien dengan melakukan pendafrtan pasien	1	Menit	72.000	72.000

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
	ke rawat jalan terlebih dahulu				
	20 Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap	3	Menit	72.000	24.000
	21 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	2	Menit	72.000	36.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien Umum Gawat Darurat baru	22 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	23 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	24 Entry data pasien ke SIM RS dan pembuatan RM baru	2	Menit	72.000	36.000
	25 Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit	72.000	144.000
	26 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien Umum	27 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	28 Verifikasi data pasien ke SIM RS	1	Menit	72.000	72.000

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)						
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
Gawat Darurat lama	29	Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit	72.000	144.000
Total						3.006.000

Sumber: Data primer

Dari perhitungan standar beban kerja di bagian pendaftaran loket 1 dengan menggunakan Metode ABK Kes yang tercantum dalam dari tabel yang terlampir, terlihat bahwa standar beban kerja petugas pendaftaran adalah sebanyak 3.006.000 standar beban kerja.

Tabel 4 10 Staandar Beban Kerja Petugas di Bagian Pendaftaran Loket 2

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)						
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal Baru	1	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	2	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	3	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit	72.000	72.000

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
	4 Melakukan finger print kepada pasien	1	Menit	72.000	72.000
	5 Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	2	Menit	72.000	36.000
	6 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	72.000	144.000
	7 Mengarahkan pasien menuju ke poli	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal lama	8 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	9 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	10 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit	72.000	72.000
	11 Melakukan finger print kepada pasien	0,4	Menit	72.000	144.000
	12 Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli	1	Menit	72.000	72.000

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
	yang dituju dan pembuatan RM				
	13 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	72.000	72.000
	14 Mengarahkan pasien menuju ke poli	0,5	Menit	72.000	72.000
Tugas pokok petugas bagian pendaftaran pasien ASURANSI Ranap Baru	15 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	16 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	17 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit	72.000	72.000
	18 Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	2	Menit	72.000	36.000
	19 Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	2	Menit	72.000	36.000
	20 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	72.000	144.000

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
	21 Pembuatan RM baru	0,5	Menit	72.000	144.000
	22 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas	23 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Ranap lama	24 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	25 Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	2	Menit	72.000	36.000
	26 Verifikasi data pasien dengan melakukan pendafran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1	Menit	72.000	72.000
	27 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	72.000	144.000
	28 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas	29 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)						
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat baru	30	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	31	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1	Menit	72.000	72.000
	32	Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	0,5	Menit	72.000	144.000
	33	Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat lama	34	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	35	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	36	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1	Menit	72.000	72.000
	37	Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	0,5	Menit	72.000	144.000

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
38	Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit	72.000	144.000
Total					4.320.000

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan perhitungan standar beban kerja menggunakan metode ABK Kes pada tabel di atas, hasilnya menunjukkan bahwa di bagian pendaftaran loket 2, jumlah standar beban kerja petugas pendaftaran adalah sebesar 4.320.000 standar beban kerja.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Tabel 4 11 Standar Beban Kerja Petugas di Bagian Pendaftaran Loker 3
Loker 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)

Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal Baru	1	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	2	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	3	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit	72.000	72.000
	4	Melakukan finger print kepada pasien	1	Menit	72.000	72.000
	5	Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	2	Menit	72.000	36.000
	6	Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	72.000	144.000
	7	Mengarahkan pasien menuju ke poli	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien	8	Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	9	Pengecekan identitas pasien	0,5	Menit	72.000	144.000

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
ASURANSI Rajal lama	sesuai dengan KTP				
	10 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1	Menit	72.000	72.000
	11 Melakukan finger print kepada pasien	0,4	Menit	72.000	144.000
	12 Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	1	Menit	72.000	72.000
	13 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	72.000	72.000
	14 Mengarahkan pasien menuju ke poli	0,5	Menit	72.000	72.000
Tugas pokok petugas bagian pendaftaran pasien ASURANSI Ranap Baru	15 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	16 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	17 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien	1	Menit	72.000	72.000

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
	jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)				
	18 Persetujuan rawat inap (mengisi form <i>informed consent</i> yang dilakukan oleh pihak keluarga)	2	Menit	72.000	36.000
	19 Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	2	Menit	72.000	36.000
	20 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	72.000	144.000
	21 Pembuatan RM baru	0,5	Menit	72.000	144.000
	22 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Ranap lama	23 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	24 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	25 Persetujuan rawat inap (mengisi form <i>informed consent</i> yang	2	Menit	72.000	36.000

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
	dilakukan oleh pihak keluarga)				
	26 Verifikasi data pasien dengan melakukan pendafran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1	Menit	72.000	72.000
	27 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	0,5	Menit	72.000	144.000
	28 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat baru	29 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	30 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	31 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1	Menit	72.000	72.000
	32 Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	0,5	Menit	72.000	144.000

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Norma waktu	Satuan	WKT (Menit)	SBK (5/3)
	33 Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit	72.000	144.000
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat lama	34 Pemanggilan nomor urut pasien	0,5	Menit	72.000	144.000
	35 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	0,5	Menit	72.000	144.000
	36 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1	Menit	72.000	72.000
	37 Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	0,5	Menit	72.000	144.000
	38 Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	0,5	Menit	72.000	144.000
	Total				

Sumber: Data primer

Dari perhitungan standar beban kerja di bagian pendaftaran loket 3 dengan menggunakan metode ABK Kes menunjukkan bahwa petugas pendaftaran memiliki standar beban kerja sebesar 4.320.000 standar beban kerja.

- 5) Menghitung standar kegiatan penunjang petugas bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Tugas penunjang mencakup kegiatan yang berhubungan langsung maupun Tugas-tugas tersebut berkaitan dengan fungsi-fungsi yang tidak langsung terkait dengan tugas pokok yang dilakukan oleh semua jenis SDM.

Faktor Tugas Penunjang (FTP) merupakan perbandingan antara waktu yang digunakan untuk menyelesaikan kegiatan dalam satuan waktu tertentu (per hari, per minggu, per bulan, atau per semester). Standar Tugas Penunjang adalah nilai yang dikalikan dengan kebutuhan SDM untuk tugas pokok tertentu

Tabel 4 12 Menetapkan Standar tujuan Penunjang Petugas di Bagian Pendaftaran

Jenis Tugas	Kegiatan	Rata-rata waktu	Satuan	Waktu kegiatan (mnt/th)	WKT (mnt/th)	FTP %
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)= 5/6 x 100
Tugas Penunjang	Mengikuti pelatihan	180	Menit/hr	540	72.000	0,75
	Mengikuti rapat sesuai jadwal dan atau undangan	120	Menit/Bln	1.440	72.000	2
	Pertemuan unit admisi	120	Menit/Bln	1.440	72.000	2
	Mengikuti kegiatan keagamaan	120	Menit/Bln	1.440	72.000	2
Faktor Tugas Penunjang (FTP) dalam %						6,75%
Standar Tugas Penunjang (STP) = (1/(1-FTP/100))						1,07

Sumber: Data primer

Dari tabel yang menggambarkan hasil perhitungan tugas penunjang petugas, di bagian pendaftaran yaitu 1, 07 standar tugas penunjang.

6) Jumlah kebutuhan sumber daya manusia yang ada di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

a) Perhitungan kebutuhan sumber daya manusia di rumah sakit

Tabel 4 13 Perhitungan Kebutuhan Petugas Pendaftaran Loker 1
Loker 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)

Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 thn)	SBK	Kebutuhan SDM
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)=3/4
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien UMUM Rajal baru	1. Pemanggilan nomor urut pasien	10019	144.000	0,06
	2. Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	10019	144.000	0,06
	3. Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM pasien	10019	18.000	0,55
	4. Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli	10019	72.000	0,13
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien UMUM Rajal lama	5. Pemanggilan nomor urut pasien	28231	24.000	1,17
	6. Petugas menanyakan kartu periksa atau nama alamatnya	28231	144.000	0,19
	7. Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju pasien	28231	144.000	0,19
	8. Mengarahkan pasien untuk menuju ke poli	28231	144.000	0,19
Tugas Pokok Petugas Pendaftaran UMUM ranap baru	9. Pemanggilan nomor urut pasien	905	144.000	0,006
	10. Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	905	36.000	0,02

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)				
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 thn)	SBK	Kebutuhan SDM
	11. Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum	905	72.000	0,01
	12. Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	905	24.000	0,03
	13. Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap	905	36.000	0,02
	14. Pembuatan RM baru	905	144.000	0,006
	15. Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	905	144.000	0,006
Tugas pokok petugas bagian pendaftaran pasien Umum Ranap Lama	16. Pemanggilan nomor urut pasien	1674	36.000	0,04
	17. Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	1674	144.000	0,01
	18. Persetujuan rawat inap (pasien/keluarga pasien mengisi <i>informed consent</i>) dan persetujuan biaya sendiri/umum	1674	144.000	0,01
	19. Verifikasi data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1674	144.000	0,01

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)				
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 thn)	SBK	Kebutuhan SDM
	20. Petugas memberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien mengenai informasi hak dan kewajiban rawat inap	1674	72.000	0,02
	21. Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal	1674	144.000	0,01
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien Umum Gawat Darurat baru	22. Pemanggilan nomor urut pasien	1494	144.000	0,01
	23. Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	1494	144.000	0,01
	24. Entry data pasien ke SIM RS dan pembuatan RM baru	1494	18.000	0,08
	25. Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	1494	72.000	0,02
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien Umum Gawat Darurat lama	26. Pemanggilan nomor urut pasien	2173	24.000	0,09
	27. Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	2173	144.000	0,01
	28. Verifikasi data pasien ke SIM RS	2173	144.000	0,01
	29. Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	2173	144.000	0,01
	JKT= Jumlah kebutuhan tenaga tugas pokok di bagian pendaftaran			2,978
Tugas Penunjang	Standar Tugas Penunjang (Hasil dari langkah 5)			1,07

Loket 1 (Pendaftaran Pasien Umum dan Pasien Rawat Inap)				
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 thn)	SBK	Kebutuhan SDM
	Totak kebutuhan petugas dibagian pendaftaran loket 1		(JKT x STP)	3,18
	Pembulatan			3

Sumber: Data primer

Dari hasil perhitungan kebutuhan SDM, didapatkan data mengenai kebutuhan SDM petugas di bagian pendaftaran Loket 1 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul diperoleh 3 orang petugas. Sedangkan untuk saat ini terdapat 9 petugas yang terbagi menjadi 3 shift dan untuk setiap shiftnya terdiri dari 1 orang petugas. Namun, dari 1 orang petugas tersebut terkadang masih melakukan kegiatan atau tugas yang seharusnya dilakukan petugas bagian pendaftaran pada loket 2 dan loket 3. Jadi dari perhitungan kebutuhan sumber daya manusia pada pendaftaran loket 1 diperoleh 3 orang petugas.

Tabel 4 14 Perhitungan Kebutuhan Petugas Pendaftaran Loket 2

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)

Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)= 3/4	
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal Baru	1	Pemanggilan nomor urut pasien	1089	144.000	0,007
	2	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	1089	144.000	0,007
	3	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	1089	72.000	0,01

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)				
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM
	4 Melakukan finger print kepada pasien	1.089	72.000	0,01
	5 Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	1.089	36.000	0,03
	6 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	1.089	144.000	0,007
	7 Mengarahkan pasien menuju ke poli	1.089	144.000	0,007
Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal Baru	8 Pemanggilan nomor urut pasien	20.036,5	144.000	0,13
	9 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	20.036,5	144.000	0,13
	10 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP))	20.036,5	72.000	0,27
	11 Melakukan finger print kepada pasien	20.036,5	144.000	0,13
	12 Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	20.036,5	72.000	0,27
	13 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	20.036,5	72.000	0,27
	14 Mengarahkan pasien menuju ke poli	20.036,5	72.000	0,27
Tugas pokok petugas bagian	15 Pemanggilan nomor urut pasien	448	144.000	0,003

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)						
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM	
pendaftaran pasien ASURANSI Ranap Baru	16	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	448	144.000	0,003	
	17	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	448	72.000	0,006	
	18	Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	448	36.000	0,01	
	19	Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	448	36.000	0,01	
	20	Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	448	144.000	0,003	
	21	Pembuatan RM baru	448	144.000	0,003	
	22	Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	448	144.000	0,003	
	Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Ranap lama	23	Pemanggilan nomor urut pasien	1.606	144.000	0,01
	24	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	1.606	144.000	0,01	
	25	Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	1.606	36.000	0,04	

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)				
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM
	26 Verifikasi data pasien dengan melakukan pendafrtan pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	1.606	72.000	0,02
	27 Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	1.606	144.000	0,01
	28 Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal dan edukasi petugas pendaftaran ke keluarga pasien.	1.606	144.000	0,01
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat baru	29 Pemanggilan nomor urut pasien	375,5	144.000	0,002
	30 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	375,5	144.000	0,002
	31 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	375,5	72.000	0,005
	32 Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	375,5	144.000	0,002
	33 Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	375,5	144.000	0,002
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat lama	34 Pemanggilan nomor urut pasien	850	144.000	0,005
	35 Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	850	144.000	0,005
	36 Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi	850	72.000	0,01

Loket 2 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)				
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM
	yang digunakan (syarat-syarat BPJS)			
	37 Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	850	144.000	0,005
	38 Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	850	144.000	0,005
	JKT= Jumlah kebutuhan tenaga tugas pokok di bagian pendaftaran			1,723
Tugas Penunjang	Standar Tugas Penunjang (Hasil dari langkah 5)			1,07
	Total kebutuhan petugas di bagian pendaftaran loket 2			1,84
	Pembulatan			2

Sumber: Data primer

Dari perhitungan yang dilakukan, dapat disimpulkan kebutuhan SDM untuk petugas di bagian pendaftaran Locket 2 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul diperoleh 2 orang petugas. Sedangkan untuk saat ini terdapat 3 orang petugas khusus pendaftaran loket 2 jumlah petugas yang tersedia saat ini 3 orang petugas. Sama halnya dengan pendaftaran pada loket 1 berdasarkan observasi petugas loket 2 juga terkadang mendaftarkan pasien umum karena untuk menghindari lama waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran. Jadi dari perhitungan kebutuhan sumber daya manusia pada pendaftaran loket 2 kelebihan 1 orang petugas. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa

dengan adanya penerapan rekam medis elektronik di pendaftaran pasien membantu petugas mempercepat dan mempermudah pekerjaannya dibandingkan pada saat penggunaan rekam medis manual. Pada saat penggunaan rekam medis manual terkadang akan berpengaruh terhadap lamanya norma waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyelesaikan pekerjaannya dan berpengaruh juga terhadap jumlah sumber daya manusia. Sehingga perlu adanya penyesuaian antara beban kerja yang dirasakan petugas pendaftaran saat ini dengan jumlah petugas yang tersedia.

Tabel 4 15 Perhitungan Kebutuhan Petugas Pendaftaran Loket 3
Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)

Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)= 3/4
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal Baru	1	Pemanggilan nomor urut pasien	2178	144.000	0,007
	2	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	2178	144.000	0,007
	3	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	2178	72.000	0,01
	4	Melakukan finger print kepada pasien	2178	72.000	0,01
	5	Entry data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	2178	36.000	0,03
	6	Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	2178	144.000	0,007
	7	Mengarahkan pasien menuju ke poli	2178	144.000	0,007

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM
Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Rajal Baru	8	Pemanggilan nomor urut pasien	40073	144.000	0,13
	9	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	40073	144.000	0,13
	10	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	40073	72.000	0,27
	11	Melakukan finger print kepada pasien	40073	72.000	144.000
	12	Verifikasi data pasien ke SIM RS sesuai dengan poli yang dituju dan pembuatan RM	40073	36.000	72.000
	13	Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	40073	144.000	72.000
	14	Mengarahkan pasien menuju ke poli	40073	144.000	72.000
Tugas pokok petugas bagian pendaftaran pasien ASURANSI Ranap Baru	15	Pemanggilan nomor urut pasien	896	144.000	0,003
	16	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	896	144.000	0,003
	17	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS seperti rujukan atau surat kontrol (SKDP)	896	72.000	0,006

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM	SDMK
	18	Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	896	36.000	0,01
	19	Entry data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	896	36.000	0,01
	20	Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	896	144.000	0,003
	21	Pembuatan RM baru	896	144.000	0,003
	22	Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal	896	144.000	0,003
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran pasien ASURANSI Ranap lama	23	Pemanggilan nomor urut pasien	3212	144.000	0,01
	24	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	3212	144.000	0,01
	25	Persetujuan rawat inap (mengisi form informed consent yang dilakukan oleh pihak keluarga)	3212	36.000	0,04
	26	Verifikasi data pasien dengan melakukan pendaftaran pasien ke rawat jalan terlebih dahulu	3212	72.000	0,02
	27	Cetak antrian dan cetak SEP rawat inap	3212	144.000	0,01
	28	Mengarahkan pasien untuk menuju ke bangsal	3212	144.000	0,01

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)					
Jenis Tugas		Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat baru	29	Pemanggilan nomor urut pasien	751	144.000	0,002
	30	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	751	144.000	0,002
	31	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	751	72.000	0,005
	32	Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	751	144.000	0,002
	33	Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	751	144.000	0,002
Tugas Pokok Petugas Bagian Pendaftaran Asuransi Gawat Darurat lama	34	Pemanggilan nomor urut pasien	1700	144.000	0,005
	35	Pengecekan identitas pasien sesuai dengan KTP	1700	144.000	0,005
	36	Petugas menanyakan serta melakukan pengecekan kepada pasien jenis asuransi yang digunakan (syarat-syarat BPJS)	1700	72.000	0,01
	37	Verifikasi data pasien ke pasien pengguna BPJS	1700	144.000	0,005
	38	Mengarahkan keluarga pasien untuk menuju ke igd	1700	72.000	144.000
JKT= Jumlah kebutuhan tenaga tugas					

Loket 3 (Pendaftaran Pasien Asuransi dan Pasien Gawat Darurat)				
Jenis Tugas	Komponen beban kerja (Kegiatan)	Capaian (1 Thn)	SBK	Kebutuhan SDM
	pokok di bagian pendaftaran			
Tugas Penunjang	Standar Tugas Penunjang (Hasil dari langkah 5)			1,07
	Total kebutuhan petugas di bagian pendaftaran loket 2			1,84
	Pembulatan			2

Sumber: Data primer

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, ditemukan kebutuhan SDM untuk petugas di bagian pendaftaran Locket 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul diperoleh 2 orang petugas. Sedangkan untuk saat ini terdapat 3 orang petugas khusus pendaftaran loket 2 jumlah petugas yang tersedia saat ini 3 orang petugas. Sama halnya dengan pendaftaran pada loket 2, pendaftaran loket 3 memiliki topoksi yang sama dengan pendaftaran loket 2. Sehingga, dari perhitungan kebutuhan sumber daya manusia pada pendaftaran loket 3 kelebihan 1 orang petugas. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya penerapan rekam medis elektronik di pendaftaran pasien membantu petugas mempercepat dan mempermudah pekerjaannya dibandingkan pada saat penggunaan rekam medis manual. Pada saat penggunaan rekam medis manual terkadang akan lebih memakan waktu dalam mengerjakan pekerjaan yang ada dibagian pendaftaran dan berpengaruh juga terhadap jumlah kebutuhan sumber daya manusia. Sehingga perlu adanya penyesuaian antara beban kerja yang dirasakan petugas pendaftaran saat ini dengan jumlah petugas yang tersedia.

B. Pembahasan

1. Jumlah sumber daya manusia pada bagian pendaftaran yang tersedia di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Sumber daya manusia di bagian pendaftaran Rumah sakit Nur Hidayah Bantul diketahui berjumlah 9 orang petugas yang terdiri dari 5 orang petugas dengan kualifikasi pendidikan D1 Asisten Perawat, 2 orang dengan kualifikasi pendidikan D3 Manajemen Administrasi RS, 1 orang petugas dengan kualifikasi pendidikan SMK dan 1 orang petugas dengan kualifikasi pendidikan D3 Rekam Medis. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adias (2020), yang menyatakan bahwa di RSUD Sumberrejo dengan hasil penelitian kualifikasi pendidikan yang belum sesuai dengan standar kualifikasi pendidikan bagi petugas rekam medis terdapat 5 orang petugas dengan standar kelulusan sekolah menengah atas (SMA), sehingga dalam pelaksanaan *job description* masih terdapat *double job* yang mengakibatkan petugas yang bukan tanggung jawabnya harus melakukan pekerjaan tersebut. Selain itu akan berdampak pada kinerja petugas tersebut karena untuk petugas yang bukan berlatar belakang D3 rekam medis akan kesulitan dalam melaksanakan tugasnya jika ditempatkan pada bagian-bagian yang memerlukan keahlian khusus dibidangnya.

2. Metode perhitungan beban kerja yang digunakan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dalam menghitung kebutuhan sumber daya manusia kesehatan

Metode penghitungan dalam menentukan jumlah kebutuhan tenaga yang digunakan di Rumah Sakit Nur Hidayah adalah Metode Ilyas yaitu metode penghitungan jumlah tenaga dengan menggunakan pendekatan demand. Artinya, metode ini menghitung beban kerja yang harus dikerjakan atas dasar permintaan untuk menghasilkan unit pelayanan jasa per waktu yang dibutuhkan. Perhitungan kebutuhan sumber daya manusia di Rumah Sakit Nur Hidayah mengacu pada Peraturan Direktur RS Nur Hidayah No 028/RSNH/PDHI/ IX/ 2022 Tentang Pedoman Pengorganisasian Unit Rekam Medis Admisi yang menjelaskan bahwa keuntungan menggunakan metode ilyas yaitu mudah diketahui rincian kegiatan dan frekuensi waktu yang dibutuhkan didalam unit pendaftaran, kemudahan dalam mengetahui frekuensi waktu per shift dan memudahkan dalam mengetahui jumlah kebutuhan SDM. Rumah Sakit Nur Hidayah dalam menghitung berdasarkan beban kerja belum

sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, menggunakan ABK-Kes.

Perhitungan kebutuhan tenaga kesehatan dengan menggunakan metode ABK Kes dapat membantu dalam menentukan kebutuhan sumber daya manusia dengan berdasarkan beban kerja karena metode ABK Kes dalam penentuannya menggunakan empat kategori yaitu waktu kerja tersedia, kategori kegiatan pokok standar beban kerja dan standar tugas penunjang sehingga nantinya bisa diketahui jumlah perhitungan kebutuhan tenaga kesehatan (Hasrawati, H., & Hartoyo, 2020), keuntungan menggunakan metode ABK Kes dalam perhitungan kebutuhan sumber daya manusia salah satunya yaitu untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) kesehatan, untuk mengetahui berapa banyak kebutuhan jumlah SDM di unit rekam medis dan mengetahui kesesuaian antara beban kerja dengan jumlah petugas yang tersedia karena dapat mempengaruhi efektivitas dan produktifitas kerja petugas rekam medis (Hasanah et al., 2022).

3. Jumlah kebutuhan sumber daya manusia di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

a. Menetapkan Fasyankes dan jenis SDM

Menurut Peraturan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul No 028/RSNH/PDHI/IX/2022 Tentang Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul menjelaskan bahwa Struktur organisasi unit rekam medis, admisi, dan SIMRS Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul terdiri dari kepala unit, staf pengumpul data unit kerja, staf pengumpulan data operasional dalam unit kerja dan staf pelaksana.

b. Menetapkan Waktu Kerja Tersedia (WKT)

Unsur-unsur yang harus diperhatikan dalam menghitung WKT adalah: hari kerja pertahun, cuti tahunan, pendidikan dan pelatihan, libur nasional, ketidakhadiran karena sakit, izin, atau keperluan lainnya, awat waktu bekerja setiap kategori tenaga setiap harinya (Wangi sri 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Waktu kerja tersedia di Rumah Sakit Nur Hidayah telah mengikuti peraturan pemerintah Nomor 68 Tahun 1995 tentang Hari Kerja di lingkungan Lembaga Pemerintah yaitu 6 (enam) hari kerja. Dapat disimpulkan bahwa 6 (enam) hari kerja per minggu adalah yang paling efisien untuk rumah sakit khususnya pada kegiatan pendaftaran pasien. Jam kerja petugas adalah pukul 007.00-14.00, pukul 14.00- 21.00 dan 21.00-07.00. Petugas bagian pendaftaran memiliki hari libur pada hari minggu dan hari libur nasional, yang berarti waktu kerjanya dalam satu tahun dibulatkan menjadi 1200 jam atau 72.000 menit/tahun.

1) Penentuan hari kerja tersedia

Penentuan hari kerja tersedia di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul diambil dari kalender yang ditetapkan pemerintah pada tahun 2023 yaitu untuk hari kerja tersedia pada tahun 2023 berjumlah 6 hari kerja/minggu, 53 minggu/tahun, 312 hari/tahun.

2) Cuti pegawai

Berdasarkan penelitian (Maharani, 2022), Perihal perizinan dan cuti pada suatu Instansi merupakan salah satu kewajiban instansi yang diberikan kepada karyawan.

Berdasarkan wawancara untuk pegawai di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang ditetapkan dalam 1 tahun diberikan cuti tahunan selama 12 hari/tahun.

3) Libur Nasional

Berdasarkan wawancara libur nasional yang ditetapkan bagi petugas di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dalam 1 tahun (kalender) 19 hari/tahun dan cuti bersama dalam 1 tahun yaitu 3 hari/tahun.

4) Mengikuti pelatihan/Membimbing PKL

Setiap petugas di Rumah Sakit Nur Hidayah diwajibkan untuk mengikuti pelatihan setiap tahunnya. Pelatihan yang pernah dilaksanakan bagi petugas pendaftaran dengan norma waktu sebanyak 12 jam perhari selama 3 hari.

5) Absen/ketidakhadiran (Sakit, izin,dll)

Ketidak hadirannya karena alasan sakit, ijin, atau tanpa keterangan sesuai dengan data rata-rata ketidakhadiran kerja (selama kurun waktu 1 tahun) karena alasan sakit, tidak masuk dengan atau tanpa pemberitahuan/ijin (Amsor, 2022).

Berdasarkan wawancara dengan responden dan triangulasi untuk absen izin, sakit dan lainnya yaitu rata-rata 2-3 hari/tahun.

6) Waktu kerja (dalam 1 minggu)

Waktu kerja di Rumah sakit Nur Hidayah Bantul petugas bagian pendaftaran ditetapkan 24 jam dan mengikuti peraturan dari pemerintah yaitu 37,5 jam/minggu atau maksimal selama 7 hari jam dalam 1 hari.

7) Jam kerja efektif (JKE)

Berdasarkan hasil wawancara untuk jam kerja efektif di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 26 Tahun 2011 tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah, diambil dari $70\% \times 37,5$ jam. Untuk menentukan waktu kerja tersedia (WKT), peneliti harus melakukan perhitungan dari komponen yang dibutuhkan.

c. Komponen beban kerja dan Norma waktu petugas bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Kebutuhan waktu menyelesaikan kegiatan sangat bervariasi dan dipengaruhi standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), Rata-rata waktu ditetapkan berdasarkan pengamatan dan pengalaman selama bekerja dan kesempatan bersama, agar diperoleh data rata-rata waktu yang cukup akurat dan dijadikan acuan, karena waktu ditetapkan berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tiap kegiatan pokok oleh SDM (Jayanti, 2019).

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.6 komponen beban kerja petugas bagian pendaftaran Loker 1 terdapat 29 komponen tugas pokok khusus pendaftaran loker 1 dan hasil perhitungan pada tabel 4.7 komponen beban kerja dan Norma waktu petugas bagian pendaftaran Loker 2 terdapat

38 komponen tugas pokok sedangkan hasil perhitungan pada tabel 4.8 komponen beban kerja dan Norma waktu petugas bagian pendaftaran Locket 3 terdapat 38 uraian tugas sama halnya dengan jumlah komponen tugas pada pendaftaran loket 2 karena pendaftaran loket 2 memiliki topoksi yang sama dengan pendaftaran loket 3 yaitu pelayanan pendaftaran pasien dengan jaminan Asuransi. Meskipun setiap loket memiliki topoksi yang telah ditetapkan pada Keputusan Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah No. 104/RS/NH/KDNH/XII/2021 Terkait Program Kerja Unit Admisi. Namun terkadang setiap petugas loket pendaftaran mengerjakan uraian tugas yang seharusnya bukan topoksi pada loket tersebut atau tidak mengacu pada SOP yang telah ditetapkan rumah sakit. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian (Riyanto, 2022), bahwa Staf rekam medis juga bekerja sesuai dengan SOP yang di berikan dari rumah sakit, sehingga setiap petugas bisa berkonsentrasi dalam bekerja setiap petugas Rekam Medis yang menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP yang diberikan Rumah sakit akan menghasilkan kualitas kerja Petugas Rekam Medis Cukup Baik.

d. Menghitung Standar Beban Kerja (SBK)

Dalam penelitian Anisa (2022), Standar Beban Kerja adalah volume/kuantitas pekerjaan selama tahun untuk tiap jenis SDM. Untuk mendapatkan besaran rata-rata waktu produksi per satuan kegiatan pokok, caranya adalah dengan membagi besaran jumlah waktu yang dipergunakan untuk menyelesaikan kegiatan pokok tersebut dalam satu hari kerja dengan rata-rata jumlah unit kegiatan yang dapat diselesaikan dalam satu hari kerja dalam satuan menit.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan peneliti dengan melakukan observasi dan wawancara pada tabel 4.9 terkait Standar Beban Kerja petugas di bagian Pendaftaran Locket 1 dengan menggunakan metode ABK Kes pada table diatas menunjukkan jumlah standar beban kerja petugas pendaftaran yaitu 3.006.000 standar beban kerja. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan peneliti dengan melakukan observasi dan wawancara pada

tabel 4.10 dan 4. 11 terkait Standar Beban Kerja petugas di bagian Pendaftaran Loker 2 dan loket 3 dengan menggunakan metode ABK Kes yaitu 4.320.000 standar beban kerja. Jumlah standar beban kerja tersebut telah sesuai dengan jumlah penetapan waktu dalam satu tahun karena dalam perhitungan standar beban kerja menggunakan 72000 menit dan hal tersebut sesuai dengan jumlah waktu kerja tersedia yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 26 Tahun 2011 tentang Pedoman Perhitungan Jumlah Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Untuk Daerah, 2011, jam kerja efektif sebesar 72000 menit pertahun.

- e. Menghitung Standar Tugas Penunjang (STP) dan Faktor Tugas Penunjang (FTP)

Dalam penelitian Nuraini & Hidayati (2022), Standar Tugas Penunjang adalah tugas untuk menyelesaikan kegiatan-kegiatan baik yang terkait langsung atau tidak langsung dengan tugas pokok dan fungsinya yang dilakukan oleh seluruh jenis SDM.

Berdasarkan Hasil perhitungan tugas penunjang petugas di bagian pendaftaran memiliki 4 komponen tugas penunjang di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dan diperoleh untuk FTP didapatkan sebesar 6,75% dan STP sebesar 1,07 sehingga dapat digunakan untuk menghitung jumlah kebutuhan SDM di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Berdasarkan hasil penelitian Rizal & Setiatin Sali (2021), dari perhitungan di DI RSUD BINA SEHAT hasil perhitungan standar tugas penunjang petugas rekam medis yaitu FTP 4% dan STP 1,04 dari jumlah tersebut maka harus adanya menambah sebanyak 2 orang Agar pekerjaannya menjadi lebih efektif sehingga beban kerja yang ada dapat cepat teratasi.

- f. Jumlah kebutuhan sumber daya manusia yang ada di bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Hasil penelitian di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul didapatkan masih ada petugas yang melakukan *doublejob* saat pasien di rumah sakit ramai hal tersebut mengakibatkan beban kerja petugas menjadi tinggi

akibat kekurangan sumber daya manusia. Hal ini sesuai dengan penelitian Putri & Hidayati (2021), menyatakan bahwa kurangnya sumber daya manusia kesehatan (SDMK) saat ini upaya yang dilakukan adalah mendayagunakan tenaga yang ada untuk membantu mengurangi beban kerja petugas rekam medis tersebut. Berdasarkan

Dari kondisi saat ini petugas bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berjumlah 9 orang petugas. Tempat pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul memiliki 3 loket pendaftaran yang masih digabung antara loket pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat sehingga dari 9 orang petugas tersebut tidak hanya berfokus pada satu jenis pelayanan pasien namun harus melakukan pendaftaran pada pasien pelayanan lain baik rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Apabila terdapat petugas yang masih melakukan *double job* atau melakukan aktifitas kerja yang sama yang pekerjaannya tidak sesuai dengan *job description* akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja rendah dan akan mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit terhadap pasien (Fahrani, 2023).

- 1) Perhitungan kebutuhan SDMK pada loket 1 pendaftaran pasien umum dan rawat inap

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode ABK Kes pada tabel Perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran Loket 1 diperoleh 3 orang petugas.

- 2) Perhitungan kebutuhan SDMK pada loket 2 pendaftaran pasien asuransi dan gawat darurat

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode ABK Kes pada tabel Perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran Loket 2 diperoleh 2 orang petugas.

- 3) Perhitungan kebutuhan SDMK pada loket 2 pendaftaran pasien asuransi dan gawat darurat

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode ABK Kes pada loket Perhitungan kebutuhan petugas pendaftaran Loket 3 diperoleh 2

orang petugas. Sehingga total kebutuhan SDM pelayanan pendaftaran menurut perhitungan ABK Kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berjumlah 7 orang petugas, dan yang tersedia sekarang 9 petugas. Sehingga terjadi kelebihan petugas sebanyak 2 orang. Untuk kelebihan 2 orang petugas dikarenakan bagian pendaftaran telah menerapkan rekam medis elektronik yang berdampak pada proses kemudahan serta kecepatan petugas dalam bekerja dibandingkan sebelum menggunakan rekam medis elektronik sehingga mengurangi beban kerja petugas bagian pendaftaran. Hal ini didukung oleh penelitian Rahmaniati & Hapsari (2023), bahwa dengan menggunakan system informasi elektronik akan memberi kemudahan mempertahankan kualitas informasi dan kemudahan pelayanan kesehatan bagi masyarakat serta pencatatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit

C. Keterbatasan Penelitian

1. Saat melakukan wawancara terganggu dengan keramaian dari luar seperti suara dari pasien maupun petugas lain yang sedang melakukan pelayanan pendaftaran.
2. Keterbatasan waktu informan untuk melaksanakan wawancara karena kesibukan tugas dan pekerjaan.