

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEBUTUHAN BEBAN KERJA DI  
LOKET PENDAFTARAN RSI IBNU SINA  
PADANG PANJANG TAHUN 2023**



**Oleh :**

**ADILLAH PARADISE**  
**20190002**

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
BUKITINGGI  
2023**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEBUTUHAN BEBAN KERJA DI  
LOKET PENDAFTARAN RSI IBNU SINA  
PADANG PANJANG TAHUN 2023**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli  
Madya Program Studi Diploma III Administrasi Rumah Sakit  
di Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

**Oleh :**

**ADILLAH PARADISE  
20190002**

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATEREA BARAT  
2023**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEBUTUHAN BEBAN KERJA DI  
LOKET PENDAFTARAN RSI IBNU SINA  
PADANG PANJANG TAHUN 2023**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ADILLAH PARADISE**

**20190002**

Telah memenuhi persyaratan untuk di pertahankan di depan Tim penguji  
Ujian Komprehensif Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Pada Tanggal 17 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Elsi Susanti, SE., MM)



(Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes)

Diketahui/Disetujui

Ka-Prodi D-III Administrasi Rumah Sakit



(Rantih Fadhlia Adri, M.Si)

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEBUTUHAN BEBAN KERJA DI  
LOKET PENDAFTARAN RSI IBNU SINA  
PADANG PANJANG TAHUN 2023**

Dipersiapkan dan disusun oleh :


**ADILLAH PARADISE**

**20190002**

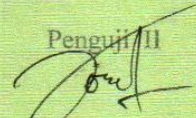
Telah dipertahankan di depan Tim Peneguji Ujian Komprehensif  
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi  
Pada Tanggal 17 Agustus 2023  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji  
Mengetahui,**

Penguji I

  
(Dr. Erpidawati, SE., M.Pd)

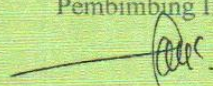
Penguji II

  
(Yocalli SKM., MPH)

Pembimbing I

  
(Elsi Susanti, SE., MM)

Pembimbing II

  
(Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes)

**Mengesahkan,  
Dekan**

**Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

  
  
(Yuliza Anggrani, S.ST., M.Keb)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. DATA PRIBADI

Nama : Adillah Paradise  
Tempat & Tanggal Lahir : Surantih, 13 Mei 2003  
Alamat : Koto Panjang, Surantih Pesisir Selatan  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status : Belum Menikah

### B. DATA ORANG TUA

Nama Orang Tua  
a. Ayah : Syafriyon S, Pd  
b. Ibu : Irmadiyah S, Pd  
Alamat Orang Tua : Koto Panjang, Surantih Pesisir Selatan

### C. PENDIDIKAN

2007 - 2008 : TK Pembina  
2008 - 2014 : SD N18 Timbulun  
2014 - 2017 : SMP N1 Sutera  
2017 - 2020 : SMK N1 Sutera  
2020 - 2023 : D-III Administrasi Rumah Sakit Universitas  
Muhammadiyah Sumatera Barat

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang mana telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya tidak lupa shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mencurahkan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini. Sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah ini yang berjudul “Gambaran Kebutuhan Beban Kerja di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang” dan di ajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Amd.Kes di jurusan Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

**Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya,** yaitu ayanda (Syafriyon S.Pd) dan ibunda yang saya sayangi (Irmadiyahanti S.Pd) yang telah banyak berkorban dan berjuang demi saya selalu memberi doa, motivasi dan dukungan kepada saya agar tercapainya Impian saya.

**Karya tulis ilmiah ini juga saya hadikan kepada segenap keluarga saya,** terimakasih kepada Umi, Abang, Ante dan Adek” yang telah menyemangati dan memotivasi saya dalam mengerjakan karya tulis ilmiah ini.

**Terimakasih kepada,** Dudung Satria Wibawa A.Md.TEM ( Boyfriend) yang telah sabar menemani saya dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini.

**Terimakasih kepada seluruh teman saya,** sahabat saya terutama Rahmatul Aziza, Mutiara Fitri seperjuangan saya di kampus ini, terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah dalam mengerjakan karya tulis ilmiah ini.

**Terimakasih kepada diri sendiri,** terimakasih untuk tidak menyerah dengan keadaan terimakasih sudah mau berjuang sampai titik ini.

**Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan UM Sumatera Barat  
Karya Tulis Ilmiah  
Agustus, 2023**

**ABSTRAK**

**Adillah Paradise**

**Gambaran Kebutuhan Beban Kerja Di Loket Pendaftaran Rsi Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2023**

Berdasarkan observasi awal di RSI Ibnu Sina Padang Panjang masalah yang terjadi yaitu kurangnya petugas di loket pendaftaran, antrean pasien yang panjang sehingga beban kerja petugas meningkat. Tujuan dari penelitian ini yaitu diketahuinya gambaran kebutuhan beban kerja di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2023

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif, Sampel dalam penelitian ini sebanyak empat orang petugas pendaftaran. Dengan Lama penelithan satu bulan.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, waktu kerja yang tersedia itu sudah memenuhi kebutuhan beban kerja dengan jumlah jam kerja dalam 1 tahun 2.424jam/orang/tahun atau 303 hari kerja efektif, standar beban kerja sudah dijalankan sesuai dengan SOP yaitu 1 orang pasien dilayani 5 menit serta aturan tersebut dibuat berdasarkan kebijakan dari KEMENAKER. Perhitungan jumlah kebutuhan tenaga sebesar 6 orang, sedangkan yang ada 4 orang maka penambahan jumlah tenaga adalah 2 orang di Loket pendaftaran di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

Disimpulkan bahwa, Jumlah waktu kerja yang tersedia di Loket Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang dalam 1 tahun 2.424jam/orang/tahun atau 303 hari kerja efektif selama satu tahun. Standar besar beban kerja staf loket pendaftaran sudah dijalankan sesuai dengan SOP yaitu 1 orang pasien dilayani 5 menit serta aturan tersebut dibuat berdasarkan kebijakan dari KEMENAKER ( kementerian ketenagakerjaan). Perhitungan kebutuhan tenaga dengan menggunakan rasio *WISN (workload indicator staff needed)* sebesar 0,8, total kebutuhan tenaga staf di pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2023 berjumlah 6 orang.

**Kata kunci :** waktu kerja yang tersedia, standar beban kerja, kebutuhan SDM

*Hospital Administration D-III Study Program  
Faculty of Health UM West Sumatra  
Scientific papers  
August, 2023*

**ABSTRACT**

**Adillah Paradise**

***Description of Workload Requirements at the Registration Counter of Rsi Ibnu Sina Padang Panjang in 2023***

*Based on initial observations at the Ibnu Sina Padang Panjang RSI, the problem that occurred was a lack of officers at the registration counter, long queues of patients so that the workload of officers increased. The purpose of this study is to know the description of workload requirements at the registration counter of RSI Ibnu Sina Padang Panjang in 2023*

*The research method used is a quantitative descriptive approach. The sample in this study was four registration officers. With a research duration of one month.*

*The research results obtained are, the available work time has met the workload needs with the number of working hours in 1 year 2,424 hours/person/year or 303 effective working days, the standard workload has been carried out in accordance with the SOP, namely 1 patient served 5 minutes and these rules are made based on policies from the Ministry of Manpower. The calculation of the number of staff required is 6 people, while there are 4 people, the additional number of workers is 2 people at the registration counter at RSI Ibnu Sina Padang Panjang.*

*It is concluded that, the total working time available at the Registration Counter of RSI Ibnu Sina Padang Panjang in 1 year is 2,424 hours/person/year or 303 effective working days for one year. The standard workload for registration counter staff has been carried out in accordance with the SOP, namely 1 patient is served 5 minutes and these rules are made based on policies from KEMENAKER (Ministry of Manpower). Calculation of staff needs using the WISN (workload indicator staff needed) ratio of 0.8, the total staff needed at the registration of the Ibnu Sina Padang Panjang Hospital in 2023 is 6 people.*

*Keywords: available working time, standard workload, HR needs*



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat-Nya dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Gambaran Kebutuhan Beban Kerja di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2023” tepat pada waktunya.

Proposal ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma III di Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Adapun tujuan dari proposal penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2023.

Peneliti menyadari bahwa proposal penelitian ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Khususnya peneliti ucapkan terimakasih kepada pihak yang sudah terlibat langsung :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S. ST. M.Keb, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rantih Fadhlya Adri, M.Si, selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Elsi Susanti, SE, MM, selaku Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

dan sekaligus pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan masukan, serta dukungan mengenai proposal penelitian ini.

5. Ibu Silvia Adi Putri,SKM,M.Kes, selaku Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan sekaligus pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan masukan, serta dukungan mengenai proposal penelitian ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah banyak memberi ilmu, pengetahuan dan bimbingan selama ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik maupun saran untuk menyempurnakan penyusunan proposal penelitian ini.

Bukittinggi, Agustus 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL PENELITIAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN ABSTRAK .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xv
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xvi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>D. Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
<b>F. Manfaat Peneliti .....</b>	<b>6</b>
1. Bagi Peneliti .....	6
2. Bagi Fakultas .....	6

3. Bagi Rumah Sakit.....	6
<b>BAB III LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>7</b>
<b>1. Rumah Sakit.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Rekam Medis .....</b>	<b>7</b>
a. Pengertian Rekam Medis .....	7
b. Tujuan Rekam Medis.....	8
c. Kegunaan Rekam Medis .....	8
<b>3. Sumber Daya Manusia.....</b>	<b>9</b>
a. Sumber Daya Manusia Merupakan Komponen Kritis.....	9
b. Sumber Daya Manusia Tidak Instan.....	9
c. Sumber Daya Manusia Tidak Dapat di Stok .....	10
d. Sumber Daya Manusia adalah Subjek Yang Dapat <i>Obsolote</i> .....	10
<b>4. Manajemen Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>11</b>
a. Analisis Beban Kerja .....	12
b. Analisis Tenaga Kerja.....	12
<b>7. Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja .....</b>	<b>12</b>
a. Pengertian Beban Kerja .....	12
b. Beban Kerja .....	13
c. Analisis Beban Kerja .....	13
d. Penggunaan Waktu Kerja .....	17

e. Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan beban kerja.....	18
<b>B. Kerangka Teori .....</b>	<b>25</b>
<b>C. Kerangka Konsep.....</b>	<b>26</b>
<b>D. Definisi Operasional.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
<b>A. Pendekatan Penelitian/Jenis Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>C. Informan Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>D. Sumber Data .....</b>	<b>30</b>
1. Data Primer .....	30
2. Data Sekunder.....	30
<b>E. Metode Penelitian.....</b>	<b>31</b>
1. Observasi.....	31
2. Wawancara.....	31
3. Dokumentasi .....	31
<b>F. Instrumen Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>G. Teknik Analisa Data .....</b>	<b>32</b>
1. Wawancara Mendalam.....	32
2. Perhitungan Beban Kerja dan Jumlah Tenaga Kerja.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
<b>A. Gambaran Lokasi Penelitian .....</b>	<b>35</b>
1. Sejarah Objek Penelitian .....	35
2. Visi, Misi, Falsafah Penelitian .....	36
3. Tujuan Rumah Sakit.....	37
4. Struktur Organisasi.....	37

<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>38</b>
1. Karakteristik Informan .....	38
2. Tujuan Khusus.....	39
<b>C. Pembahasan.....</b>	<b>53</b>
1. Waktu Kerja Yang Tersedia.....	53
2. Standar Beban Kerja .....	55
3. Jumlah Kebutuhan SDM.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	37



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	30
Tabel 2. 1 Definisi Operasional .....	28
Tabel 4. 1 Gambaran Karakteristik Kelompok Responden Loker pendaftaran ...	38
Tabel 4. 2 Waktu Kerja Tersedia dalam Waktu Satu Tahundi Loker Pendaftaran .....	45
Tabel 4. 3 Standar Beban Kerja Berdasarkan Aktivitas Pengamatan.....	47
Tabel 4. 4 Kebutuhan Tenaga di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang Berdasarkan Perhitungan Beban Kerja.....	52





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	64
Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian .....	65
Lampiran 3 Format Wawancara.....	66
Lampiran 4 Transkrip Wawancara .....	68
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	76
Lampiran 6 Lembaran Bimbingan KTI .....	77



# BAB I

## PENDALUHUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada saat ini serta informasi mengakibatkan pengetahuan masyarakat meningkat lebih baik, sehingga masyarakat lebih bijak dalam memilih sarana layanan kesehatan yang akan digunakannya. Rumah sakit merupakan sarana layanan Kesehatan. Rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), menyembuhkan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (WHO, 2015). Pada Undang-undang RI No. 44 Tahun 2009 rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan Kesehatan akan melibatkan sumber daya khususnya sumber daya manusia dalam segala aspek (Azwita, 2021). Rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional baik dibidang teknis maupun pendistribusian, maka dari itu perencanaan sumber daya manusia sangat dibutuhkan agar tersedianya tenaga kesehatan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan (Wahyuni, 2021).

Pada Undang-undang No. 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam

bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui Pendidikan dibidang kesehatan untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Perencanaan sumber daya manusia akan dilakukan dengan baik dan benar jika perencanaanya mengetahui apa dan bagaimana sumber daya manusia itu (Hasibuan, 2016). Adapun pengertian perencanaan sumber daya manusia yang lain merupakan proses menetapkan strategi untuk memperoleh, memanfaatkan, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan organisasi atau perusahann sekarang dan pengembangannya dimasa depan (Nawawi, 2017).

Dalam perencanaan sumber daya manusia pada kebutuhan tenaga kerja di rumah sakit akan dihadapkan dengan berbagai ketidakseimbangan terhadap beban kerja dengan jumlah sumber daya manusia di rumah sakit. Beban kerja didasarkan pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia untuk melakukan serangkaian pekerjaan (Ilyas, 2013). Beban kerja dapat dilihat dari berbagai aktivitas atau kegiatan yang dilakukan staf atau pegawai pada waktu kerja baik kegiatan langsung, kegiatan tidak langsung, dan kegiatan lain seperti kegiatan pribadi dan kegiatan yang tidak produktif.

Waktu kerja ini dilihat dari kesesuaian dengan standar waktu kerja yang di atur oleh Undang-undang No. 11 Tahun 2020 mengenai cipta kerja yaitu 8 jam untuk 5 hari kerja dan 7 jam untuk 6 hari kerja.

Tingginya beban kerja sangat dipengaruhi oleh jumlah staf atau pegawai yang terdapat di suatu unit di rumah sakit yang belum memadai.

Fasilitas juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi beban kerja staf atau pegawai.

Salah satu pelayanan di rumah sakit yaitu pelayanan rekam medis. Rekam medis berdasarkan PERMENKES No. 269 tahun 2008, merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sebagai investasi bagi pembangun sumber daya manusia produktif secara sosial dan ekonomi. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan sebagai dimaksud diperlukan secara komprehensif yang didukung oleh sumber daya manusia (SDM). Salah satunya dengan penyediaan sumber daya manusia kesehatan yang memadai dan merata di seluruh wilayah Indonesia (Permenkes No 33 Tahun 2015).

Adapun beberapa penelitian yang membahas mengenai kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja adalah penelitian Azkiyah (2020) Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit adapun hasilnya yaitu dibutuhkan penambahan tenaga kerja, waktu kerja tersedia di loket pendaftaran rumah sakit haji Jakarta yaitu 228 hari kerja atau 1824 jam per tahun dan standar beban kerja di rumah sakit haji Jakarta terdapat 45506 menit/tahun.

Penelitian Bayu (2015) Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di Loker Pendaftaran BPJS Rumah Sakit Haji Jakarta adapun hasilnya jumlah waktu kegiatan staf loket pendaftaran pasien peserta BPJS di rumah sakit haji Jakarta aktivitas produktif sebesar 77,71% dan aktivitas non produktif sebesar 5,31% dan aktivitas pribadi sebesar 16,98%, jumlah waktu yang tersedia dalam 1 tahun 228 hari atau 1.824 jam, standar besar beban kerja loket pendaftaran pasien BPJS di tahun 2015 dihitung berdasarkan waktu aktivitas produktif sebagai kegiatan pokok staf, standar kelonggaran staf loket pendaftaran BPJS tahun 2015 adalah 0,93 tenaga dan total kebutuhan tenaga staf di loket pendaftaran BPJS tahun 2015 berjumlah 6 orang.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang ditemukan beberapa masalah yaitu kurangnya petugas di loket pendaftaran dikarenakan hanya berjumlah 2 orang. Pada loket pendaftaran terkadang terdapat antrian pasien yang panjang dikarenakan meningkatnya jumlah pasien yang akan mendaftar, sehingga beban kerja petugas meningkat dan membuat terhambatnya pelayanan di bagian pendaftaran. Dikarenakan beban kerja meningkat sehingga dapat mempengaruhi produktivitas kerja tenaga kerja.

Oleh karena itu, dengan adanya latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Gambaran Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2023.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya tenaga kerja dibagian pendaftaran.
2. Jumlah pasien yang banyak membuat beban kerja petugas meningkat.
3. Beban kerja mempengaruhi produktivitas petugas pendaftaran.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang peneliti membatasi diri melakukan penelitian hanya pada Gambaran Kebutuhan Beban Kerja di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

## **D. Rumusan Masalah**

Bagaimana kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketuainya Gambaran Kebutuhan Beban Kerja di Loker Pendaftaran di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketuainya gambaran waktu kerja yang tersedia di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang.
- b. Diketuainya gambaran besaran standar beban kerja staf di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang.
- c. Diketuainya gambaran tenaga kerja di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

## **F. Manfaat Peneliti**

### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

Mengetahui ilmu pengetahuan dan wawasan yang luas tentang ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama mengenai gambaran kebutuhan beban kerja di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

### **2. Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Memberi masukan bagi rumah sakit mengenai kebutuhan dalam melakukan perencanaan dan pengembangan pegawai khususnya di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

### **3. Manfaat Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini dapat menjadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa UM Sumatera Barat tentang perencanaan gambaran kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Rumah Sakit**

Rumah sakit menurut WHO (world Health Organization) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), menyembuhkan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (WHO, 2015). Pada undang-undang RI No. 44 Tahun 2009 rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

##### **2. Rekam Medis**

###### **a. Pengertian Rekam Medis**

Rekam medis adalah keterangan yang baik tertulis maupun terekam tentang identitas, penentuan fisik, laboratorium, diagnosa, segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien pengobatan baik yang dirawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan rawat darurat.

Menurut Permenkes Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 menyatakan rekam medis adalah berkas berisi catatan dan dokumen tentang pasien yang berisi identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis lain pada sarana pelayanan kesehatan untuk rawat jalan,



rawat inap baik dikelola pemerintah maupun swasta.

Rekam medis diartikan sebagai ” keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, pemeriksaan fisik, laboratorium, diagnosa serta segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik rawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat” (Depkes RI, 2006).

b. Tujuan Rekam Medis

Tujuan Rekam Medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dengan adanya tertib administrasi ini, merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat diraih atau dicapai apabila didukung oleh suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar (Depkes, 2006).

c. Kegunaan Rekam Medis

Kegunaan Rekam Medis Menurut Mathar (2018) yaitu :

- 1) Sebagai alat komunikasi antara dokter dan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- 2) Sebagai dasar dalam merencanakan pengobatan atau perawatan kepada pasien.
- 3) Sebagai bukti tertulis atas segala tindakan pelayanan dan perkembangan pasien selama berkunjung atau di rawat di rumah sakit.

- 4) Sebagai bahan yang berguna untuk melakukan analisa data, penelitian dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 5) Memberikan data untuk melindungi kepentingan hukum bagi pasien, rumah sakit, dokter dan tenaga kesehatan.
- 6) Menyediakan data-data yang dapat digunakan untuk keperluan penelitian dan pendidikan.
- 7) Sebagai dasar dalam perhitungan biaya pelayanan yang diberikan kepada pasien selama berkunjung atau dirawat.
- 8) Sebagai sumber ingatan yang harus di dokumentasikan sebagai bahan lapangan.

### **3. Sumber Daya Manusia**

Secara konseptual, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan makhluk yang unik dan mempunyai karakteristik yang multi kompleks dan hal ini dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya adalah (Ilyas, 2013) :

#### **a. Sumber Daya Manusia Merupakan Komponen Kritis**

Semakin tinggi tingkat pemanfaatan sumber daya manusia akan mengakibatkan semakin tinggi pula hasil guna sumber daya lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa *capital resource* sangat bergantung terhadap adanya sumber daya manusia yang berkualitas.

#### **b. Sumber Daya Manusia Tidak Instan**

Kebutuhan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas tidak dapat diperoleh dengan sekerika. Dibutuhkan perencanaan dengan

seksama agar didapatkan orang yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan organisasi, disamping itu sumber daya manusia yang ada harus diberikan pendidikan dan pelatihan yang *continue* sesuai dengan kebutuhan kerja dan minatnya.

c. Sumber Daya Manusia Tidak Dapat Di Stok

Sumber daya manusia tidak dapat disimpan untuk kebutuhan di masa depan, sehingga perlu direncanakan sesuai dengan kebutuhan organisasi yang berkembang.

d. Sumber Daya Manusia adalah subjek yang dapat *Obsolete*

Sumber daya manusia bisa menjadi usang, dimana pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya tidak berkembang. Untuk mencegah terjadinya hal tersebut diperlukan pendidikan dan pelatihan lanjutan bagi sumber daya manusia yang bersangkutan.

#### **4. Manajemen Sumber Daya Manusi**

Manajemen sumber daya manusia merupakan rangkaian strategis, proses dan aktifitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu sumber daya manusianya. Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai “suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling* (Azwita, 2021).

#### **5. Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit**

Berdasarkan PERMENKES Nomor 3 tahun 2020, pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum paling sedikit terdiri dari pelayanan

medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan, kebidanan, dan pelayanan non medik. Pelayanan medik dan penunjang medik terdiri atas pelayanan medik umum, pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspesialis.

Manajemen sumber daya manusia rumah sakit secara efisien dan efektif diatur melalui perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian dalam rangka merealisasikan tujuan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Azwita, 2021).

## **6. Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia**

Fungsi perencanaan sumber daya manusia memiliki titik sentral, yaitu adanya kebutuhan organisasi terhadap sumber daya manusia. Yang membedakan adalah metode atau Teknik perkiraan yang digunakan dari yang bersifat intuitif sampai kompleks (Mangkuprawira dalam (Bayu,S.2015).

Manfaat yang didapat apabila suatu organisasi melakukan analisis kebutuhan SDM diantaranya adalah (Mangkuprawira dalam(Bayu,S2015):

1. Optimalisasi sistem manajemen informasi utamanya data karyawan.
2. Memanfaatkan SDM seoptimal mungkin.
3. Mengembangkan sistem perencanaan sumber daya manusia dengan efisien dan efektif.
4. Mengkordinasikan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara optimal.

5. Mampu membuat perkiraan kebutuhan sumber daya manusia dengan lebih akurat dan cermat.

Patuwo (2005), menyatakan bahwa ada dua metode yang dapat digunakan dalam penentuan jumlah kebutuhan tenaga kerja :

- a. Analisis Beban Kerja

Analisis beban kerja adalah suatu proses penentuan jumlah jam kerja orang (*man hours*) yang dipergunakan atau yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu beban kerja tertentu dalam waktu tertentu. Jumlah jam kerja setiap karyawan akan menunjukkan jumlah karyawan yang dibutuhkan (Imanti, 2015).

- b. Analisis Tenaga Kerja

Analisis tenaga kerja adalah suatu proses penentuan kebutuhan tenaga kerja yang dipergunakan untuk dapat mempertahankan kontinuitas jalannya perusahaan secara normal. Karena itu pada dasarnya selain jumlah karyawan yang telah ditentukan dengan menggunakan analisis beban kerja, juga harus dipertimbangkan persediaan tenaga kerja, tingkat absensi dan tingkat perputaran karyawan (Imanti, 2015).

## **7. Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja**

- a. **Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun dalam satu sarana pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2004). Beban

kerja sebagai kegiatan yang diberikan kepada pegawai yang penting untuk menetapkan kebutuhan akan pegawai yang diperlukan dalam kelancaran suatu penyelesaian pekerjaan dimana perhitungan beban kerja tersebut memerlukan suatu metode atau pengakuan waktu kerja pada operasi Perusahaan di sebut atau tidak biasanya didasarkan atas lama waktu untuk membuat suatu produk atau melaksanakan pelayanan (jasa). Pernyataan khusus tentang jumlah waktu yang harus digunakan untuk melaksanakan kegiatan tertentu di bawa kondisi kerja normal ini sering disebut tenaga standar kerja.

**b. Beban Kerja**

Beban kerja adalah suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk waktu tertentu (Koesomowidjojo, 2017).

**c. Analisis Beban Kerja**

Analisis beban kerja adalah salah satu metode untuk menghasilkan perhitungan kebutuhan sumber daya manusia yang sesuai dengan kualifikasi yang dipersyaratkan pada masing-masing jabatan. Hasil analisis beban kerja juga dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi pegawai atau unit organisasi dalam melaksanakan kegiatannya, yaitu berupa norma waktu penyelesaian pekerjaan, tingkat efesien kerja, standar beban kerja, prestasi kerja dan manajemen lainnya (Siswati, 2018).

Dalam perhitungan beban kerja ada tiga cara yang dapat digunakan, diantaranya adalah (Ilyas, 2013) :

### 1. *Work sampling*

Menurut Taufan (2019) *Work Sampling* merupakan suatu teknik untuk mengadakan sejumlah besar pengamatan terhadap aktivitas yang dilakukan pekerja. Bertujuan mendapatkan gambaran mengenai alokasi waktu pelaksanaan berbagai tugas dan kegiatan seseorang atau sekelompok orang dalam penyelesaian suatu pekerjaan dalam menjalankan peran dan fungsinya. Adapun kegunaannya :

- a. *Activity and delay sampling*, yaitu untuk mengukur aktivitas dan penundaan aktivitas dari seseorang pekerja.
- b. *Performance sampling*, yaitu untuk mengukur waktu yang digunakan untuk bekerja dan waktu yang tidak digunakan untuk bekerja.
- c. *Work measurement*, yaitu untuk menetapkan waktu standar dari suatu kegiatan.

Hal-hal yang dapat diamati dengan *work sampling* dijelaskan Ilyas (2013) :

- 1) Aktivitas apa yang sedang dilakukan pegawai pada waktu jam kerja.
- 2) Apakah aktivitas pegawai berkaitan dengan fungsi dan tugasnya pada waktu jam kerja.

- 3) Proporsi waktu kerja yang digunakan untuk kegiatan produktif atau tidak produktif.
- 4) Pola beban kerja pegawai dikaitkan dengan waktu, jadwal jam kerja.

#### Prosedur *Work Sampling*

- 1) Menentukan jenis pegawai yang akan diteliti.
- 2) Memilih sampel sebagai subjek yang akan diteliti jika jumlah pegawai banyak.
- 3) Membuat formulir daftar kegiatan pegawai yang diklasifikasikan, dikombinasikan dan disesuaikan dengan tujuan.
- 4) Melatih pengamat mengenai cara pengamatan kerja dengan menggunakan work sampling, pengamat sebaiknya memiliki latar belakang yang sejenis dengan subjek yang akan diamati untuk memudahkan pelatihan dan pelaksanaan pengamatan. Setiap pengamat yang mengamati 5-8 orang pegawai.
- 5) Pengamat kegiatan pekerja dilakukan dengan interval waktu tiap 2-15 menit, tergantung karakteristik pekerjaan. Semakin tinggi 18 tingkat kesibukan pekerja yang diamati, semakin pendek waktu pengamatan. Semakin pendek jarak waktu pengamatan, semakin banyak sampel pengamatan yang diamati oleh pengamat sehingga akurasi pengamatan menjadi lebih akurat. Pengamatan dilakukan selama jam operasional. Bila



jenis tenaga yang akan diteliti berfungsi 24 jam maka pengamatan dilaksanakan sepanjang hari.

## **2. *Time and Motion Study***

Pada *Time and Motion Study* pengamat melakukan pengamatan dan mengikuti dengan cermat tentang kegiatan yang dilakukan oleh personel yang sedang diamati. Pada teknik ini yang dihasilkan tidak hanya berupa beban kerja dari personel, tetapi yang lebih penting adalah mengetahui dengan baik kualitas kerja personel.

Penelitian dengan menggunakan *time and motion study* dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kualitas suatu pendidikan atau pelatihan bersertifikat keahlian. Pada metode ini dilakukan pengamatan secara terus menerus sampai pekerjaan selesai dan sampai selesainya jam kerja pada hari itu. Kegiatan ini dilakukan pengulangan pada keesokan harinya. Teknik ini merupakan pekerjaan yang sulit dilakukan, berat dan mahal sehingga sangat jarang dilakukan.

Kemungkinan terjadinya bias dapat diminimalisir dengan ditambahkan lama waktu pengamatan, sehingga dapat dikatakan bahwa data yang didapatkan akurat. Bias dapat terjadi karena seseorang akan berperilaku kerja lebih baik apabila diamati secara dekat oleh orang lain. Namun pada hari-hari selanjutnya orang cenderung akan bekerja dalam ritme yang normal.

## **3. *Daily Log***

*Daily log* merupakan bentuk sederhana dari work sampling, dimana orang yang diteliti menuliskan sendiri kegiatan dan waktu yang digunakan untuk penelitian tersebut. Penggunaan teknik ini sangat bergantung terhadap kerjasama dan kejujuran dari personel yang sedang diteliti.

Pada metode ini peneliti biasanya membuat pedoman dan formulir isian yang dapat dipelajari dan diisi sendiri oleh informan. Sebelum dilakukan penelitian perlu diberikan penjelasan mengenai tujuan dan cara pengisian formulir kepada subyek personel yang diteliti. Perlu ditekankan bahwa yang dipentingkan adalah kegiatan, waktu, dan lamanya kegiatan. Sedangkan informasi mengenai personel tidak akan tercantum pada laporan penelitian.

Hasil analisis dari *daily log* dapat digunakan untuk melihat pola beban kerja seperti kapan beban kerjanya tertinggi? Apa jenis pekerjaan yang membutuhkan waktu banyak? Metode ini sangat memerlukan kerjasama karyawan yang diteliti agar hasil yang didapatkan akurat, artinya dituntut kejujuran dari responden.

#### **d. Penggunaan Waktu Kerja**

Menurut Undang-undang No. 11 Tahun 2020 tentang cipta kerja (UU Cipta Kerja) adapun aturan mengenai jam kerja yaitu 7 jam kerja dalam sehari atau 40 jam dalam seminggu yang berlaku untuk 6 hari kerja dengan ketentuan libur 1 hari dan 8 Jam Kerja dalam sehari atau

40 jam dalam satu minggu yang berlaku untuk 5 hari kerja dengan ketentuan libur 2 hari.

Pengukuran waktu kerja memberi cara kepada manajemen untuk mengukur waktu yang diperlukan untuk menjalankan suatu operasi atau rangkaian operasi, sehingga waktu tak efektif ditemukan dan dapat dipisahkan dari waktu efektif. Dengan cara ini akan diketahui bahwa ada waktu tak efektif, sifatnya serta berapa banyak sebelumnya terdapat waktu tak efektif tersembunyi dalam keseluruhan waktu pembuatan atau proses (ILO, 1999).

Ruang lingkup waktu produktif dan waktu tidak produktif menurut ILO (1999) adalah :

- 1) Waktu produktif, waktu produktif terbagi menjadi dua :
  - a) Waktu kerja dasar, yaitu waktu kerja minimal yang tidak dapat ditawar-tawar lagi yang secara teori diperlukan untuk menghasilkan suatu kegiatan.
  - b) Waktu kerja tambahan, adalah waktu kerja yang bertambah atau melebihi waktu kerja dasar. Waktu kerja dapat bertambah karena cara kerja yang tidak efisien, kelemahan metode, tidak adanya prosedur, dan lain-lain.
- 2) Waktu Tidak produktif Waktu kerja yang tebuang, yang menyebabkan terhentinya suatu proses atau operasional kegiatan sehingga akan mengurangi produktivitas. Waktu tidak produktif terjadi disebabkan oleh :

- a) Pihak manajemen gagal dalam merencanakan, mengendalikan, atau melakukan pengawasan secara efisien.
- b) Faktor pekerja, seperti meninggalkan pekerjaan tanpa alasan yang cukup, keterlambatan, bermalas-malasan bekerja, dan sebagainya.

**e. Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja**

Departemen kesehatan mengadopsi metode perhitungan kebutuhan Tenaga Kerja berdasarkan beban pekerjaan yang dilaksanakan oleh setiap kategori sumber daya manusia, yaitu metode Work Indicator of Staffing Need (WISN). Metode ini di Indonesia digunakan untuk menghitung jumlah kebutuhan masing-masing kategori tenaga kesehatan yang dibutuhkan di kantor dinas kesehatan dan rumah sakit tingkat provinsi, kabupaten/kota dan telah di sahkan melalui Keputusan Menteri kesehatan R.I No. 81/Menkes/SK/2004 (DepKes 2004).

Metode perhitungan kebutuhan berdasarkan beban kerja (WISN) adalah indikator yang menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan berdasarkan beban kerja, sehingga alokasi/relokasi tenaga akan lebih mudah dan rasional. Kelebihan metode ini mudah dioperasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah diterapkan, komprehensif dan realistis. (Depkes, 2004) Keunggulan metode WISN menurut Depkes adalah :

1. Mudah dilaksanakan karena menggunakan data yang dikumpulkan atau didapat dari laporan kegiatan rutin masing-masing unit pelayanan.
2. Mudah dalam melakukan prosedur perhitungan, sehingga manajer kesehatan di semua tingkatan dapat memasukkannya ke dalam perencanaan kesehatan.
3. Hasil perhitungannya dapat segera diketahui, sehingga dapat segera dimanfaatkan hasil perhitungan tersebut oleh para manajer kesehatan di semua tingkatan dalam mengambil kebijakan atau keputusan/kebijakan.
4. Metode perhitungan ini dapat digunakan bagi berbagai jenis ketenagaan, termasuk tenaga non kesehatan.
5. Hasil perhitungannya realistis, sehingga memberikan kemudahan dalam menyusun perencanaan anggaran dan alokasi sumber daya lainnya.

Kelemahan metode WISN diantaranya: Input data yang diperlukan bagi prosedur perhitungan berasal dari rekapitulasi kegiatan rutin satuan kerja atau institusi dimana tenaga yang dihitung bekerja, maka kelengkapan pencatatan data dan kerapihan penyimpanan data mutlak harus dilakukan dalam mendapatkan keakuratan hasil perhitungan jumlah tenaga secara maksimal (Depkes, 2004).

Langkah-Langkah perhitungan kebutuhan tenaga berdasarkan metode WISN adalah (Depkes, 2004) :

**a. Menetapkan waktu kerja tersedia**

Menetapkan waktu kerja tersedia bertujuan agar diperolehnya waktu kerja efektif selama satu tahun untuk masing-masing kategori SDM yang berkerja di suatu unit atau institusi rumah sakit.

Rumus penetapan waktu kerja tersedia adalah sebagai berikut :

$$\text{Waktu Kerja Tersedia} = \{A - (B + C + D + E)\} \times F$$

Keterangan :

A: Hari kerja, sesuai dengan peraturan di rumah sakit.

B: Cuti tahunan, sesuai ketentuan hak SDM (12 hari kerja)

C: Pendidikan dan pelatihan, sesuai ketentuan yang berlaku di rumah sakit.

D: Hari libur nasional berdasarkan keputusan bersama menteri terkait tentang hari libur nasional.

E: Ketidakhadiran kerja karena alasan sakit, tidak masuk dengan atau tanpa pemberitahuan/ijin.

F: Waktu kerja, sesuai dengan peraturan yang berlaku di rumah sakit.

**b. Menetapkan unit kerja dan kategori SDM yang dihitung**

Tujuan ditetapkannya unit kerja dan kategori SDM yang dihitung adalah di perolehnya unit kerja dan kategori SDM yang

bertanggungjawab dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan perorangan pada pasien, keluarga, dan masyarakat di dalam dan di luar rumah sakit.

Data dan informasi yang dibutuhkan untuk penetapan unit kerja dan kategori SDM didapatkan dari :

1. Data pegawai berdasarkan pendidikan yang berkerja pada tiap unit kerja di rumah sakit.
2. Peraturan perundang-undangan berkaitan dengan jabatan fungsional SDM Kesehatan.
3. Standar Profesi, Standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) pada tiap unit kerja rumah sakit.

#### c. Menyusun standar beban kerja

Standar beban kerja adalah volume atau kuantitas beban kerja selama satu tahun per kategori SDM. Standar beban kerja untuk suatu kegiatan pokok disusun berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya (rata-rata waktu) dan waktu kerja tersedia yang dimiliki oleh masing-masing kategori SDM Rumus standar beban kerja adalah:

$$\text{Standar Beban Kerja} = \frac{\text{Waktu Kerja Tersedia}}{\text{Rata-rata Waktu Per Kegiatan Pokok}}$$

Data yang diperlukan :

1. Waktu kerja tersedia.

2. Bagan struktur organisasi.
3. Kegiatan pokok (Kegiatan pokok dan uraian kegiatan, serta tanggung jawab masing-masing kategori SDM).
4. Rata-rata waktu untuk menyelesaikan jenis kegiatan pokok.
5. Standar profesi.
6. Menetapkan waktu berdasarkan kesepakatan.

**d. Menyusun standar kelonggaran**

Penyusunan standar kelonggaran bertujuan untuk diperolehnya faktor-faktor kelonggaran setiap kategori SDM meliputi jenis kegiatan dan kebutuhan waktu untuk menyelesaikan suatu kegiatan yang tidak terkait langsung atau dipengaruhi tinggi rendahnya kualitas atau jumlah kegiatan pokok/pelayanan. Penyusunan standar kelonggaran dapat dilaksanakan melalui pengamatan dan wawancara kepada setiap kategori tentang :

1. Kegiatan-kegiatan yang tidak terkait langsung dengan pelayanan, contoh : rapat, pelatihan, mengikuti seminar, penyusunan laporan kegiatan, menyusun kebutuhan obat dan barang habis pakai, dll.
2. Frekuensi tiap faktor kegiatan dalam satuan hari, minggu dan bulan.
3. Waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan setelah faktor kelonggaran tiap kategori SDM diperoleh,



langkah selanjutnya adalah menyusun standar kelonggaran dengan melakukan perhitungan berdasarkan rumus.:

Rumus standar kelonggaran :

$$\text{Standar kelonggaran} = \frac{\text{Rata-Rata Waktu per-Faktor Kelonggaran}}{\text{Waktu Kerja Tersedia}}$$

**e. Menghitung kebutuhan tenaga per-unit kerja**

Perhitungan kebutuhan SDM per unit kerja memiliki tujuan untuk diperolehnya jumlah dan jenis/kategori SDM yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan wajib dan upaya pengembangan selama kurun waktu satu tahun

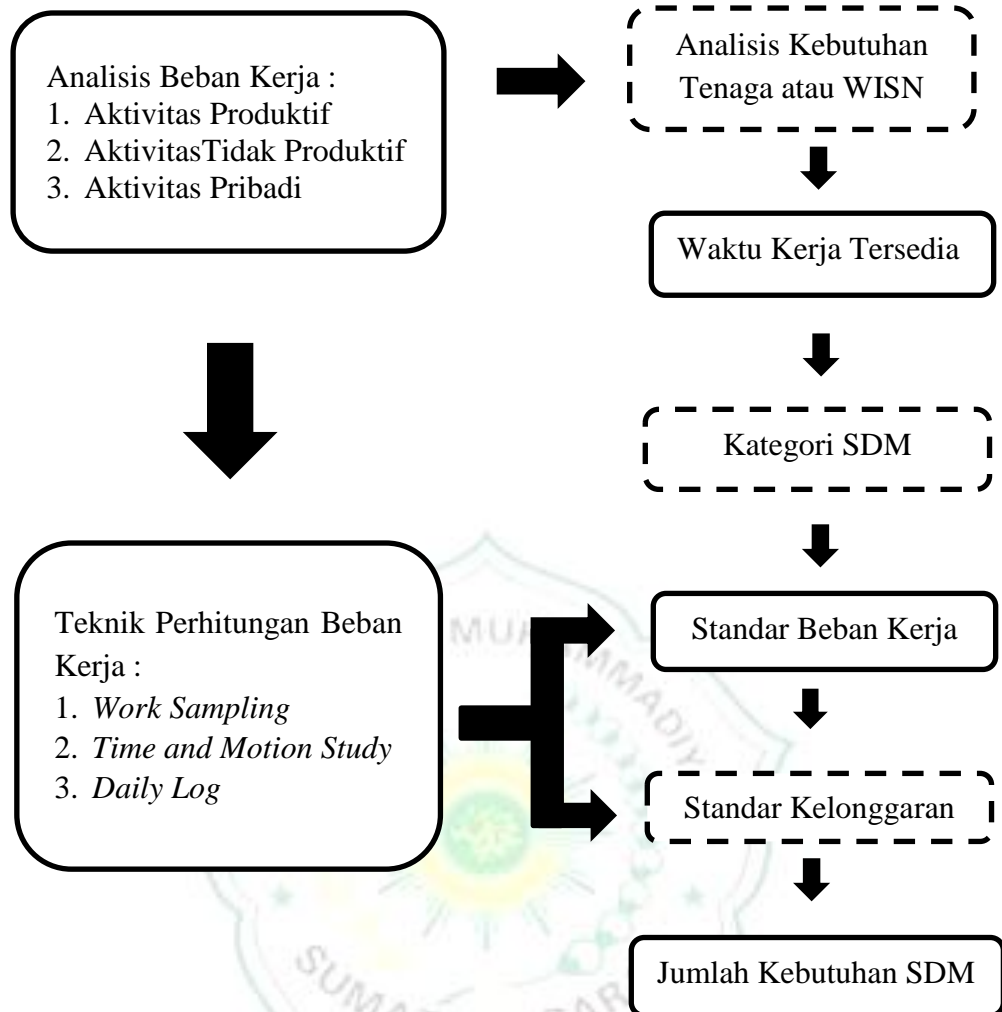
Rumus Perhitungan kebutuhan SDM per unit kerja :

$$\text{Kebutuhan SDM} = \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar Beban Kerja}} + \text{Standar Kelonggaran}$$

Data yang diperlukan :

1. Waktu kerja tersedia.
2. Standar beban kerja.
3. Standar kelonggaran masing-masing kategori SDM.
4. Kuantitas kegiatan pokok tiap unit kerja selama satu tahun (KK).

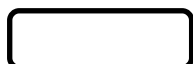
### Kerangka Teori



**Gambar 2. 1 Kerangka Teori**

*Sumber : Siswati, 2018*

#### Keterangan :

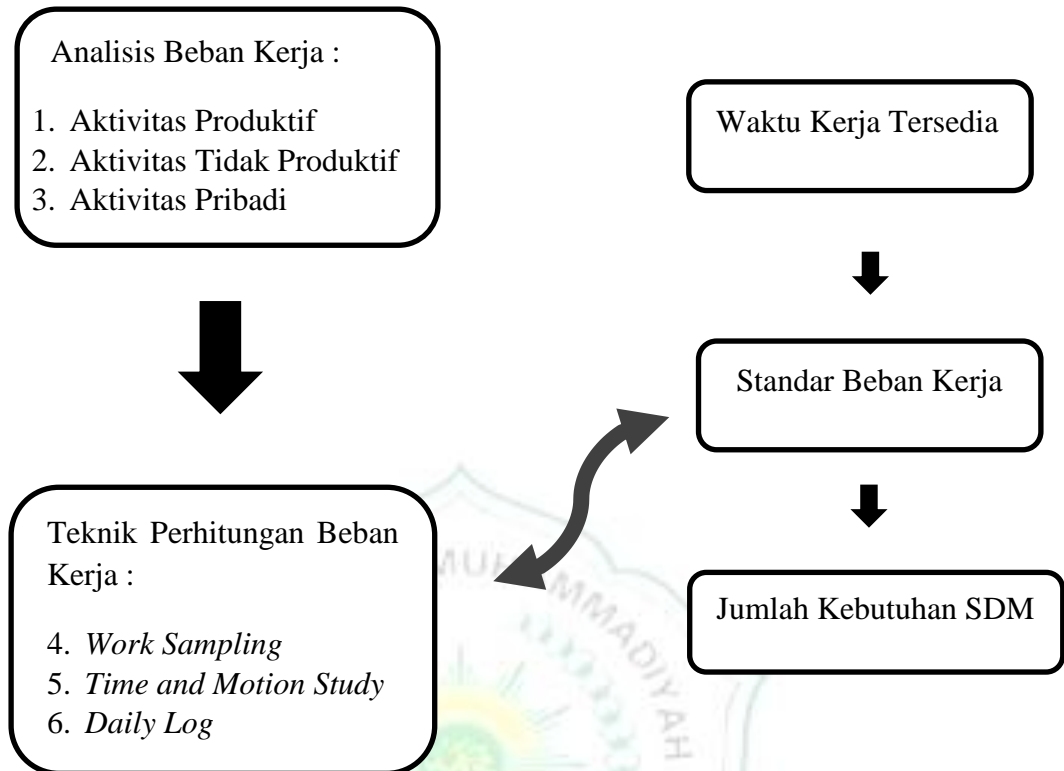


: Variabel yang di teliti



: Variabel yang tidak di teliti

## B. Kerangka Konsep



**Gambar 2. 2 Kerangka Konsep**

### C. Definisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur
Waktu Kerja Tersedia	Angka kuantitatif yang menunjukkan satuan waktu yang digunakan untuk bekerja dalam satuan menit di loket pendaftaran.	Formula waktu kerja tersedia	Wawancara	Hasil formula waktu kerja tersedia. Dari Informasi kuantitatif tentang jumlah waktu yang digunakan staff loket pendaftaran untuk bekerja setahun dalam menit
Standar Beban Kerja	Banyaknya kerja (dalam satu kegiatan pelayanan utama) yang dapat dilakukan oleh seorang tenaga kesehatan dalam setahun di loket pendaftaran.	Formula waktu kerja tersedia.	Wawancara	Hasil Formula waktu kerja tersedia dengan menghitung Volume/Kuantitas loket pendaftaran selama satu tahun

Jumlah Kebutuhan SDM	Angka kuantitatif personil yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh beban kerja yang ada di loket pendaftaran.	Formula WISN.	wawancara	Hasil Formula WISN ditentukan oleh Jumlah SDM Staff Loket Pendaftaran sesuai dengan rumus perhitungan
----------------------------	---	------------------	-----------	---

**Tabel 2. 1 Definisi Operasional**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian/Jenis Penelitian**

Pendekatan atau jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung (Rukajat, 2018).

Penulis menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan tujuan agar dapat mengetahui gambaran kebutuhan beban kerja di loket pendaftaran rsi ibnu sina padang panjang tahun 2023

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu dibagian loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang yang beralamat Jl. Soekarno Hatta No. 17, Bukit Surungan, Kec. Padang Panjang Barat, Kota Padang Panjang, Sumatera Barat. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 April 2023 hingga 30 April 2023

#### **C. Sampel Penelitian**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2017).

Sampel dalam penelitian ini yaitu petugas pendaftaran yang akan diwawancarai di bagian pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Informan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

No.	Responden	Pendidikan	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Responden I	D3	Perempuan	Penanggung Jawab
2	Responden II	D3	Perempuan	Pelaksana Rekam Medis
3	Responden III	SMA	Laki-laki	Pelaksana Rekam Medis
4	Responden IV	SMA	Laki-laki	Pelaksana Rekam Medis

**Tabel 3. 1 Responden Penelitian**

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang bersumber internal yang didapatkan secara langsung melalui pelaksanaan observasi seperti pengamatan secara langsung (Siregar *et al.*, 2022).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang mendalam bersama informan informan yang dipilih yang berada di loket pendaftaran pasien Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder bersumber eksternal yang diperoleh dari luar, baik artikel, jurnal dan lainnya (Siregar *et al.*, 2022). Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumentasi dokumentasi yang berkaitan langsung dengan penelitian yang dilakukan ataupun data sekunder yang dapat di peroleh pada loket pendaftaran pasien maupun profil dari Rumah Sakit Islam

Ibnu Sina Padang Panjang pada tahun 2023 yang berhubungan dengan penelitian misalnya: Jumlah data petugas loket pendaftaran pasien dan SOP standar beban kerja di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang

## **E. Metode Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Observasi yaitu kegiatan pengamatan yang dilakukan dilokasi penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data mengenai penelitian (Sudaryana, 2018).

### **2. Wawancara**

Wawancara adalah suatu cara dalam pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif. Wawancara dibutuhkan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual adakalanya wawancara dilakukan secara kelompok kalau memang tujuannya untuk menginput data dari kelompok (Sudaryono, 2018).

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto dan dokumen yang sudah berlalu (Sudaryono, 2018).

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sukendra, 2020).



Adapun instrumen penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara sangat membantu pewawancara dalam melakukan wawancara.

2. Lembar observasi

Lembar observasi yaitu pedoman yang berisi indikator-indikator yang digunakan untuk melakukan suatu pengamatan. Indikator-indikator tersebut merupakan acuan sekaligus batasan-batasan dalam melakukan observasi (Sukendra, 2020).

## **G. Teknik Analisa Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan (*work sampling*), wawancara mendalam dan telaah dokumen, sehingga dapat dipahami dengan mudah dan dapat memberikan informasi kepada orang lain. Langkah-langkah dalam analisis data adalah:

1. **Wawancara Mendalam**

Data yang dituliskan merupakan data yang berhasil dikumpulkan selama kegiatan penelitian. Data disajikan dalam bentuk poin-poin yang diambil dari transkrip wawancara dan telah dikelompokkan sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Penyajian data dilanjutkan dengan pembahasan secara naratif hingga mencapai kesimpulan.

## 2. Perhitungan Beban Kerja dan Jumlah Tenaga Kerja

Analisis perhitungan kebutuhan tenaga staff loket pendaftaran di RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Perhitungan jumlah kebutuhan tenaga, hasil pengamatan yang dilakukan menggunakan metode work sampling dijadikan dasar perhitungan (WISN), yaitu prosedur menghitung jumlah kebutuhan staff loket pendaftaran berdasarkan indikator beban kerja (Depkes, 2004). Adapun tahapannya adalah:

- a. Menetapkan waktu kerja tersedia, dengan rumus :

$$\text{Waktu Kerja Tersedia} = \{A - (B+C+D+E)\} \times F$$

Dimana:

A = Hari kerja yang mungkin dalam setahun

B = Cuti tahunan

C = Pendidikan dan pelatihan sesuai dengan aturan rumah sakit

D = Hari Libur Nasional

E = Ketidakhadiran kerja karena sakit, izin dan lain sebagainya

F = Waktu kerja dalam satu hari

- b. Menetapkan unit kerja dan kategori SDM

Dalam penelitian ini unit kerjanya adalah Loket Pendaftaran di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dengan kategori SDM terdiri dari penanggung jawab, staf pelaksana dan petugas *coding*.

c. Menyusun standar beban kerja

Standar beban kerja diperoleh dengan membagi waktu kerja tersedia dalam satu tahun dengan rata-rata waktu penyelesaian setiap unit kegiatan pokok. Waktu penyelesaian setiap unit kegiatan pokok adalah rata-rata jumlah waktu setiap kegiatan pokok (produktif langsung dan tidak langsung) dalam satu hari dibagi dengan rata-rata jumlah kegiatan pokok dalam satu hari kerja.

d. Menetapkan unit kerja dan kategori SDM

Dalam penelitian ini unit kerjanya adalah Loker Pendaftaran di RSI Ibnu Sina Padang Panjang

Dengan Rumus :

$$\text{Kebutuhan SDM} = \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar Beban Kerja}} + \text{Standar Kelonggaran}$$

## **BAB VI**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Objek Penelitian**

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang didirikan pada tahun 1970 dengan status Balai Kesehatan yang operasionalnya dilaksanakan pada sebuah Rumah wakaf dari warga Bukit Surungan. Pada tahun 1989 status rumah sakit di tingkatkan menjadi Rumah Sakit tipe D, dimana perizinan masih sementara. Kemudian tahun 2001 keluar izin tetap dengan masa berlaku 5 tahun yaitu sampai tanggal 17 Mei 2006. Pada bulan Juni 2012 Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang telah melaksanakan akreditasi 5 pelayanan dasar dan dinyatakan lulus penuh dan Tahun 2017 melaksanakan akreditasi dengan hasil Perdana dan berlaku sampai 28 November 2020.

##### **2. Lokasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang**

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang adalah salah satu dari enam Unit Upaya yang ada di Yarsi Sumatera Barat yang wilayah kerjanya meliputi :

- a. Kota Padang Panjang.
- b. Kecamatan Batipuh.
- c. Kecamatan X Koto.
- d. Kecamatan Pariangan.

- e. Kecamatan Rambatan.
- f. Kecamatan 2 X 11 enam lingkung

### 3. Visi, Misi, Falsafah Penelitian

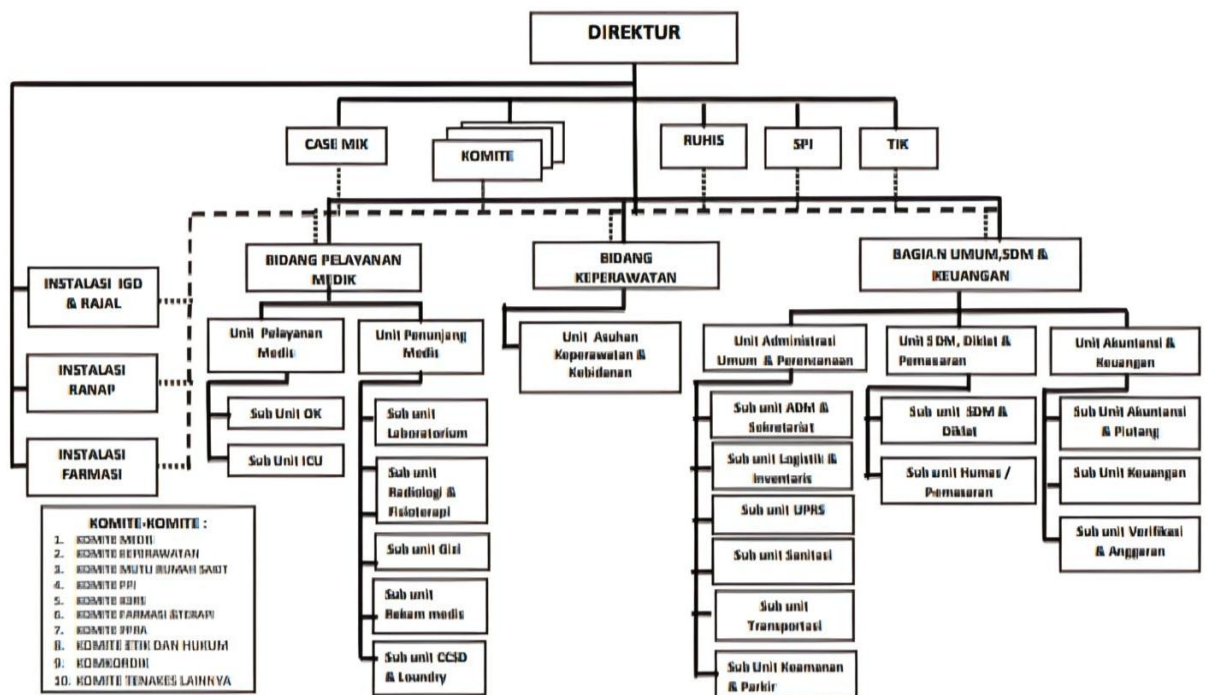
- a. Visi : Perwujudnya Rumah Sakit Kelas C yang berstandar akreditasi syariah dan paripurna di tahun 2026
- b. Misi :
  - 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana rumah sakit sesuai standar
  - 2) Meningkatkan kualitas dan kompetensi SDM yang berakhlakul Kharimah dan Profesional
  - 3) Menerapkan nilai-nilai Islami secara Paripurna dalam memberikan pelayanan dan pengelolaan Rumah Sakit
  - 4) Berperan aktif dalam mengimplementasikan CSR (Corporate Social Responsibility) untuk meningkatkan derajat kesehatan umat
- c. Falsafah : Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang merupakan sarana Dakwah Bil Hal dalam bidang pelayanan kesehatan sebagai perwujudan kemanusiaan dan ketaqwaan kepada Allah SWT.
- d. Motto : Rana Ukhuwah Islamiah menuju sehat dengan

mengharapkan ridho Allah SWT

#### 4. Tujuan Rumah Sakit

Meningkatnya derajat kesehatan umat melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif dan Rehabilitatif secara paripurna dan islami sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

#### 5. Struktur Organisasi



**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi**

*Sumber Profil RSI Ibnu Sina Padang Panjang*

## B. Hasil Penelitian

### 1) Gambaran Kebutuhan Beban Kerja berdasarkan SDM Berdasarkan karakteristik Responden di Locket Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang

Responden yang memberikan informasi di bagian Locket Pendaftaran di Locket Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang berjumlah 4 orang dengan komposisi 2 (dua) orang perempuan dan 2 (dua) orang laki laki. Masing-masing personel di Locket Pendaftaran memiliki karakteristik yang berbeda satu sama lain dilihat dari tingkat pendidikan yang dimiliki, jenis kelamin serta jabatan. Diperoleh data sebagai berikut.

**Tabel 4. 1 Gambaran Karakteristik Kelompok Responden Locket pendaftaran**

No.	Responden	Pendidikan	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Responden I	D3	Perempuan	Penanggung Jawab
2	Responden II	D3	Perempuan	Pelaksana Rekam Medis
3	Responden III	SMA	Laki-laki	Pelaksana Rekam Medis
4	Responden IV	SMA	Laki-laki	Pelaksana Rekam Medis

## 2) Tujuan Khusus Penelitian

### a. Waktu Kerja Tersedia

Waktu kerja yang tersedia bagi staf di Loker Pendaftaran Rumah Sakit Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang adalah waktu kerja yang seharusnya dipenuhi oleh staf tersebut dalam menjalankan aktivitas pokoknya di Loker Pendaftaran selama waktu satu tahun. Rumus waktu kerja yang tersedia adalah:

$$\text{Waktu Kerja Tersedia} = \{A-(B+C+D+E)\} \times F$$

Ket:

- A. Hari Kerja, sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku dirumah sakit
- B. Cuti tahunan, sesuai ketentuan hak SDM (12 hari kerja)
- C. Pendidikan dan Pelatihan, sesuai ketentuan yang berlaku di rumahsakit
- D. Hari libur nasional berdasarkan keputusan bersama menteri terkait tentang hari libur nasional.
- E. Ketidakhadiran kerja karena alasan sakit, tidak masuk dengan atautanpa pemberitahuan/ijin



**a. Hari Kerja**

Jumlah hari kerja satu minggu sesuai ketentuan pelayanan di rumah sakit adalah lima hari kerja, dengan lama waktu kerja 8 jam perhari. Dari data tersebut maka dihitung jumlah hari kerja efektif, jika satu tahun ada 365 hari dan kemudian libur tiap akhir pekan selama dua hari maka diketahui jumlah hari kerja di Loket Pendaftaran adalah 260 hari kerja. Keterangan hasil wawancara tentang waktu kerja tersedia di loket pendaftaran pasien adalah :

*“...Ya kami Masuk bekerja dari senin sampe jumat, weekend kami libur tapi sabtu tetap ada satu petugas jaga piket di loket”*  
(Informan 1)

*“....Kami Bekerja sesuai shif kan ada yang shift pagi siang dan juga yang jaga malam”* (Informan 2).

*“ .... disini kami hari kerja nya setiap jam operasional dan ada sebagian yang di pendaftaran itu kerja nya ber shift”*(Informan 3 dan 4).

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa hari kerja di loket pendaftaran adalah hari senin hingga jumat, sabtu adalah hari piket biasanya hanya diisi 1 (satu) ataupun 2 (dua) staf dan waktu pelayanan hanya setengah hari, berbeda dari hari biasa yang dilaksanakan mulai pukul delapan hingga pukul empat.

**b. Cuti**

Waktu cuti yang berlaku di Loker Pendaftaran Rumah Sakit Pendaftaran RSI adalah sebanyak 12 hari untuk karyawan tetap. Hasil wawancara tentang waktu cuti yang diberikan oleh pihak manajemen dan penggunaan waktu cuti oleh staf di loket pendaftaran dijelaskan sebagai berikut:

*“...Manajemen kasih kami waktu itu 12 hari buat karyawan tetap kita pasti pakai semua dimaksimalkan cuti tahunanya karna kan juga banyak acara keluarga dan kepentingan lain maka dengan waktu cuti tersebut kami bisa menggunakan sebaik mungkin”*

(Informan 1)

*“..Cuti yang manajemen berikan yaa ada 12 hari dalam setahun harus di cukup cukupkan aja lah”*(Informan 2)

*“..... kami hanya diberi jatah cuti itu hanya 12 hari dalam setahun”*  
”(Informan 3).

*“..... jatah cuti kami dengan yang 12 hari dalam setahun”.*  
”(Informan 4)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Cuti tahunan bagi staf di loket pendaftaran mengikuti kebijakan dari manajemen sebanyak 12 hari kerja per tahun dan rata rata seluruh staf memanfaatkan semua waktu cuti tahunan untuk memperpanjang hari libur nasional atau keperluan pribadi lainnya.

**c. Ketidakhadiran Kerja**

Ketidakhadiran kerja dengan alasan sakit, tidak masuk tanpa pemberitahuan atau ijin dan tidak masuk dengan alasan lainnya pertahun di Loker Pendaftaran adalah 4 hari. Keterangan hasil wawancara kepada staf tentang tokeransi ketidakhadiran kerja di loket adalah sebagai berikut :

*“... Untuk toleransi yang diberikan itu ada kkadang sakit mendadak, atau anak sakit atau suami atau keluarga dekat yang harus ditemenin dirumah jadi kita ada absesnsi ketidakhadiran karna ga ijin sebelumnya ” (Informan 1)*

*“..kalau toleransi kehadiran kerja disini yang penting emang harus lapor minimal satu bagian tau kita gak hadir karena alasan apa dan kapan balik kerja lagi nya jadi yang di kantor gak cemas juga” (Informan 2)*

*“..toleransi kehadiran kerja disini itu yang terpenting yaa harus ngelapor dulu seperti kitanya sakit itu yang biasa ny diberi toleransi” (Informan 3)*

*“.. toleransi nya yaa kadang emang di saat kitany izin nggk masuk karena sakit” (Informan 3)*

Dari keterangan informan terkait ketidakhadiran kerja staf di pendaftaran pasien diketahui bahwa ketidakhadiran kerja biasanya karena alasan sakit yang sifatnya mendadak atau

untuk keperluan kerluarga. Ketidakhadiran kerja karena masa cuti yang sudah habis namun staf harus memberi kabar kepada rekan kerja lainnya bila tidak hadir.

**d. Waktu Kerja**

Waktu kerja adalah jumlah jam kerja sehari di Loker Pendaftaran, pelayanan dimulai pukul delapan pagi sampai empat sore jadi total waktu kerja di Loker Pendaftaran adalah delapan jam. Hasil wawancara kepada staf tentang waktu kerja serta lama waktu pelatihan atau pertemuan yang ada di loket pendaftaran sebagai berikut :

“...Datang mah kita dari jam delapan pagi sampe jam empat abis ashar, masuk harus on time pasien kan udah nunggu dari pagi, untuk lamanya kami pertemuan ataupun ada pelatihan itu kadang ada satu jam yang digunakan untuk rapat bulanan dan untuk yang bertanggung jawab itu ya Karu rekam medis”  
(Informan 1)

“..Kerjanya delapan jam kayak orang kantoran, kalau ada pertemuan kadang saat rapat atau adanyaan pelatihan itu kami ada 1 jam atau sampai 3 jam an dan untuk yang bertanggung jawab itu ya Karu rekam medis”(Informan 2)

“...Pasien emang antri dari jam enam karena mesin nomor antrian udah dinyalain satpam dari pagi tapi kita datang dan

mulai pelayanan dari jam delapan dan berapa ada pelatihan atau pertemuan itu ada 1 jam an untuk penanggung jawab ya kita semua petugas” (Informan 3)

“...kita mulai kerja itu sesuai jam kerja yang telah diatur dan mulai dari jam delapan dan berapa ada pelatihan atau pertemuan itu ada 1 jam an penanggung jawab ya karu selanjutny semua petugas” (Informan 4)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, didapatkan waktu kerja staf loket pendaftaran adalah pukul delapan hingga pukul empat sore, namun sebelum waktu pelayanan dimulai pasien biasanya sudah mengambil nomor antrian di mesin nomor antrian yang sudah beroperasi tiap pukul enam pagi tiap harinya, untuk lamanya ada disaat adanya waktu pelatihan ataupun pertemuan berkisar 1 sampai dengan 3 jam dan untuk yang bertanggung jawab itu Kepala ruangan Rekam Medis.

**e. Kendala Mengenai Waktu Kerja**

Kendala yang ditemukan di Loket Pendaftaran Rumah Sakit Pendaftaran RSI, dijelaskan dalam hasil wawancara kepada staf tentang kendala yang ada di loket pendaftaran sebagai berikut:

“... Untuk kendala yang ada di pendaftaran itu kebanyakan terkendala pada ramanya pasien, atau ada pasien komplain, pasien yang nggk tertib gitu sibh kendalanya. ” (Informan 1)

“... kendalanya sih yaa di saat rame kadang ada yang yang nggk tertib”(Informan 2).

“... kendala yaa yang seperti diliat rame trus ada yang komplain yaa kendala biasa aja terjadi saat pendaftaran ” (Infroman 3)

“... kendalanya kadang saat pendaftaran itu jaringannya kadang error atau ada alat alat yang rusak ataupun berkasnya yang seperti maps pasien baru yang habis” (Infroman 4)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kendala yang dialami staf loket pendaftaran yaitu berupa seperti ramainya pasien, adanya pasien yang nggk tertib, berkas yang rusak ataupun habis, jaringan komputer yang error dan lainnya.

**Tabel 4. 2 Waktu Kerja Tersedia dalam Waktu Satu Tahundi Loket Pendaftaran**

Kode	Faktor	Jumlah	Keterangan
A	Hari Kerja	260	Hari/Tahun
B	Cuti Tahunan	12	Hari/Tahun
C	Pendidikan dan Pelatihan	12	Hari/Tahun
D	Hari Libur Nasional	15	Hari/Tahun
E	Ketidakhadiran Kerja	4	Hari/Tahun
F	Waktu Kerja	8	Jam/Hari
	<b>Waktu Kerja Tersedia</b>	1.736	Jam/Tahun
		10.4160	Menit/Tahun
	<b>Hari Kerja Tersedia</b>	217	Hari/Tahun

Berdasarkan rumus tersebut, maka didapatkan waktu kerja yang disediakan bagi Staf di Loker Pendaftaran di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dihitung dari hari kerja selama satu tahun dikurangi hari cuti tahunan untuk, pendidikan dan pelatihan sesuai kebijakan rumah sakit, hari libur nasional yang ditetapkan pemerintah, ketidakhadiran kerja reponden dalam waktu satu tahun dan dikalikan lama waktu kerja sehari di loket pelayanan, hasilnya adalah sebesar atau 1.736 jam/orang/tahun atau 217 hari kerja efektif selama satu tahun.

#### **b. Standar Beban Kerja**

Standar beban kerja merupakan hasil pengukuran dari waktu kerja yang tersedia dibandingkan dengan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap kegiatan pokok. Rata-rata waktu untuk menyelesaikan kegiatan pokok adalah suatu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu kegiatan pokok, oleh masing-masing kategori sumber daya manusia pada tiap unit kerja. Rumus standar beban kerja adalah:

$$\text{Standar beban kerja} = \frac{\text{Waktu Kerja tersedia}}{\text{Rata rata waktu per kegiatan pokok}}$$

Data yang diperlukan:

1. Waktu kerja tersedia
2. Bagan struktur organisasi

3. Kegiatan pokok (Kegiatan pokok dan uraian kegiatan, serta tanggung jawab masing-masing kategori SDM)
4. Rata-rata waktu untuk menyelesaikan jenis kegiatan pokok
5. Menetapkan waktu berdasarkan kesepakatan

Rata-rata waktu untuk menyelesaikan kegiatan pokok diperoleh dari:

1. Referensi hasil penelitian
2. Melaksanakan penelitian
3. Pencatatan waktu dalam menyelesaikan uraian kegiatan (Sesuai standar pelayanan dan SOP)

**Tabel 4. 3 Standar Beban Kerja Berdasarkan Aktivitas Pengamatan**

Kegiatan	Rata-rata Waktu(menit)	Standar Beban Kerja
Membuat registrasi rawat jalan	3	36480
Membuat laporan kunjungan rawat jalan Harian	30	3648
Melakukan pengarsipan berkas pasien	20	5472
<i>Coding</i>	3	36480
Membuat registrasi keluar pasien	3	36480
Berkoordinasi dengan bagian lain	10	10944
Mengikuti rapat bulanan	60	1824



Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa proporsi beban kerja paling besar ada di kegiatan pembuatan registrasi pasien, pembuatan laporan kunjungan pasien, *coding*, dan pembuatan registrasi keluar pasien masing masing memiliki standar beban kerja sebesar 36480. Kemudian pengarsipan sebesar 5472, koordinasi dengan bagian lain sebesar 10944 dan mengikuti rapat bulanan sebesar 1824. Pada standar beban kerja dijeaskan oleh para staf tentang pertanyaan wawancara terkait beberapa pertanyaan sebagai berikut:

a) SOP

Pada pelayanan rekam medis di pendaftaran pasien itu diketahui melalui wawancara beberapa responden dengan pertanyaan “apakah ada Sop mengenai setiap pekerjaan yang dilakukan di bagian pendaftaran” dengan jawaban responden sebagai berikut:

*“...SOP nya ada standar beban yang ada dalam pelayananan pasien itu 1 paasien dilayani 5 menit ddi bagian pendaftaran”*  
(Informan 1).

*“... Untuk SOP, SOP nya ada dan kami sudah bekerja sesuai SOP yang ada yang mana 1 pasien 5 menit pelayanan”.*”  
(Informan 2)

*“...SOPnya yang dengan standr pelayanan 1 pasien 5 menit pelayanan”.*” (Informan 3)

*“...SOP nya ada dan kami sudah bekerja sesuai SOP yang ada dengan standar pelayannyaa itu yaitu 1 pasien 5 menit pelayanan”.*” (Informan 4)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengenai SOP dari standar beban kerja sudah ada yaitu dilakukan yaitu 1 pasien dilayani dengan standar waktu 5 menit.

#### b) Struktur Organisasi

Pada pelayanan rekam medis di pendaftaran pasien itu diketahui melalui wawancara beberapa responden dengan pertanyaan “Bagaimana Struktur Organisasi(pendaftaran)” dengan jawaban responden sebagai berikut:

*“...Struktur organisasi nya itu ada sudah di susun oleh pihak manajemennya”*(Informan 1).

*“...Sudah ada struktur organisasi”.*” (Informan 2,3,4,)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengenai Struktur organisasinya itu sudah ada telah disusun oleh pihak manajemen.

#### c) Kebijakan standarr beban kerja

Pada pelayanan rekam medis di pendaftaran pasien itu

diketahui melalui wawancara beberapa responden dengan pertanyaan “Siapa yang membuat kebijakan mengenai standar waktu kerja serta penetapan standar kerjanya?” dengan jawaban responden sebagai berikut:

*“...Mengenai kebijakan waktu kerja itu sudah diatur oleh KEMNAKER dan kebijakan sudah kami jalani disini”* (Informan 1,2,3,4).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengenai standar beban kerja petugas pendaftaran sudah memiliki SOP dengan standar prosedur pelayanan sebanyak 1 orang pasien dilayani selama 5 menit pelayanan. Serta Rumah Sakit juga sudah membuat kebijakan mengenai standar waktu kerja serta penetapan standar kerjanya sudah ada telah diatur oleh KEMNAKER (Kementerian Ketenagakerjaan).

d) Kendala

Kendala Standar beban kerja yang ditemukan di Loket Pendaftaran Rumah Sakit Pendaftaran RSI, dijelaskan dalam hasil wawancara kepada staf tentang kendala yang ada di loket pendaftaran sebagai berikut:

*“... Untuk kendala yang ada di pendaftaran itu kebanyakan terkendala pada ramanya pasien, atau ada pasien komplain, pasien yang nggak tertib gitu sikh kendalanya.”* (Informan 1)

“... kendalanya sih yaa di saat rame kadang ada yang yang nggk tertib”(Informan 2).

“... kendala yaa yang seperti diliat rame trus ada yang komplain yaa kendala biasa aja terjadi saat pendaftaran ” (Infroman 3)

“... kendalanya kadang saat pendaftaran itu jaringannya kadang error atau ada alat alat yang rusak ataupun berkasnya yang seperti maps pasien baru yang habis” (Infroman 4)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kendala beban kerja yang dialami staf loket pendaftaran sama dengan kendala yang dialami pada ketersediaan waktu kerja yaitu berupa seperti ramainya pasien, adanya pasien yang nggk tertib, berkas yang rusak ataupun habis, jaringan komputer yang error dan lainnya.

**c. Kebutuhan Tenaga Kerja di Loker Pendaftaran**

Perhitungan kebutuhan personil di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang dengan menggunakan metode WISN dapat diperoleh dengan menggunakan formulasi berikut :

$$\text{Kebutuhan SDM} = \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar beban kerja}} + \text{Standar Kelonggaran}$$

Perhitungan kebutuhan tenaga di di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang dihitung berdasarkan setiap kegiatan pokok yang dilakukan selama kegiatan pengamatan berlangsung.

Kemudian kebutuhan tenaga dari setiap kegiatan pokok diakumulasi sehingga terdapat jumlah kebutuhan tenaga di di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang seperti pada tabel di bawah ini

**Tabel 4. 4 Kebutuhan Tenaga di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang Berdasarkan Perhitungan Beban Kerja**

No	Kegiatan	KKP	SBK	KS
1	Membuat registrasi rawat jalan	300	36480	0.9
2	Membuat laporan kunjungan rawat jalan harian	1	3648	0.9
3	Melakukan pengarsipan berkas pasien	1	5472	0.9
4	<i>Coding</i>	350	36480	0.9
5	Membuat registrasi keluar pasien	350	36480	0.9
6	Berkoordinasi dengan bagian lain	5	10944	0.9
7	Mengikuti rapat bulanan	1	1824	0.9
	<b>Total Kebutuhan Personil</b>			6.3
	<b>Dibulatkan</b>			6

*Ket:*

*KKP Kuantitas Kegiatan*

*SBK Standar Beban Kerja*

*KS Kebutuhan SDM*

Dari tabel 4.4 di atas, diketahui hasil perhitungan kebutuhan tenaga berdasarkan perhitungan beban kerja staf didapatkan proporsi kebutuhan tenaga untuk kegiatan pembuatan registrasi pasien rawat jalan sebanyak 0.9 tenaga, membuat laporan kunjungan pasien harian

sebanyak 0.9 tenaga, melakukan pengarsipan berkas pasien sebanyak 0.9 tenaga, coding sebanyak 0.9 tenaga, membuat registrasi keluar pasien BPJS sebanyak 0.9 tenaga, berkoordinasi dengan bagian lain sebanyak 0.9 tenaga dan mengikuti rapat bulanan sebanyak 0.9 tenaga.

Berdasarkan perhitungan kebutuhan tenaga dengan menggunakan WISN (*Work Load Indicator Staff Need*) didapatkan total kebutuhan tenaga di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang berjumlah 6 orang sesuai petunjuk pembulatan perhitungan WISN oleh Depkes (2012) dibulatkan menjadi Enam orang.

## **C. Pembahasan**

### **1. Waktu Kerja Yang Tersedia**

Waktu kerja tersedia di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang dalam satu tahun adalah sebesar atau 1.736 jam/orang/tahun atau 217 hari kerja efektif selama satu tahun. Dengan perhitungan waktu kerja yaitu hari kerja pada petugas loket RSI Ibnu Sina memiliki waktu kerja 8 jam per hari, hari cutikerja sebanyak 12 hari untuk karyawan tetap, ketidakhadiran kerja jika dalam keadaan tidak izin atau tanpa pemberitahuan sebanyak 4 hari dan diluar jam kerja seperti diadakannya pertemuan, rapat atau sejenisnya sebanyak 1 jam sampai dengan 3 jam. Variabel perhitungan waktu kerja tersedia didapatkan dari total jumlah hari kerja dalam satu tahun dikurangi jumlah hari libur yang diatur oleh KemenKo Kesra Siaran Pers Nomor : 17/Humas Kesra /V/2014 yang

menetapkan 15 hari libur nasional, cuti tahunan, pendidikan dan pelatihan dan rata-rata ketidakhadiran kerja dalam satu tahun. Dengan adanya kendala seperti ramainya pasien yang mendaftar, kurang tertibnya pasien didalam antrean, jaringan komputer yang kadang error dan berkas map pasien yang habis.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2015) di Unit Rekam Medis RS Assalam Gemolong diperoleh waktu tersedia bagi unit tersebut sebesar 1974 jam per tahun. Dan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rubbiana (2015) mengenai “Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja dengan menggunakan rumus Work Load Indicator Staff Need atau WISN Bagian Filing RSUD Dr. Moewardi kepada tenaga perawat di 1901 jam per tahun.

Penelitian ini juga sejalan dengan judul penelitian “analisa kebutuhan tenaga rekam medis berdasarkan beban kerja dengan metode WISN di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan” diketahui diperoleh waktu tersedia bagi unit tersebut sebesar 2056 jam per tahun.

Menurut asumsi peneliti, dari hasil data yang diperoleh waktu kerja yang tersedia itu sudah memenuhi kebutuhan beban kerja petugas di loket pendaftar. Yang mana waktu kerja tersedia di Loket Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang dalam satu tahun adalah sebesar atau 1.736 jam/orang/tahun atau 217 hari kerja efektif selama satu tahun. Serta adanya toleransi yang diberikan oleh rumah sakit sebanyak 4 hari untuk ketidakhadiran tanpa izin atau pemberitahuan. Namun dengan waktu

kerja yang sudah memenuhi masih ada ditemukan kendala disaat melayani pasien pada pendaftaran yang ramai serta antrean yang kadang tertib sehingga beban kerja petugas loket meningkat.

## **2. Standar Beban Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian diatas ditemukan bahwa dari hasil wawancara bersama informan 1,2,3 dan 4 , standar beban kerja petugas pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang memiliki SOP pada standar beban kerjanya dengan standar prosedur pelayanan sebanyak 1 orang pasien dilayani selama 5 menit pelayanan dan beban kerja petugas loket sudah dibagi sesuai struktur organisasi. Serta Rumah Sakit juga sudah membuat kebijakan mengenai standar waktu kerja serta penetapan standar kerjanya sudah ada telah diatur oleh KEMNAKER (Kementerian Ketenagakerjaan). Pada Formula waktu kerja yang tersedia, beban kerja petugas loket pendaftaran, dilihat dari tabel 4.4 tentang standar beban kerja berdasarkan aktivitas pengamatan di Loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang memiliki besaran nilai berbeda untuk tiap aktivitas produktif yang dilakukan. Untuk mengetahui rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas pokok diperoleh dari hasil pengamatan diperkuat dengan wawancara kepada seluruh responden . Standar beban kerja tertinggi berdasarkan perhitungan terdapat pada aktivitas melayani registrasi pasien rawat jalan, registrasi pasien keluar dan coding ketiganya sama sama memiliki besaran nilai standar beban kerja sebesar 36480 menit/tahun.



Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Rahmawati (2015) dengan judul penelitian “Analisis Kebutuhan jumlah tenaga kerja berdasarkan beban kerja di unit rekam medis rumah sakit umum assalam gemolong”. Diketahui standar beban kerja rekam medis di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong dalam satu tahun kerja adalah 152924 menit/tahun. Standar beban kerja tertinggi terdapat di bagian Filing rawat jalan dan rawat inap. Penelitian lainya oleh Imanti (2015) di Unit Rekam Medis RS kendal standar beban kerja tertinggi terdapat di bagian *coding* sebesar 45506 menit per tahun.

Penelitian ini juga sejalan dengan judul penelitian “analisa kebutuhan tenaga rekam medis berdasarkan beban kerja dengan metode WISN di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan” Diketahui standar beban kerja rekam medis di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong dalam satu tahun kerja adalah 124320 menit/tahun.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, peneliti berasumsi bahwa dari hasil data yang diperoleh standar beban kerja belum sepenuhnya dijalankan sesuai dengan SOP yaitu 1 orang pasien dilayani 5 menit serta aturan tersebut dibuat berdasarkan kebijakan dari KEMENAKER (kementerian ketenagakerjaan), sudah adanya struktur organisasi sehingga tugas dari petugas loket sudah dijalankan sesuai dengan jabatannya masing masing. Dengan masih ditemukannya kendala pada jaringan komputer yang error sehingga memperlambat proses pendaftaran dan tidak terpenuhinya standar beban kerja dari petugas loket.

### 3. Kebutuhan Tenaga Kerja di Loker Pendaftaran

Perhitungan kebutuhan tenaga di Loker Pelayanan berdasarkan metode *WISN* (*workload indicator staff needed*) menghasilkan perhitungan jumlah kebutuhan tenaga sebesar 6 orang, dibandingkan jumlah tenaga yang ada saat ini berjumlah 4 orang maka penambahan jumlah tenaga adalah 2 orang di Loker pendaftaran di RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Jumlah pemenuhan tenaga saat ini dari hasil perhitungan baru memenuhi 83% dari jumlah ideal yang dihasilkan oleh metode *WISN*.

Dengan kendala yang dihadapi di Loker Pendaftaran seperti ramainya pasien dalam pendaftaran, pasien yang tidak terbit dalam melakukan pendaftaran, jaringan komputer yang error ataupun berkas berkas map pendaftaran pasien yang habis , serta kunjungan pasien peserta BPJS yang akan meningkat tiap tahunnya untuk mengantisipasi hal tersebut maka pemenuhan kebutuhan tenaga kerja yang sesuai beban kerja perlu dilaksanakan.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Rahmawati (2015), dalam penelitiannya menjelaskan petugas di unit rekam medis Rumah Sakit Assalam Gemolong sampai dengan Bulan Agustus 2015 sebanyak 8 orang. Sedangkan dari hasil perhitungan kbutuhan tenaga kerja unit rekam medis sebanyak 8,56 atau 9 orang. Sehingga kebutuhan tenaga unit rekam medis tahun 2015 memerlukan penambahan 1 orang tenaga di bagian *filling*, karena bagian *filling* masih dirangkap atau dikerjakan oleh petugas pendaftaran dan petugas *assembling*, *coding* dan *indexing*, untuk mencapai

produktifitas kerja yang optimal perlu adanya pendayagunaan dan pembagian tugas sesuai dengan *job description*.

Penelitian ini juga sejalan dengan judul penelitian “analisa kebutuhan tenaga rekam medis berdasarkan beban kerja dengan metode WISN di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan” diketahui analisa kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja dilakukan dengan menggunakan metode WISN, jumlah SDM di bagian pendaftaran 2 orang. Dan jumlah yang dibutuhkan adalah 1 (satu) orang.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu peneliti berasumsi bahwa, dari hasil data yang diperoleh jumlah kebutuhan SDM masih perlu adanya penambahan supaya beban kerja yang di kerjakan petugas bisa menyeimbangkan standar yang berlaku. Dari hasil perhitungan Jumlah pemenuhan tenaga saat ini baru memenuhi 83% dari jumlah ideal yang dihasilkan oleh metode WISN. Sehingga dengan diadakannya penambahan petugas akan bisa memenuhi standar beban kerja berdasarkan kebutuhan dari SDM nya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil dan pembahasan tentang gambaran kebutuhan beban kerja di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang dapat disimpulkan:

1. Jumlah waktu kerja yang tersedia di Loker Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2023 dalam 1 tahun 1.736 jam/orang/tahun atau 217 hari kerja efektif selama satu tahun.
2. Standar besar beban kerja staf loker pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2023 sudah dijalankan sesuai dengan SOP yaitu 1 orang pasien dilayani 5 menit serta aturan tersebut dibuat berdasarkan kebijakan dari KEMENAKER (kementerian ketenagakerjaan).
3. Berdasarkan perhitungan kebutuhan tenaga dengan menggunakan rasio *WISN (workload indicator staff needed)* sebesar 0,8, total kebutuhan tenaga staf di pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2023 berjumlah 6 orang.

#### **B. Saran**

##### **1. Saran Bagi RSI Ibnu Sina Padang Panjang**

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan penambahan tenaga staff loker pendaftaran sesuai dengan perhitungan analisis beban kerja, yaitu satu sebesar satu orang.

- b. Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi acuan gambaran beban kerja di unit lain sebagai evaluasi atas ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki dan dilakukan berkala guna mendapatkan jumlah kebutuhan tenaga yang rasional serta memantau kegiatan produktif kerja di unit tersebut.
- c. Untuk mempercepat input data pasien saat registrasi bisa dipertimbangkan penggunaan *barcode scanner* sehingga memangkas waktu proses pendaftaran pasien.
- d. Peningkatan fasilitas bagi pasien seperti memperbanyak kursi duduk dan di koridor agar pasien peserta BPJS bisa lebih nyaman dan sabar saat waktu tunggu.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan penelitian yang akan datang bisa menggunakan metode lain seperti *time and motion study* untuk meneliti tidak hanya beban kerja dan jumlah kebutuhan tenaga tetapi juga kualitas tenaga kerja yang akan diteliti, selain itu *teknik time and motion study* tidak harus mengamati semua tenaga yang akan diteliti tetapi mengamati beberapa tenaga yang menjadi sampel penelitian.
- b. Melakukan penelitian lain yang mendukung dalam mencari jumlah kebutuhan tenaga kerja seperti mengukur kepuasan pasien, kelelahan kerja, analisis pekerjaan dan faktor terkait lainnya sebagai bahan pertimbangan manajemen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kuantatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Azkiyah, Y.A. (2020). *Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit*.
- Azwita, S.N., & Putri, S.A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dalam Administrasi Rumah Sakit*. Padang : UMSB Press.
- Bayu, S. (2015). *Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di Loket Pendaftaran BPJS Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2015*.
- Departemen Kesehatan RI. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ilyas, Y. (2013). *Perencanaan SDM Rumah Sakit : Teori, Metode dan Formula*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok. 2013.
- Ilyas, Y. (2013). *Perencanaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Teori, Metode dan Formula*. Depok : FKM UI.
- Imanti, M. (2015). *Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Kendal 2015*. *Jurnal Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nusantoro* : 1-12.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta : Raih Asa Sukses.
- Kristanto, V.H. (2018). *Metode Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta : Deepublish.
- Mathar, I. (2018). *Manajemen Informasi Kesehatan : Pengelolaan Dokumen Rekam Medis*. Yogyakarta : Deepublish.
- Menteri Kesehatan RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis*. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.

- Menteri Kesehatan RI. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Menteri Kesehatan RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 tentang Klarifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Nawawi, H. (2017). *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Organisasi Yang Profit Kompetitif*. Yogyakarta : UGM Press.
- Siregar, Y.S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik Pada Masa Pandemi Covid-19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, Vol. 2 No. 1 2022.
- Siswanti. (2018). *Manajemen Unit Kerja II Perencanaan SDM Unit Kerja RMIK*. Jakarta Selatan : Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Sudaryana, B. (2018). *Metode Penelitian Teori dan Praktek Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sukendra. (2020). *Instrumen Penelitian*. Bali : Mahameru Press.
- Taufan. (2019). Penentuan Jumlah Tenaga Kerja yang Optimal dengan Metode Work Sampling di IKM Griya Manik Gudo Jombang. *Jurnal Valtik*, Vol. (1) : 30 - 35.
- Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2014 tentang *Tenaga Kesehatan*. Retrived from : <https://jdih.kemenkopmk.go.id/produkhukum/45/2014/36> . Diakses 24 Februari 2023.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1999 tentang Pengesahan ILO *Convention Nomor 138 Concerning Minimum Ade For Admission To Employment* atau Konvensi ILO mengenai Usia Minimum Untuk Diperbolehkan Bekerja. Retrived from : [https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data\\_puu/peraturan\\_file\\_21.pdf](https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/peraturan_file_21.pdf). Diakses 10 Maret 2023.
- Undang-Undang RI No. 11 Tahun 2020 tentang *cipta kerja*. Retrived from : <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/149750/uu-no-11-tahun-2020>. Diakses 10 Maret 2023.
- Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang *rumah sakit*. Jakarta : Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Wahyuni, S. (2021). Tinjauan Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Berdasarkan Beban Kerja di Unit *Filling*.

World Health Organization. (2015). *Universal Health Coverage*. Retrived from : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/en/>. Diakses 24 Februari 2023.





## Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



**UM** SUMATERA  
BARAT

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**  
**FAKULTAS KESEHATAN**

Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : /II.3.AU/F/2023 Bukittinggi, 19 Syawal 1444 H  
Lampiran : 1 (satu) rangkap 9 Mei 2023 M  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
**Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang**  
Kota Padang Panjang  
di  
**Tempat**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Seiring salam diatas kami doakan semoga kita semua dalam keadaan sehat dan sukses menjalankan aktivitas sehari - hari, Aamiin.

Sehubungan dengan penyusunan Karya Tulis Ilmiah mahasiswa semester 6 (Enam) pada Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun Akademik 2022/2023, maka bersama surat ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin melakukan penelitian kepada mahasiswa kami atas nama :

Nama : Adillah Paradise  
NIM : 20190002  
Judul Penelitian : Gambaran Kebutuhan Beban Kerja di Loker Pendaftaran Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Dekan,**

**Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb**  
NBM. 1340276

*Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian*



**YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM SUMATERA BARAT**  
**RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PADANG PANJANG**  
 Jalan Soekarno – Hatta No.17, Telp. (0752) 82127 – Fax. (0752)83997 E-mail : ibnusina\_ppj@yahoo.co.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 876/IS-PP/VIII-2023 Padang Panjang, 28 Muharam 1445 H  
 Lamp : - 15 Agustus 2023 M  
 Hal : **Penelitian Mahasiswa**

Kepada Yth.  
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
 di

**Tempat**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat,  
 Semoga Bapak/Ibu beserta staf selalu diberi kesehatan oleh Allah SWT dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Aamiin.

Menindaklanjuti surat No. 721/II.3.AU/F/2023 tanggal 09 Mei 2023 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwasanya mahasiswa Bapak/Ibu berikut ini telah selesai melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang :

Nama : Adillah Paradise

NIM : 20190002

Judul Proposal : Gambaran Kebutuhan Beban Kerja di Loker Pendaftaran Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalam,  
 Direktur Rumah Sakit Islam Ibnu Sina  
 Padang Panjang,

  
**Dr. Fair Raza**  
**NIK : 1901/IS/122010**

*Lampiran 3 Format Wawancara*

**FORMAT PEDOMAN WAWANCARA**

**Gambaran Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja di Loker**

**Pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2023**

**A. Tujuan**

Untuk mengetahui bagaimana kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja di loket pendaftaran RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

**B. Pelaksanaa Wawancara**

Hari, tanggal :

Tempat :

**C. Identifikasi Informan**

Nama Informan :

Jabatan :

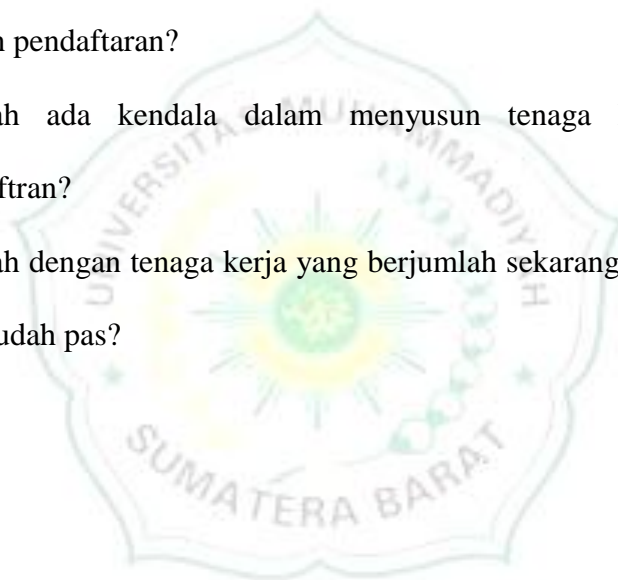
**D. Daftar Pertanyaan**

1. Waktu kerja tersedia ( jumlah kebutuhan tenaga staf)
  - a. Berapa hari cuti dan cara pembagian (sebulan/setahun)?
  - b. Apakah toleransi ketidakhadiran (alasan yang diterima apa saja)?
  - c. Berapa lama jam kerja dalam 1 hari? jika ada pelatihan berapa lama waktunya?
2. Standar waktu kerja
  - a. Apakah ada SOP mengenai setiap pekerjaan yang dilakukan di bagian pendaftaran (menit)?
  - b. Struktur organisasi (pendaftaran)?

- c. Siapa yang membuat kebijakan mengenai standar waktu kerja?
- d. Bagaimana menetapkan standar waktu kerja di bagian pendaftaran?
- e. Apa ada kendala terkait beban kerja di bagian pendaftaran?
- f. Mengapa hal tersebut dapat terjadi?(jika ada kendala)

### 3. Jumlah kebutuhan SDM

- a. Pada bagian pendaftaran tersedia berapa staf?
- b. POKJA setiap staf di pendaftaran?
- c. Siapa yang bertanggungjawab dalam menyusun jumlah tenaga kerja di bagian pendaftaran?
- d. Apakah ada kendala dalam menyusun tenaga kerja di bagian pendaftaran?
- e. Apakah dengan tenaga kerja yang berjumlah sekarang terdapat masalah atau sudah pas?



*Lampiran 4 Transkrip Wawancara*

<b>Pertanyaan</b>	<b>Informen 1</b>	<b>Informen 2</b>	<b>Informen 3</b>	<b>Informen 4</b>	<b>Kesimpulan</b>
<p>Berapa hari cuti dan cara pembagian (sebulan/setahun)?</p>	<p><i>Manajemen kasih kami waktu itu 12 hari buat karyawan tetap kita pasti pakai semua dimaksimalkan cuti tahunanya karna kan juga banyak acara keluarga dan kepentingan lain maka dengan waktu cuti tersebut kami bisa</i></p>	<p><i>Cuti yang manajemen berikan yaa ada 12 hari dalam setahun harus di cukup cukupkan aja lah</i></p>	<p><i>Kami hanya diberi jatah cuti itu hanya 12 hari dalam setahun</i></p>	<p><i>Jatah cuti kami dengan yang 12 hari dalam setahun</i></p>	<p><i>Cuti tahunan bagi staf di loket pendaftaran mengikuti kebijakan dari manajemen sebanyak 12 hari kerja pertahun dan rata rata seluruh staf memanfaatkan semua waktu cuti tahunan untuk memperpanjang hari</i></p>

	<i>menggunakan sebaik mungkin</i>				<i>libur nasional atau keperluan pribadi lainnya.</i>
Apakah ada toleransi ketidakhadiran (alasan yang di terima apa saja?)	<i>Untuk toleransi yang diberikan itu ada kadang sakit mendadak, atau anak sakit atau suami atau keluarga dekat yang harus ditemenin dirumah jadi kita ada absesnsi ketidakhadiran</i>	<i>Kalau toleransi kehadiran kerja disini yang penting emang harus lapor minimal satu bagian tau kita gak hadir karena alasan apa dan kapan balik kerja lagi nya jadi yang di kantor gak cemas juga</i>	<i>Ttoleransi kehadiran kerja disini itu yang terpenting yaa harus ngelapor dulu seperti kitanya sakit itu yang biasa ny diberi toleransi</i>	<i>Toleransi nya yaa kadang emang di saat kitany izin nggk masuk karena sakit</i>	<i>Dari keterangan informan terkait ketidakhadiran kerja staf di pendaftaran pasien diketahui bahwa ketidakhadiran kerja biasanya karena alasan sakit yang sifatnya mendadak atau untuk keperluan kerluarga.</i>

	<i>karna ga ijin sebelumnya</i>				<i>Ketidakhadiran kerja karena masa cuti yang sudah habis namun staf harus memberi kabar kepada rekan kerja lainnya bila tidak hadir</i>
<i>Berapa lama jam kerja dalam 1 hari? Jika ada pelatihan berapa lam waktu kerjanya?</i>	<i>Datang mah kita dari jam delapan pagi sampejam empat abis ashar, masuk harus on time pasienkan udah nunggu dari pagi, untuk lamanya kami</i>	<i>Kerjanya delapan jam kayak orang kantoran, kalau ada pertemuan kadang saat rapat atau adanyan pelatihan itu kami ada 1 jam atau</i>	<i>Pasien emang antri dari jam enam karena mesin nomor antrian udah dinyalain satpam dari pagi tapi kita datang dan mulai pelayanan darijam</i>	<i>Kita mulai kerja itu sesuai jam kerja yang telah diatur dan mulai dari jam delapan dan berapa ada pelatihan atau pertemuan itu ada 1 jam an penanggung jawab</i>	<i>Berdasarkan hasil wawancara diatas, didapatkan waktu kerja staf loket pendaftaran adalah pukul delapan hingga pukul empat sore, namun sebelum waktu</i>

	<p><i>pertemuan ataupun ada pelatihan itu kadang ada satu jam yang digunakan untuk rapat bulanan dan untuk yang bertanggung jawab itu ya Karu rekam medis</i></p>	<p><i>sampai 3 jam an dan untuk yang bertanggung jawab itu ya Karu rekam medis</i></p>	<p><i>delapan dan berapa ada pelatihan atau pertemuan itu ada 1 jam an untuk penanggung jawab ya kita semua petugas</i></p>	<p><i>ya karu selanjutny semua petugas</i></p>	<p><i>pelayanan dimulai pasien biasanya sudah mengambil nomor antrian di mesin nomor antrian yang sudah beroperasi tiap pukul enam pagi tiap harinya, untuk lamanya ada disaat adanya waktu pelatihan ataupun pertemuan berkisar 1 sampai dengan 3 jam dan untuk yang bertanggung jawab itu</i></p>
--	---	--	---	--	---



					<i>Kepala ruangan Rekam Medis.</i>
<i>Apa kendala mengenai waktu kerja di bagian pendaftaran?</i>	<i>Untuk kendala yang ada di pendaftaran itu kebanyakan terkendala pada ramanya pasien, atau ada pasien komplain, pasien ya nggk tertib gitu sibh kendalanya</i>	<i>Kendalanya sih yaa di saat rame kadang ada yang yang nggk tertib</i>	<i>Kendala yaa yang seperti diliat rame trus ada yang komplain yaa kendala biasa aja terjadi saat pendaftaran</i>	<i>Kendalanya kadang saat pendaftan itu jaringannya kadang error atau ada alat alat yang rusak ataupun berkasnya yang seperti maps pasien baru yang habis</i>	<i>Berdasarkan hasil wawancara diatas, kendala yang dialami staf loket pendaftaran yaitu berupa seperti ramainya pasien, adanya pasien yang nggk tertib, berkas yang rusak ataupun habis, jaringan komputer yang error dan lainnya.</i>

Apakah ada SOP mengenai setiap pekerjaan yang dilakukan di bagian pendaftaran (menit)?	<i>SOP nya ada standar beban yang ada dalam pelayananan pasien itu 1 paasien dilayani 5 menit ddi bagian pendaftaran</i>	<i>Untuk SOP, SOP nya ada dan kami sudah bekerja sesuai SOP yang ada yang mana 1 pasien 5 menit pelayanan</i>	<i>SOP nya yang dengan standr pelayanan 1 pasien 5 menit pelayanan</i>	<i>SOP nya ada dan kami sudah bekerja sesuai SOP yang ada dengan standar pelayannyaa itu yaitu 1 pasien 5 menit pelayanan</i>	<i>Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengenai SOP dari standar beban kerja sudah ada yaitu dilakukan yaitu 1 pasien dilayani dengan standar waktu 5 menit.</i>
Bagaimana struktur organisasi (pendaftaran)?	<i>Struktur organisasi nya itu ada sudah di susun</i>	<i>Sudah ada struktur organisasi</i>	<i>Sudah ada struktur organisasi</i>	<i>Sudah ada struktur organisasi</i>	<i>Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengenai Struktur</i>

	<i>oleh pihak manajemennya</i>				<i>organisasinya itu sudah ada telah disusun oleh pihak manajemen</i>
Siapa yang membuat kebijakan mengenai standar waktu kerja?	<i>Mengenai kebijakan waktu kerja itu sudah diatur oleh KEMNAKER dan kebijakan sudah kami jalani disini</i>	<i>Mengenai kebijakan waktu kerja itu sudah diatur oleh KEMNAKER dan kebijakan sudah kami jalani disini</i>	<i>Mengenai kebijakan waktu kerja itu sudah diatur oleh KEMNAKER dan kebijakan sudah kami jalani disini</i>	<i>Mengenai kebijakan waktu kerja itu sudah diatur oleh KEMNAKER dan kebijakan sudah kami jalani disini</i>	<i>Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengenai mrembuat kebijakan mengenai standar waktu kerja serta penetapan standar kerjanya sudah ada telah diatur oleh KEMNAKER (Kementerian Ketenagakerjaan).</i>


<p>Apa ada kendala hal tersebut dapat terjadi?(jika ada kendala)</p>	<p><i>Untuk kendala yang ada di pendaftaran itu kebanyakan terkendala pada ramanya pasien, atau ada pasien komplain, pasien yang nggk tertib gitu sibh kendalanya</i></p>	<p><i>Kendalanya sih yaa di saat rame kadang ada yang yang nggk tertib</i></p>	<p><i>Kendala yaa yang seperti diliat rame trus ada yang komplain yaa kendala biasa aja terjadi saat pendaftaran</i></p>	<p><i>Kendalanya kadang saat pendaftan itu jaringannya kadang error atau ada alat alat yang rusak ataupun berkasnya yang seperti maps pasien baru yang habis</i></p>	<p><i>Berdasarkan wawancara ataupun habis, jaringan komputer yang error dan lainnya.</i></p>
--	---	--	--	--	--

*Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian*



## Lampiran 6 Lembaran Bimbingan KTI

form 3



KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH  
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

Nama Mahasiswa : ADILLAH PARADISE  
 NIM : 20190002  
 Judul KTI : GAMBARAN KEBUTUHAN TENAGA KERJA BERDASARKAN BEBAN KERJA DI LOKET PENDAFTARAN RSUD KOTA PADANG PANJANG  
 Pembimbing I : ELSI SUSANTI, SE, MM

Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
21 Februari, 2021	Perbaikan judul.	21
6 Februari, 2023	- Penentuan rumusan - identifikasi masalah	21
21 Maret, 2023	- tujuan penelitian - perbaikan bab II - rumusan masalah	21
9 Maret, 2023	- identifikasi masalah.	21
17 Maret, 2023	Acc Sempro.	21
1/8-2023	Perbaiki susunan format	21
3/8-2023	lengkap abstrak, tambah konsepsi penelitian, lebih baik administrasi	21
9/8-2023	Perbaiki abstrak dan penelitian.	21
10/8-2023	Perbaiki susun yg di sampul	21
15/8-2023	Acc Sempro hasil 20/8-2023	21

Cat: Bimbingan setiap dosen pembimbing minimal 8 kali

form 3



KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH  
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

Nama Mahasiswa : ADILLAH PARADISE  
NIM : 20100002  
Judul KTI : GAMBARAN KEBUTUHAN TENAGA KERJA  
BERDASARKAN BEBAN KERJA DI LOKET  
PENDAFTARAN RSUD KOTA PADANG PANJANG  
Pembimbing II : SILVIA ADI PUTRI, M.Kes

Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
14 / maret / 2025	perbaikan tulisan.	
15 / maret / 25	perbaikan kutipan daftar pustaka	
17 / maret / 25	perbaikan lampiran daftar pustaka	
20 / maret / 25	ACE Sempit	
29 / maret / 25	tambalkan prosedur penelitian, tambalkan penulisan kredensial.	
25 / maret / 25	perbaiki sitasi yg di sarankan	
27 / maret / 25	perbaiki bagian kutipan, saran saran	
10 / april / 25	perbaiki penulisan.	
15 / april / 25	perbaiki abstrak dan simpulan penelitian	
17 / april / 25	ACE Seminar hasil 20/3-2025	