

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lahan Penelitian**

##### 1. Sejarah Singkat RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Tjitrowardojo Purworejo terletak di Jalan Jenderal Sudirman No. 60, Kelurahan Doplang, Kecamatan Purworejo, Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah. Institusi pelayanan kesehatan ini pertama kali berdiri pada tahun 1915 dengan nama Zenden. Kemudian, pada 26 September 2015, rumah sakit ini resmi berganti nama menjadi RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo, yang peresmianya dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia ketiga, B.J. Habibie.

Rumah sakit ini telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Kelas B Pendidikan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.03/I/0216/2014 pada tanggal 21 Februari 2014. Kapasitas pelayanan saat ini mencakup 262 tempat tidur. RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo berdiri di atas lahan seluas 58.123 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan mencapai 18.727,80 m<sup>2</sup>, yang mencakup fasilitas seperti gedung farmasi, 19 unit bangsal perawatan, kantor, serta auditorium.

Dalam upaya peningkatan mutu layanan, RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo menerapkan prinsip Manajemen Mutu secara menyeluruh. Keberhasilan pengembangan mutu pelayanan ini tidak lepas dari dukungan aktif Pemerintah Kabupaten Purworejo yang dipimpin oleh Bupati, serta komitmen dari seluruh jajaran legislatif daerah, termasuk Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Purworejo.

##### 2. Gambaran Umum Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo

RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo telah mengimplementasikan sistem rekam medis elektronik sejak tahun 2023 sebagai media untuk

pencatatan dan pengelolaan data pasien. Sistem yang digunakan dalam penerapan rekam medis elektronik tersebut dikenal dengan nama SIMgos. Namun, penerapan sistem ini masih berada dalam tahap transisi, sehingga rumah sakit menjalankan sistem secara *hybrid* dengan tetap menggunakan rekam medis manual. Jumlah petugas instalasi rekam medis sebanyak 31 orang dengan sistem kerja enam hari dalam seminggu.

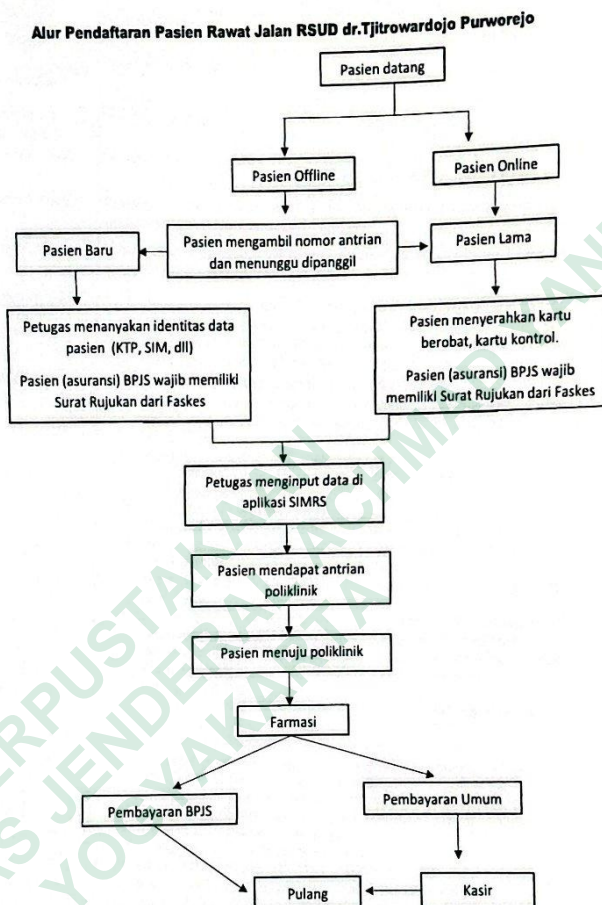
3. Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo

RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo merupakan rumah sakit pendidikan tipe B yang menyediakan berbagai layanan kesehatan komprehensif. Pada sistem pelayanan pendaftaran, tersedia tiga loket yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien, yaitu loket pendaftaran terpadu, loket pendaftaran untuk layanan daring (*online*), serta loket pendaftaran BIMA.

Sebagai rumah sakit rujukan tingkat lanjutan, RSUD dr. Tjitrowardojo memiliki beragam unit layanan poliklinik, yang mencakup poliklinik umum, poliklinik gigi, serta sejumlah poliklinik spesialis seperti bedah, penyakit dalam, kebidanan dan kandungan, THT, kejiwaan, mata, saraf, ortopedi, anak dan tumbuh kembang, kulit dan estetika, paru, jantung dan pembuluh darah, serta rehabilitasi medis dan bedah saraf. Di samping itu, rumah sakit ini juga menyelenggarakan layanan subspecialis, di antaranya klinik bedah dan onkologi, subspecialis ginjal dan hipertensi, hemato onkologi, fetomaternal, serta layanan konsultasi psikologi, klinik sore, dan klinik eksekutif.

Untuk mendukung layanan medis, rumah sakit ini dilengkapi dengan berbagai unit penunjang diagnostik dan terapi, seperti radiologi, laboratorium, unit transfusi darah, farmasi, gizi klinik, pusat bedah, unit pemulasaraan jenazah, serta berbagai departemen teknis dan pendukung seperti sarana dan prasarana rumah sakit, instalasi sterilisasi sentral, pengolahan data elektronik, sanitasi lingkungan, pengolahan air limbah,

serta layanan transportasi medis melalui *ambulance*. Berikut adalah alur pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Tjitrowardojo:



Gambar 4. 1 Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo

Sumber: Data Diperoleh dari Hasil Studi Dokumen

## B. Hasil Penelitian

### 1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) dan Jenis SDM

Fasilitas pelayanan kesehatan yang dijadikan sebagai lokasi penelitian adalah RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo. Rumah sakit ini termasuk dalam kategori rumah sakit pendidikan kelas B milik pemerintah daerah dan berperan sebagai fasilitas rujukan tingkat lanjutan. Berdasarkan hasil observasi, instalasi rekam medis di rumah sakit ini didukung oleh 31

tenaga pelaksana, yang terdiri atas berbagai jenis SDMK sesuai dengan pembagian tugas masing-masing.

Tabel 4. 1 Jenis SDMK di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo

No.	Jenis Bagian	Jenis SDMK	Jumlah
1.	Pendaftaran	Pendaftaran Rawat Jalan	10
		Pendaftaran Rawat Inap dan IGD	11
2.	Rekam Medis	<i>Filing</i>	
		a. Rawat Jalan	2
		b. Rawat Inap	2
		<i>Coding</i>	
		a. Rawat Jalan	1
		b. Rawat Inap	1
		Analisis	2
		<i>Assembling</i>	1
		Asuransi	1
		Pelaporan (Entri Data Morbiditas)	1
<b>Total</b>			<b>31</b>

Sumber: Data Diperoleh dari Hasil Wawancara dan Studi Dokumen

Jenis SDMK yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang bertugas di bagian pendaftaran rawat jalan, dengan jumlah sebanyak 10 orang. Pemilihan subjek ini didasarkan pada tingginya intensitas pelayanan di unit pendaftaran, mengingat petugas bertanggung jawab terhadap seluruh proses administratif awal pasien sebelum memperoleh layanan medis. Berdasarkan hasil observasi, petugas tidak hanya melakukan pendaftaran pasien baru dan lama, tetapi juga melaksanakan verifikasi Surat Eligibilitas Peserta (SEP), pendaftaran *online*, legalisasi kacamata, serta pelayanan pasien di luar jam operasional. Selain itu, dalam praktiknya, terdapat petugas yang mengalami penambahan waktu kerja (*overtime*) untuk menyelesaikan tugas yang belum dapat diselesaikan dalam jam kerja reguler. Kompleksitas dan volume tugas yang tinggi tersebut menunjukkan perlunya analisis beban kerja secara menyeluruh guna memperoleh estimasi kebutuhan tenaga yang objektif, terukur, dan sesuai dengan standar perencanaan SDMK berbasis beban kerja.

## 2. Waktu Kerja Tersedia (WKT)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan hasil observasi, diketahui bahwa Waktu Kerja Tersedia (WKT) merupakan elemen kunci dalam menentukan kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) dengan menggunakan pendekatan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Komponen WKT mengacu pada jumlah hari kerja efektif yang dapat digunakan oleh tenaga kesehatan dalam 1 tahun untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Jumlah tersebut kemudian disesuaikan dengan pengurangan hari-hari tidak produktif, seperti cuti tahunan, hari libur nasional, hari besar keagamaan, pelatihan, serta kegiatan non-pelayanan lainnya. Kemudian, diperoleh total hari kerja efektif yang menjadi dasar dalam analisis beban kerja dan penentuan kebutuhan tenaga secara objektif dan terukur.

Tabel 4. 2 Waktu Kerja Tersedia (WKT) dalam 1 Tahun di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo

No.	Kode	Komponen	Keterangan	Rumus	Jumlah	Satuan
	A	B	C	D	E	F
1.	A	Hari Kerja	6 hr kerja/mg	52 (mg)	312	Hr/thn
2.	B	Cuti Pegawai	Peraturan Kepegawaian		12	Hr/thn
3.	C	Libur Nasional	Dalam 1 tahun (kalender)		17	Hr/th
4.	D	Mengikuti Pelatihan	Rata-rata dalam 1 tahun		1	Hr/th
5.	E	Absen (sakit, dll)	Rata-rata dalam 1 tahun		-	Hr/th
6.	F	Waktu Kerja (dalam 1 minggu)	Perpres Nomor 21 Tahun 2023		37,5	Jam/mg
7.	G	Jam Kerja Efektif	Permen PAN & RB 1/2020	$70\% \times 37,5 \text{ jam}$	26,25	Jam/mg
8.	WK	Waktu Kerja (dalam hari)	1 6 hr kerja/mg	$\frac{JKE}{6} = \frac{26,25}{6}$	4,38	Jam/hr
9.	WKT	Waktu Kerja	6 hr kerja/mg	$E1 - (E2+E3+E4+E5)$	282	Hr/th

No.	Kode A	Komponen B	Keterangan C	Rumus D	Jumlah E	Satuan F
		Tersedia (hari)		312 - (12+17+1+0)		
		Waktu Kerja Tersedia (jam)	6 hr kerja/mg	E1 - (E2+E3+E4+E5) × E8 282 × 4,38	1235,16	Jam/th
<b>Waktu Kerja Tersedia (WKT) ... Dibulatkan (dalam jam)</b>					1200	Jam/th
<b>Waktu Kerja Tersedia (WKT) ... Dibulatkan (dalam menit)</b>					72000	Mnt/th

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, perhitungan WKT dalam penelitian ini mengacu pada sistem kerja 6 hari dalam 1 minggu dengan total hari kerja sebanyak 312 hari/tahun. Jumlah tersebut kemudian dikurangi dengan komponen hari tidak produktif, seperti cuti tahunan selama 12 hari, hari libur nasional sebanyak 17 hari, pelatihan satu hari, serta ketidakhadiran (absen), maka diperoleh jumlah hari kerja efektif sebesar 282 hari/tahun. Adapun kebijakan cuti tahunan di Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo diberikan sebanyak 12 hari kerja dalam 1 tahun, yang dapat dimanfaatkan oleh petugas untuk keperluan pribadi, termasuk alasan kesehatan (sakit) maupun urusan keluarga.

Jam kerja mingguan ditetapkan sebesar 37,5 jam sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara. Namun, dalam pelaksanaannya, digunakan jam kerja efektif sebesar 70% dari total jam kerja mingguan, yaitu sebesar 26,25 jam per minggu sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja. Rata-rata jam kerja per hari diperoleh dengan membagi total jam kerja efektif mingguan dengan 6 hari kerja, yang menghasilkan nilai sebesar 4,375 jam per hari. Selanjutnya, waktu kerja tersedia dalam 1 tahun dihitung dengan mengalikan jumlah hari kerja efektif, yaitu sebanyak 282 hari dengan rata-rata jam kerja harian tersebut. Hasil perhitungan menunjukkan total waktu

kerja tahunan sebesar 1.233,75 jam per tahun, yang kemudian disesuaikan menjadi 1.200 jam/tahun atau setara dengan 72.000 menit/tahun.

### 3. Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu

Berdasarkan hasil studi dokumen, pelaksanaan tugas pokok di Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo telah disusun dan dilaksanakan mengacu pada pedoman tertulis yang berlaku, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Rawat Jalan No.400.7/166/2024 serta Buku Kerja Harian Pegawai RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo Bulan Mei Tahun 2025. Kedua dokumen tersebut menjadi acuan utama dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari oleh masing-masing petugas, sesuai dengan unit kerja dan lingkup tanggung jawab yang dimiliki.

Norma waktu dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi terhadap aktivitas empat petugas di bagian Pendaftaran Rawat Jalan. Pengamatan dilakukan secara sistematis untuk mengukur durasi penyelesaian berbagai jenis kegiatan sesuai tugas pokok, dengan tujuan menghasilkan estimasi waktu pelaksanaan yang akurat. Hasil observasi ini digunakan untuk menetapkan norma waktu, yaitu estimasi rata-rata durasi yang dibutuhkan oleh petugas untuk menyelesaikan satu jenis aktivitas secara optimal. Penyusunan norma waktu ini didasarkan pada komponen beban kerja yang telah diidentifikasi pada masing-masing unit tugas di Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo, khususnya pasca penerapan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Adapun rincian norma waktu dari hasil observasi empat petugas pendaftaran rawat jalan disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Hasil Observasi Norma Waktu Tugas Pokok Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

No.	Uraian Kegiatan	Tugas Pokok				Rata-Rata Norma Waktu
		Norma Waktu (Detik/pasien)				
		R2	R3	R4	R5	
1.	Memvalidasi kebenaran dan kelengkapan data sosial pasien rawat jalan	55	76	64	45	60 Detik/pasien

Tugas Pokok						
No.	Uraian Kegiatan	Norma Waktu (Detik/pasien)				Rata-Rata Norma Waktu
		R2	R3	R4	R5	
	Non Jaminan dan Jaminan (JKN, BPJS Norma Waktu Capaian KETENAGAKERJAAN, INHEALTH, JASA RAHARJA, PT. TELKOM, ADMEDIKA)					
2.	Memverifikasi berkas persyaratan pasien rawat jalan dan melakukan sidik jari/ <i>face print</i> pasien JKN	30	40	50	60	45 Detik/pasien
3.	Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan serta membuat kartu berobat	124	171	145	120	140 Detik/pasien
4.	Membuat dan mencetak label SEP pasien JKN rawat jalan	25	35	40	20	30 Detik/pasien
5.	Membuat antrian <i>online</i> pasien rawat jalan.	9	11	12	8	10 Detik/pasien
6.	Melakukan pendaftaran pasien hemodialisa	90	80	50	60	70 Detik/pasien
7.	Menerbitkan rujukan <i>online</i> ke faskes lain	50	55	70	65	60 Detik/pasien

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, hasil observasi terhadap norma waktu menunjukkan bahwa terdapat perbedaan durasi penyelesaian pada setiap jenis aktivitas yang dilaksanakan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo. Kegiatan dengan durasi rata-rata tertinggi adalah proses pendaftaran pasien baru sekaligus pencetakan kartu berobat, yaitu sebesar 140 detik/pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa aktivitas tersebut memerlukan tahapan administratif yang lebih kompleks dibandingkan tugas lainnya. Sebaliknya, aktivitas dengan durasi rata-rata terendah adalah pembuatan antrian *online* pasien rawat jalan sebesar 10 detik/pasien, menunjukkan bahwa proses ini relatif singkat dan efisien dengan penggunaan sistem *digital* dalam mempercepat pelayanan.

Perbedaan waktu ini menggambarkan tingkat beban kerja dan keragaman kompleksitas tugas yang dihadapi oleh petugas.

Berikut hasil perhitungan norma waktu berdasarkan observasi terhadap empat petugas pendaftaran rawat jalan, yang dilakukan untuk memperoleh rata-rata durasi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap aktivitas pelayanan secara efisien.

Tabel 4. 4 Menetapkan Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu

No.	Jenis Tugas	Uraian Kegiatan	Norma Waktu	
			Detik/pasien	Menit/pasien
1.	Tugas Pokok	Memvalidasi kebenaran dan kelengkapan data sosial pasien rawat jalan Non Jaminan dan Jaminan (JKN, BPJS Norma Waktu Capaian KETENAGAKERJAAN, INHEALTH, JASA RAHARJA, PT. TELKOM, ADMEDIKA)	60	1
		Memverifikasi berkas persyaratan pasien rawat jalan dan melakukan sidik jari/face print pasien JKN	45	0,75
		Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan serta membuat kartu berobat	140	2,33
		Membuat dan mencetak label SEP pasien JKN rawat jalan	30	0,50
		Membuat antrian <i>online</i> pasien rawat jalan.	10	0,17
		Melakukan pendaftaran pasien hemodialisa	70	1,17
		Menerbitkan rujukan <i>online</i> ke faskes lain	60	1
		2.	Tugas Penunjang	Apel petugas setiap hari Senin
Pelatihan	14400			240
Rapat	3600			60
Koordinasi dengan bagian unit lain	7200			120
Pengecekan SEP	2700			45
Pembuatan legalisasi alat kesehatan (kacamata)	600			10
Verifikasi pendaftaran <i>online</i>	22500			375

Sumber: Data Diperoleh dari Hasil Studi Dokumen dan Observasi

Tabel norma waktu di atas menyajikan rincian durasi rata-rata yang dibutuhkan oleh petugas pendaftaran rawat jalan dalam menyelesaikan setiap jenis kegiatan, baik tugas pokok maupun tugas penunjang. Pada bagian tugas pokok, terdapat beberapa aktivitas utama yang dilakukan oleh petugas. Misalnya, untuk memvalidasi data sosial pasien rawat jalan non-jaminan maupun jaminan (JKN, BPJS, dan lainnya), dibutuhkan waktu rata-rata 1 menit per pasien. Proses verifikasi berkas dan sidik jari/face print pasien JKN memerlukan waktu 0,75 menit, sedangkan proses pendaftaran pasien sekaligus pembuatan kartu berobat membutuhkan waktu paling lama, yaitu 2,3 menit per pasien. Adapun tugas lain seperti mencetak SEP dan membuat antrian *online* memerlukan waktu lebih singkat, yaitu 0,5 menit dan 0,17 menit per pasien. Beberapa kegiatan spesifik lainnya seperti pendaftaran pasien hemodialisa dan penerbitan rujukan *online* ke faskes lain memakan waktu masing-masing 1,17 menit dan 1 menit.

Sementara itu, pada bagian tugas penunjang, terdapat berbagai kegiatan rutin yang mendukung pelaksanaan tugas pokok. Kegiatan apel setiap hari Senin memiliki durasi rata-rata 30 menit, sedangkan pelatihan yang dilaksanakan setahun sekali membutuhkan waktu 240 menit (setara 4 jam). Rapat dan koordinasi lintas unit memerlukan waktu masing-masing 60 dan 120 menit. Kegiatan administratif lainnya yang termasuk dalam tugas penunjang memiliki durasi waktu yang bervariasi, seperti pengecekan SEP memerlukan waktu 45 menit, legalisasi alat kesehatan (kacamata) memerlukan waktu 10 menit dengan rata-rata total pasien per harinya 5 pasien, dan verifikasi pendaftaran *online* memerlukan waktu 375 menit dengan rata-rata 250 pasien.

Data tersebut menunjukkan bahwa beban kerja petugas pendaftaran tidak hanya berasal dari tugas pendaftaran pasien, tetapi juga berasal dari aktivitas penunjang yang membutuhkan alokasi waktu tersendiri. Oleh karena itu, norma waktu ini menjadi dasar penting dalam

menetapkan standar beban kerja serta dalam menghitung jumlah kebutuhan tenaga yang ideal di bagian pendaftaran rawat jalan.

4. Standar Beban Kerja (SBK) setiap SDM dalam Satu Tahun

Standar Beban Kerja (SBK) ditentukan dengan membandingkan norma waktu yakni rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu kegiatan dengan total Waktu Kerja Tersedia (WKT) dalam satu tahun. Pada penelitian ini, WKT untuk bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo ditetapkan sebesar 72.000 menit per tahun. Berdasarkan data tersebut, perhitungan SBK untuk masing-masing jenis aktivitas yang dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan disajikan pada uraian berikut.

Tabel 4. 5 Standar Beban Kerja (SBK)

Tugas Pokok					
No.	Uraian Kegiatan	Norma Waktu (menit/pasien)	WKT (menit/tahun)	SBK (WKT/norma waktu)	Satuan
1.	Memvalidasi kebenaran dan kelengkapan data sosial pasien rawat jalan Non Jaminan dan Jaminan (JKN, BPJS Norma Waktu Capaian KETENAGAKERJAA N, INHEALTH, JASA RAHARJA, PT. TELKOM, ADMEDIKA)	1	72.000	72.000	Menit/tahun
2.	Memverifikasi berkas persyaratan pasien rawat jalan dan melakukan sidik jari/face print pasien JKN	0,75	72.000	96.000	Menit/tahun
3.	Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan serta membuat kartu berobat	2,33	72.000	30.857	Menit/tahun
4.	Membuat dan mencetak label SEP pasien JKN rawat jalan	0,50	72.000	144.000	Menit/tahun

		Tugas Pokok			
No.	Uraian Kegiatan	Norma Waktu (menit/pasien)	WKT (menit/tahun)	SBK (WKT/norma waktu)	Satuan
5.	Membuat antrian <i>online</i> pasien rawat jalan.	0,17	72.000	432.000	Menit/tahun
6.	Melakukan pendaftaran pasien hemodialisa	1,17	72.000	61.714	Menit/tahun
7.	Menerbitkan rujukan <i>online</i> ke faskes lain	1	72.000	72.000	Menit/tahun
<b>Total</b>				<b>908.571</b>	<b>Menit/tahun</b>

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan hasil perhitungan yang tercantum dalam tabel, total Standar Beban Kerja (SBK) petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo diketahui sebesar 908.571 menit per tahun. Nilai tersebut menggambarkan jumlah total beban kerja ideal yang dapat diselesaikan oleh 1 orang petugas pendaftaran rawat jalan dalam kurun waktu 1 tahun yang telah diukur berdasarkan norma waktu dan menjadi dasar penting dalam menentukan jumlah kebutuhan tenaga kerja. Masing-masing kegiatan memiliki nilai SBK yang berbeda, tergantung pada durasi penyelesaiannya. Semakin lama waktu yang dibutuhkan setiap pasien, maka semakin kecil nilai standar beban kerjanya.

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

Perhitungan kebutuhan SDM secara akurat tidak hanya tugas pokok yang diperhitungkan, tetapi juga berbagai tugas penunjang yang secara rutin dilaksanakan oleh petugas pendaftaran rawat jalan. Standar Tugas Penunjang (STP) didefinisikan sebagai proporsi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan berbagai aktivitas penunjang dalam satu tahun. Adapun hasil perhitungan Faktor Tugas Penunjang (FTP) dan Standar Tugas Penunjang (STP) pada unit pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Standar Tugas Penunjang (STP) dan Faktor Tugas Penunjang (FTP)

<b>Tugas Penunjang</b>					
No.	Uraian Kegiatan	Waktu per Kegiatan		Waktu/tahun	FTP (%)
1.	Apel petugas setiap hari Senin	30	52	1560	0,02
2.	Pelatihan	240	1	240	0,003
3.	Rapat	60	12	720	0,01
4.	Koordinasi dengan bagian unit lain	120	12	1440	0,02
5.	Pengecekan SEP	45	264	11880	0,17
6.	Pembuatan legalisasi alat kesehatan (kacamata)	10	264	2640	0,04
7.	Verifikasi pendaftaran <i>online</i>	375	264	99000	1,38
<b>Faktor Tugas Penunjang (FTP) dalam %</b>					<b>1,63</b>
<b>Standar Tugas Penunjang (STP) = (1/(1-FTP/100))</b>					<b>1,02</b>

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan hasil perhitungan yang disajikan dalam tabel, menunjukkan bahwa Faktor Tugas Penunjang (FTP) pada bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo adalah sebesar 1,63%. Nilai ini menunjukkan bahwa sekitar 1,63% dari total waktu kerja tahunan petugas digunakan untuk melaksanakan berbagai aktivitas penunjang selain tugas pokok pendaftaran pasien, seperti apel, pelatihan, rapat, koordinasi dengan unit lain, pengecekan SEP, legalisasi alat kesehatan (kacamata), dan verifikasi pendaftaran *online*. Kemudian hasil nilai FTP tersebut dihitung Standar Tugas Penunjang (STP) dan diperoleh hasil sebesar 1,02. Nilai tersebut menunjukkan bahwa untuk setiap 1 tahun waktu tugas pokok, perlu dikalikan dengan 1,02 untuk memperhitungkan waktu yang digunakan dalam melaksanakan tugas penunjang. Nilai ini kemudian digunakan dalam perhitungan kebutuhan SDM agar hasilnya lebih akurat dan mencerminkan beban kerja secara keseluruhan.

#### 6. Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK)

Kebutuhan SDM bertujuan untuk memperoleh data terkait jumlah ideal tenaga kesehatan berdasarkan jenis dan beban kerja yang ada. Kebutuhan SDM dihitung menggunakan pendekatan norma waktu

dikalikan dengan capaian pekerjaan selama satu tahun. Selain itu, dapat pula digunakan rumus alternatif, yaitu mengalikan Jumlah Kebutuhan Tenaga (JKT) untuk tugas pokok dengan nilai Standar Tugas Penunjang (STP). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai JKT sebesar 9,75 dan STP sebesar 1,02. Oleh karena itu, estimasi kebutuhan SDM secara keseluruhan dihitung sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Kebutuhan SDM Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

No.	Uraian Kegiatan	Capaian (dalam 1 thn)	SBK (menit/ tahun)	JKT (Capaian 1 thn/SBK)
1.	Memvalidasi kebenaran dan kelengkapan data sosial pasien rawat jalan Non Jaminan dan Jaminan (JKN, BPJS Norma Waktu Capaian KETENAGAKERJAA N, INHEALTH, JASA RAHARJA, PT. TELKOM, ADMEDIKA)	151.542	72.000	2,10
2.	Memverifikasi berkas persyaratan pasien rawat jalan dan melakukan sidik jari/face print pasien JKN	122.638	96.000	1,28
3.	Melakukan pendaftaran pasien rawat jalan serta membuat kartu berobat	151.542	30.857	4,91
4.	Membuat dan mencetak label SEP pasien JKN rawat jalan	122.638	144.000	0,85
5.	Membuat antrian <i>online</i> pasien rawat jalan.	151.542	432.000	0,35
7.	Melakukan pendaftaran pasien hemodialisa	13.607	61.714	0,22
<b>Total Jumlah Kebutuhan Tenaga (JKT) Tugas Pokok</b>				<b>9,75</b>
<b>Standar Tugas Penunjang (STP)</b>				<b>1,02</b>
<b>Kebutuhan SDM = JKT × STP</b>				<b>9,91</b>
<b>Pembulatan</b>				<b>10</b>

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh bahwa jumlah Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) yang dibutuhkan sebanyak 10 orang, jumlah tersebut telah sesuai dengan kebutuhan yang tersedia berdasarkan

beban kerja yang ada. Perencanaan SDMK dengan pendekatan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes) dapat dijadikan acuan bagi Kepala Instalasi Rekam Medis maupun manajemen RSUD dr. Tjitrowardoyo Purworejo dalam melakukan evaluasi, penjadwalan kerja, serta perencanaan tenaga secara lebih tepat dan sesuai dengan beban kerja yang aktual. Selain itu, informasi ini juga relevan untuk mendukung proses pengambilan keputusan apabila terjadi perubahan volume pelayanan, penerapan sistem baru, atau penyesuaian kebijakan di masa mendatang.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas pendaftaran rawat jalan, diketahui bahwa pelaksanaan tugas pokok dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai kapasitas sumber daya manusia yang tersedia. Namun demikian, sejumlah informan menyampaikan bahwa mereka masih dibebani oleh tanggung jawab tambahan di luar lingkup pelayanan utama, yang menyebabkan terjadinya beban kerja berlebih (*overtime*).

*“Kalo pendafran rawat jalan sendiri menurutku cukup ya. Tapi kalo untuk ada tambahan lain, tambahan tugas setelah pelayanan selesai ini sih yang bikin kita overtime, itu sih. Kalo untuk kita ee melayani pendafran yang di rawat jalan itu aman, cukup. Setelah itu kalo kemudian ada yang lainnya itu sih yang terkait dengan rawat inap sih, perhitungan denda, terus apa ee (sambil berfikir) bayi baru lahir, pembuatan SEP ranap yang belum atau bermasalah, oh iya rujukan rawat inap, rujukan rawat inap, legalisasi alat kesehatan kaya kaca mata itu juga kadang sih tapi sekarang karena sudah dipusatkan di pendafran online, tapi kadang juga disini, paling kalo yang legalisasi alkes biasanya jarang.”*

*“Kalo dari pendaftaran sih kayanya udah cukup ya, tapi kalo ada pembagian lainnya itu yang mungkin, soalnya ya itu kita nggak tau, karena semua kan dibebankan disini ya. Untuk eemm apa namanya (sambil berfikir) untuk kepengurusan denda itu terkait rawat inap juga, saya sih lebih baik ada petugas sendiri, kalo misal disini kan beban kerja kita kan tambah.”*

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa petugas merasa beban kerja utama dalam pendaftaran pasien rawat jalan sudah sesuai dengan kapasitas yang tersedia. Namun, adanya tambahan tugas penunjang seperti pembuatan SEP rawat inap, pengurusan denda, penerbitan rujukan, dan legalisasi alat kesehatan menyebabkan mereka

harus bekerja di luar jam tugas normal (*overtime*). Beban kerja tambahan tersebut dianggap sebagai faktor yang mengganggu efisiensi kerja dan keseimbangan tugas pokok.

Petugas juga menyampaikan bahwa idealnya tugas-tugas penunjang tersebut ditangani oleh petugas khusus agar tidak terjadi penumpukan tanggung jawab di bagian pendaftaran rawat jalan. Temuan ini memperkuat pentingnya memasukkan komponen tugas penunjang dalam perhitungan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes), agar distribusi tugas dapat dirancang lebih adil dan sesuai kapasitas sumber daya manusia yang tersedia.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap perhitungan kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) pada unit pendaftaran rawat jalan RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo, maka pembahasan berikut disusun untuk menguraikan temuan-temuan utama yang diperoleh selama penelitian.

#### **1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) dan Jenis SDMK**

Penetapan jenis fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) dan klasifikasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) merupakan langkah awal yang penting dalam proses perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan berbasis beban kerja. Kejelasan status fasyankes akan menentukan standar pelayanan yang harus dipenuhi, sedangkan klasifikasi SDMK memastikan bahwa tenaga yang dihitung sesuai dengan peran dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam penelitian ini, fasyankes yang menjadi objek studi adalah RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo, sebuah fasilitas kesehatan tingkat lanjutan kelas B milik pemerintah daerah yang secara bertahap telah mengimplementasikan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan instalasi gawat darurat (IGD), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang

Kesehatan. Implementasi sistem ini berimplikasi langsung terhadap pola kerja dan kebutuhan SDM, khususnya di Instalasi Rekam Medis yang terbagi menjadi 2 unit utama, yaitu bagian pendaftaran dan bagian pengelolaan rekam medis.

Jenis Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah petugas pendaftaran rawat jalan, dengan total sebanyak 10 orang. Petugas pendaftar rawat jalan menjalankan beragam aktivitas, mulai dari pendaftaran pasien baru/lama, verifikasi data, penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP), legalisasi alat kesehatan (kacamata), hingga verifikasi pendaftaran *online*. Kompleksitas dan volume tugas yang tinggi tersebut mencerminkan bahwa jenis SDM ini memiliki kontribusi signifikan terhadap efisiensi dan mutu pelayanan administratif di rumah sakit. Dalam penelitian Cahyaningrum *et al.* (2024), juga disebutkan bahwa frekuensi pelayanan yang tinggi di unit pendaftaran rawat jalan berimplikasi langsung terhadap peningkatan intensitas beban kerja petugas, sehingga pelaksanaan analisis beban kerja menjadi hal yang esensial dan perlu diprioritaskan dalam perencanaan sumber daya manusia.

Dari keseluruhan petugas yang bertugas di bagian pendaftaran rawat jalan Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo, terdapat 5 petugas yang berpartisipasi dalam kegiatan observasi dan wawancara, yang seluruhnya memiliki latar belakang pendidikan Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D3 RMIK). Sesuai dalam Pasal 210 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, disebutkan bahwa tenaga kesehatan memiliki kualifikasi pendidikan paling rendah diploma tiga. Ketentuan ini menegaskan bahwa latar belakang pendidikan D3 RMIK berperan penting dalam mendukung pelaksanaan sistem pengelolaan dan penyimpanan rekam medis di rumah sakit. Oleh karena itu, keterlibatan tenaga dengan kualifikasi pendidikan yang sesuai menjadi komponen utama dalam

menjamin kualitas data dan efektivitas pelayanan administrasi pasien di fasilitas kesehatan.

## 2. Waktu Kerja Tersedia (WKT)

Waktu Kerja Tersedia (WKT) merepresentasikan total waktu efektif yang dapat dimanfaatkan oleh tenaga kesehatan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam 1 tahun, sehingga menjadi dasar penting dalam perhitungan kebutuhan tenaga kesehatan berbasis beban kerja. Oleh karena itu, perhitungan WKT harus memperhatikan berbagai faktor seperti jumlah hari kerja, jam kerja per minggu, hari libur nasional, cuti bersama, cuti tahunan, kegiatan pelatihan, serta tingkat ketidakhadiran. Hal ini sesuai dalam Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara telah ditentukan jam kerja instansi pemerintah dan jam kerja pegawai ASN sebanyak 37,5 jam (37 jam 30 menit) per minggu tidak termasuk waktu istirahat, baik dalam sistem 5 hari kerja maupun 6 hari kerja. Selain itu, pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, menyatakan bahwa standar waktu kerja tahunan yang digunakan dalam perencanaan kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) adalah 1.200 jam atau 72.000 menit/tahun.

Hasil observasi menunjukkan bahwa perhitungan Waktu Kerja Tersedia (WKT) di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo mengacu pada pedoman yang tertuang dalam Buku Manual 1 Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Waktu Kerja Tersedia (WKT) yang digunakan pada instalasi rekam medis rumah sakit ini dihitung berdasarkan komponen-komponen hari kerja dan waktu kerja efektif, yang disusun secara rinci sebagaimana dijelaskan dalam uraian berikut:

a. Hari Kerja Tersedia

Hari kerja tersedia di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo mengikuti sistem enam hari kerja, yaitu dari hari Senin hingga Sabtu. Dalam praktiknya, loket pendaftaran BIMA menggunakan pola kerja bergiliran yang dibagi menjadi dua *shift*, yakni *shift* pagi yang berlangsung dari pukul 07.00 sampai 14.00 WIB, serta *shift middle* yang dimulai pukul 09.00 hingga 16.00 WIB.

b. Libur Nasional dan Cuti Pegawai

Hari libur nasional adalah tanggal-tanggal khusus yang secara resmi ditetapkan oleh pemerintah sebagai hari tidak bekerja yang berlaku secara umum, termasuk bagi institusi pemerintahan dan sektor swasta. Penetapan hari-hari ini bertujuan untuk memberikan waktu istirahat bersama yang diakui secara nasional. Hari libur nasional dan cuti bersama sesuai dalam Keputusan Bersama Menteri Agama, Menteri Ketenagakerjaan, dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.1017/2024, No.2/2024, No.2/2024 tentang Hari Libur Nasional dan Cuti Bersama 2025. Berdasarkan keputusan tersebut, jumlah hari libur nasional pada tahun 2025 ditetapkan sebanyak 17 hari, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hari Libur Nasional Tahun 2025

No.	Tanggal	Keterangan
1.	1 Januari	Tahun Baru 2025 Masehi
2.	27 Januari	Isra Mikraj Nabi Muhammad SAW.
3.	29 Januari	Tahun Baru Imlek 2576 Kongzili
4.	29 Maret	Hari Suci Nyepi Tahun Baru Saka 1947
5.	31 Maret - 1 April	Hari Raya Idul Fitri 1446 Hijriah
6.	18 April	Wafat Isa Al Masih
7.	20 April	Hari Paskah
8.	1 Mei	Hari Buruh Internasional
9.	12 Mei	Hari Raya Waisak 2569 BE
10.	29 Mei	Kenaikan Isa Al Masih
11.	1 Juni	Hari Lahir Pancasila
12.	6 Juni	Hari Raya Idul Adha 1446 Hijriah
13.	27 Juni	1 Muharam Tahun Baru Islam 1447 Hijriah
14.	17 Agustus	Hari Kemerdekaan RI
15.	5 September	Maulid Nabi Muhammad SAW.

No.	Tanggal	Keterangan
16.	25 Desember	Hari Raya Natal

Sumber: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia

Tabel 4. 9 Cuti Bersama Tahun 2025

No.	Tanggal	Keterangan
1.	28 Januari	Tahun Baru Imlek 2576 Kongzili
2.	28 Maret	Hari Suci Nyepi (Tahun Baru Saka 1947)
3.	2, 3, 4, dan 7 April	Hari Raya Idul Fitri 1446 Hijriah
4.	13 Mei	Hari Raya Waisak 2569 BE
5.	30 Mei	Kenaikan Isa Al Masih
6.	9 Juni	Hari Raya Idul Adha 1446 Hijriah
7.	26 Desember	Hari Raya Natal

Sumber: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia

Kebijakan cuti tahunan di Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo diberikan sebanyak 12 hari kerja dalam 1 tahun. Cuti ini dapat dimanfaatkan oleh petugas untuk keperluan pribadi, termasuk karena alasan kesehatan (sakit) maupun kebutuhan keluarga. Pelaksanaan cuti tersebut turut diperhitungkan dalam analisis waktu kerja tersedia, mengingat ketidakhadiran yang bersifat resmi ini berpengaruh terhadap beban kerja tahunan masing-masing petugas.

c. Ketidakhadiran (absen)

Ketidakhadiran atau absen pegawai merupakan salah satu komponen yang berpengaruh terhadap berkurangnya waktu kerja efektif dalam satu tahun. Oleh karena itu, dalam perhitungan Waktu Kerja Tersedia (WKT), ketidakhadiran perlu diperhitungkan secara tepat agar estimasi kebutuhan SDMK mencerminkan kondisi operasional yang sesungguhnya. Ketidakhadiran (absen) petugas di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo ditetapkan sebagai bagian dari alokasi cuti tahunan. Apabila petugas tidak masuk kerja karena alasan tertentu, maka hari tersebut secara administratif tercatat sebagai pemotongan terhadap jatah cuti tahunan yang diberikan.

d. Waktu Kerja Tersedia

Waktu Kerja Tersedia (WKT) merupakan jumlah waktu efektif yang dapat dimanfaatkan oleh seorang tenaga kesehatan untuk

menyelesaikan tugas-tugasnya dalam periode 1 tahun kerja. Perhitungan WKT sangat penting dalam analisis beban kerja, karena menjadi dasar untuk menentukan kapasitas kerja individu dalam menyelesaikan tugas pokok dan penunjang. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa jumlah waktu kerja di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo dalam satu minggu ditetapkan sebesar 37,5 jam (37 jam 30 menit) dalam 1 minggu. Pada loket pendaftaran BIMA, waktu kerja yang diterapkan yaitu pada hari Senin-Jumat pukul 07.00-16.00 WIB dan hari Sabtu pukul 07.00-12.00 WIB. Perincian distribusi waktu kerja tersebut disusun dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Waktu Kerja Tersedia di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo

No.	Hari Kerja	Waktu Kerja	Keterangan
1.	Senin	07.00 - 14.00 WIB	7 jam/hari
2.	Selasa	07.00 - 14.00 WIB	7 jam/hari
3.	Rabu	07.00 - 14.00 WIB	7 jam/hari
4.	Kamis	07.00 - 14.00 WIB	7 jam/hari
5.	Jumat	07.00 - 11.00 WIB	4 jam/hari
6.	Sabtu	07.00 - 12.30 WIB	5,5 jam/hari
<b>Total</b>			<b>37,5 jam/minggu</b>

Sumber: Data Diperoleh dari Hasil Observasi

Berdasarkan data pada tabel, waktu kerja yang tersedia di unit pendaftaran rawat jalan RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo telah disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara, yang menetapkan durasi jam kerja sebesar 37,5 jam (37 jam 30 menit) dalam 1 minggu.

e. Jam Kerja Efektif

Jam Kerja Efektif (JKE) merupakan jumlah waktu kerja yang secara realistis dapat digunakan oleh seorang pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya, setelah dikurangi dengan waktu yang secara umum tidak produktif, seperti waktu istirahat, perpindahan antar aktivitas, serta kegiatan pendukung yang tidak berhubungan langsung dengan pelaksanaan tugas utama. Jam Kerja Efektif (JKE)

ditetapkan sebesar 70% dari total jam kerja dalam 1 minggu, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja, yang menetapkan JKE sebesar menjadi 26 jam 30 menit per minggu. Dari hasil observasi di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo menunjukkan bahwa pelaksanaan JKE sebesar 26 jam 30 menit per minggu, atau setara dengan 1.250 jam per tahun. Nilai ini telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam regulasi terkait jam kerja pegawai instansi pemerintah.

f. Mengikuti Pelatihan

Pelatihan merupakan salah satu strategi pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kualitas kinerja tenaga kesehatan. Dalam konteks analisis beban kerja, pelatihan termasuk ke dalam kategori tugas penunjang karena memerlukan alokasi waktu tersendiri di luar pelaksanaan tugas pokok. Kegiatan pelatihan di Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo diselenggarakan 1 kali dalam 1 tahun dengan durasi selama 4 jam. Meskipun frekuensinya terbatas, kegiatan ini tetap diperhitungkan sebagai bagian dari tugas penunjang karena menyita waktu kerja dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kompetensi petugas.

Penelitian Wulandari & Fajrah (2021) menjelaskan bahwa tenaga kesehatan yang menunjukkan kinerja optimal umumnya memiliki riwayat mengikuti pelatihan serta mampu memahami materi yang disampaikan. Pelatihan dinilai berkontribusi signifikan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan tingkat profesionalisme individu. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa tenaga kesehatan yang tidak pernah mengikuti pelatihan formal juga mampu menunjukkan kinerja yang baik. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh variabel lain seperti kedewasaan usia, dorongan

insentif finansial, serta gaya kepemimpinan di tempat kerja, yang secara keseluruhan dapat berperan sebagai bagian dari upaya pengembangan karir dan peningkatan performa kerja pegawai.

### 3. Komponen Beban Kerja dan Norma Waktu

Komponen beban kerja menggambarkan bentuk aktivitas dan rincian tugas yang secara langsung dijalankan oleh masing-masing jenis Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) di fasilitas pelayanan kesehatan, sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang diemban. Setiap aktivitas tersebut memiliki bobot tersendiri yang mencerminkan kontribusi terhadap keseluruhan proses pelayanan. Dalam kaitannya dengan perhitungan beban kerja, norma waktu digunakan sebagai acuan untuk menentukan rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh tenaga kesehatan yang kompeten, terampil, dan berdedikasi dalam menyelesaikan suatu tugas sesuai standar pelayanan yang berlaku. Penetapan norma waktu ini dilakukan melalui observasi langsung di lapangan dan dikaji bersama pihak terkait guna memastikan kesesuaian dengan kondisi nyata (Abdurohman *et al.*, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, komponen beban kerja diperoleh melalui telaah dokumen yang merujuk pada Standar Prosedur Operasional (SPO) di masing-masing unit kerja. etugas pendaftaran rawat jalan menjalankan aktivitas sesuai dengan tugas pokok yang telah ditetapkan dalam pedoman tersebut. Sementara itu, penetapan norma waktu dilakukan melalui observasi langsung terhadap 4 orang petugas, dengan pengukuran durasi setiap kegiatan dimulai hingga selesai. Perbedaan waktu dalam penyelesaian tugas dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain standar pelayanan, keberadaan SOP, ketersediaan sarana dan prasarana, serta tingkat kompetensi SDMK. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Supriyati & Kusumaningsih (2023), yang menyatakan bahwa faktor mutu pelayanan administratif, ketersediaan tenaga kesehatan, serta fasilitas sarana prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap durasi pelayanan di rumah sakit.

4. Standar Beban Kerja (SBK) setiap SDM Kesehatan dalam Satu Tahun

Standar Beban Kerja (SBK) menggambarkan total volume pekerjaan dalam satu tahun untuk setiap jenis SDM Kesehatan, yang diperoleh dengan membagi Waktu Kerja Tersedia (WKT) dengan norma waktu, yaitu rata-rata durasi penyelesaian satu jenis kegiatan. Hal ini sejalan dengan langkah-langkah perhitungan ABK-Kes yang diuraikan dalam Buku Manual 1 Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes), dimana hubungan antara Waktu Kerja Tersedia (WKT) dan norma waktu bersifat terbalik, yaitu semakin kecil rata-rata durasi setiap tugas, maka SBK untuk jenis SDM Kesehatan tersebut menjadi semakin besar. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa SBK petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Tjitrowardoyo Purworejo sebesar 908.571 menit/tahun. Nilai tersebut menunjukkan total beban kerja ideal yang dapat diselesaikan oleh satu petugas pendaftaran rawat jalan dalam kurun waktu 1 tahun, berdasarkan norma waktu, dan menjadi acuan dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja.

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

Standar Tugas Penunjang mencakup serangkaian aktivitas yang mendukung pelaksanaan tugas utama SDM Kesehatan, baik yang berkaitan langsung maupun tidak langsung, dan melibatkan seluruh jenis SDM Kesehatan (Pramesti & Rosyidah, 2023). Berbagai bentuk tugas penunjang di Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Tjitrowardoyo Purworejo meliputi beberapa kegiatan, diantaranya pelaksanaan apel rutin setiap hari Senin dengan estimasi durasi pelaksanaan sekitar 30 menit. Selain itu, terdapat pula aktivitas penunjang yang dilaksanakan setelah jam pelayanan berakhir, seperti pengecekan Surat Eligibilitas Peserta (SEP). Beberapa tugas penunjang lainnya dilaksanakan bersamaan dengan proses pelayanan, seperti pembuatan legalisasi alat kesehatan (kacamata) serta verifikasi pendaftaran *online*. Di samping itu, rapat rutin instalasi rekam medis serta koordinasi dengan unit terkait dilaksanakan satu kali setiap

bulan, sedangkan kegiatan pelatihan dilakukan secara berkala, yakni satu kali dalam 1 tahun.

Penetapan waktu pelaksanaan setiap kegiatan penunjang dihitung berdasarkan satuan waktu tertentu, seperti harian, mingguan, bulanan, atau semesteran, sebagaimana dijelaskan dalam Buku Manual 1 Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK-Kes). Perhitungannya dilakukan dengan mengalikan rata-rata waktu pelaksanaan dengan faktor pengali tertentu, yakni 264 untuk satuan hari, 52 untuk satuan minggu, 12 untuk satuan bulan, dan 2 untuk satuan semester. Hasil analisis menunjukkan bahwa Faktor Tugas Penunjang (FTP) di RSUD dr. Tjitrowardojo Purworejo sebesar 1,63%, yang mengindikasikan bahwa sekitar 1,63% dari total waktu kerja tahunan petugas digunakan untuk melaksanakan berbagai aktivitas penunjang. Berdasarkan nilai FTP tersebut, diperoleh Standar Tugas Penunjang (STP) sebesar 1,02, yang menunjukkan bahwa setiap waktu kerja untuk tugas pokok perlu dikalikan dengan 1,02 untuk memperhitungkan alokasi waktu yang digunakan dalam tugas penunjang.

#### 6. Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK)

Perencanaan kebutuhan SDMK pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan, disusun berdasarkan data mengenai jenis dan jumlah tenaga, alokasi Waktu Kerja Tersedia (WKT), rincian komponen beban kerja berikut norma waktunya, serta hasil perhitungan Standar Beban Kerja (SBK), Faktor Tugas Penunjang (FTP), dan Standar Tugas Penunjang (STP) sebagai acuan dalam menentukan jumlah tenaga ideal secara objektif dan terukur.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa estimasi kebutuhan tenaga kesehatan di unit pendaftaran rawat jalan adalah sebanyak 10 orang, jumlah ini selaras dengan kondisi eksisting yang menunjukkan ketersediaan petugas saat ini juga sebanyak 10 orang. Kesesuaian antara

hasil analisis kebutuhan tenaga dan kondisi kondisi saat ini menunjukkan bahwa jumlah SDM di bagian pendaftaran rawat jalan telah mencukupi, sehingga tidak diperlukan penambahan tenaga tambahan untuk mendukung operasional pelayanan. Meskipun demikian, kondisi ini tetap perlu dievaluasi secara berkala, mengingat beban kerja dapat berubah sewaktu-waktu seiring dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien, pembaruan sistem informasi, atau perubahan kebijakan manajemen rumah sakit. Oleh karena itu, pendekatan Analisis Beban Kerja (ABK-Kes) seperti yang dilakukan dalam penelitian ini, menjadi alat perencanaan strategis yang dapat mendukung keputusan manajerial berbasis data.

Meskipun jumlah SDM untuk pelayanan pendaftaran rawat jalan dinilai telah mencukupi, beberapa petugas masih mengalami lembur (*overtime*) akibat beban kerja tambahan dari tugas-tugas penunjang seperti pembuatan SEP rawat inap, perhitungan denda pasien, pembuatan rujukan, serta legalisasi alat kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa tugas penunjang yang belum sepenuhnya terstruktur secara formal dapat memengaruhi beban kerja harian petugas. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu melakukan identifikasi secara sistematis seluruh bentuk tugas penunjang dan mempertimbangkannya dalam perencanaan kebutuhan SDM agar distribusi tugas menjadi lebih proporsional dan efisien.

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

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada proses penyesuaian waktu antara peneliti dan petugas pendaftaran rawat jalan yang berperan sebagai informan, sehingga diperlukan komunikasi yang lebih intensif untuk mengatur jadwal agar pengambilan data dapat terlaksana dengan optimal. Selain itu, terdapat satu petugas pendaftaran rawat jalan yang hanya bertugas apabila terdapat petugas lain yang sedang cuti, sehingga peneliti tidak memiliki kesempatan melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan tugas oleh petugas tersebut dalam konteks pengukuran norma waktu di bagian pendaftaran rawat jalan.