

Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Pendaftaran Berdasarkan Metode WISN di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong

Nur Adi Satriyo Pradista^{1*}, Sinta Novratilova², Wahyu Wijaya Widiyanto³

^{1, 2, 3} Politeknik Indonusa Surakarta

^{1, 2, 3} Jl. Palem No. 8, Cemani, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah 57552

* Email: 19nur.pradista@poltekindonusa.ac.id

Diupload: 2022-06-14, Direvisi: 2023-12-03, Diterima: 2024-01-15

Abstrak — Terdapat 8 petugas di bagian pendaftaran RSU Assalam Gemolong. Kegiatan dalam satu *shift* tidak hanya melayani pendaftaran pasien RJ, RI dan IGD akan tetapi juga mencari dan mengambilkan dokumen rekam medis ke rak filing, setelah itu petugas masih mengantar dokumen rekam medis ke poliklinik dan IGD. Pada hari senin, Selasa, Kamis dan Sabtu banyak pasien yang berobat di RSU Assalam Gemolong, sehingga petugas pendaftaran akan mengalami kesusahan dalam pelayanan pendaftaran pasien. Akibatnya antrian pasien akan menumpuk karena hanya terdapat 3 loket pendaftaran. Metode yang digunakan adalah metode WISN dengan tahapan waktu kerja tersedia, standar beban kerja, standar kelonggaran dan kebutuhan tenaga kerja. Hasil penelitian menunjukkan waktu kerja tersedia *shift* pagi pendaftaran RJ, RI dan IGD 117.600 menit, *shift* siang pendaftaran RJ, RI dan IGD 100.800 menit dan *shift* malam pendaftaran IGD dan rawat inap 194.700 menit. Unit kerja petugas pendaftaran berjumlah 3 petugas lulusan SMA dan 5 petugas lulusan D3 Rekam Medis. Standar beban kerja *shift* pagi pendaftaran RJ dan IGD 10.556,55 menit/tahun dan pendaftaran RI 7.829,56 menit/tahun, *shift* siang pendaftaran RJ dan IGD 9.048,47 menit/tahun dan pendaftaran RI 6.711,05 menit/tahun dan *shift* malam pendaftaran IGD 17.447,55 menit/tahun dan pendaftaran RI 12.962,71 menit/tahun. Standar kelonggaran *shift* pagi 1,146, *shift* siang 1,4 dan *shift* malam 0,23. Kebutuhan tenaga kerja perlu adanya penambahan tenaga kerja pendaftaran pada *shift* siang sejumlah 1 petugas dari 3 petugas yang tersedia.

Kata kunci – Kebutuhan Tenaga Kerja, Petugas Pendaftaran, Metode Workload Indicators Of Staffing Need (WISN)

Abstract — There are 8 officers at the registration section of the Assalam Gemolong General Hospital. Activities in one shift not only serve the registration of RJ, RI and IGD patients but also find and retrieve medical record documents to the filing rack, after that officers still submit medical record documents to the polyclinic and ER. On Mondays, Tuesdays, Thursdays and Saturdays many patients go to Assalam Gemolong General Hospital for treatment, so that the registration officer has difficulty in patient registration services. As a result, patient queues will pile up because there are only 3 registration counters. The method used is the WISN method with available working time stages, workload standards, allowance standards and labor requirements. The research sample was 8 registration officers. Research instruments in the form of observation guidelines, interview guidelines, stopwatches, calculators, stationery. The results showed that the available working time was the morning shift for registration of RJ, RI and IGD 117,600 minutes, the afternoon shift for registration of RJ, RI and IGD 100,800 minutes and the night shift for registration of the IGD and RI 194,700 minutes for hospitalization. The registration officer's work unit consists of 3 high school graduates and 5 medical record graduates. The standard workload of registration for morning shifts is RJ and IGD 10,556.55 minutes/year and registration for RI 7,829.56 minutes/year, registration for evening shifts for RJ and IGD is 9,048.47 minutes/year and registration for RI 6,711.05 minutes/year and registration for night shifts IGD 17,447.55 minutes/year and RI Registration 12,962.71 minutes/year. The standard allowance for the morning shift is 1.146, the day shift is 1.4 and the night shift is 0.23. The need for labor requires additional registration personnel on the afternoon shift as many as 1 officer from 3 existing officers.

Keywords – Labor Needs, Officer Registration, Workload Indicator Methods Personnel Needs (WISN)

Copyright © 2022 JURNAL JHIMI



1. PENDAHULUAN

Pendaftaran rawat jalan dan pendaftaran gawat darurat adalah pelayanan ilmiah yang melayani pasien rawat jalan, tetapi pendaftaran gawat darurat memberikan penawaran kepada pasien selama dua puluh empat jam dalam keadaan darurat atau non-darurat, atau non-darurat atau darurat dan kasus darurat. Pendaftaran Rawat Inap adalah kepentingan yang melayani pasien di dalam penerimaan atau pendaftaran pasien yang akan dirawat inap di suatu rumah sakit. Petugas pendaftaran dituntut untuk menjalankan tugasnya dengan cepat dan tanggap, sehingga sangat penting untuk mengetahui beban kerja yang dilakukan oleh masing-masing petugas pendaftaran dan dapat dihitung penggunaan workload indicator of staffing need (WISN)[1].

Menurut [2] keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 81/Menkes/SK/I/2004, workload indicator of staffing need (WISN) merupakan teknik penghitungan kebutuhan SDM kesehatan berdasarkan beban kerja riil yang dilakukan oleh masing-masing kategori. WISN dapat digunakan untuk memeriksa satu kategori tenaga kerja paling sederhana di satu atau beberapa fasilitas kesehatan yang luar biasa dan juga dapat digunakan untuk melihat banyak kategori staf pada waktu yang bersamaan.

Berdasarkan tinjauan awal yang dilakukan penulis, terdapat 8 orang di unit pendaftaran pasien RSU Assalam Gemolong. Kelompok jam kerja pekerja unit pendaftaran dibagi menjadi 3 shift yaitu shift pagi pukul 07.00 – 14.00 WIB, shift siang pukul 14.00 – 20.00 WIB, dan shift malam pukul 20.00 – 07:00 WIB. Kisaran kunjungan pasien rawat jalan dan gawat darurat yang konsisten per hari mencapai 215 pasien, dengan rentang petugas unit pendaftaran pada shift pagi, shift siang tiga orang, shift malam 1 orang dan tanpa kerja 1 orang, untuk melayani pendaftaran orang berdampak efektif. waktu operasi adalah 7 jam untuk shift pagi, waktu berjalan efektif adalah 6 jam untuk shift sore dan waktu efektif adalah 11 jam untuk shift malam. Kegiatan dalam satu shift tidak lagi hanya melayani pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat tetapi juga berusaha mencari dan mengambil dokumen rekam medis ke rak filing di belakang pendaftaran, setelah itu petugas masih mendistribusikan atau menjanjikan dokumen laporan klinis ke poliklinik dan gawat darurat. Keadaan darurat dihari Senin, Selasa, Kamis, dan Sabtu selama shift pagi pukul 08.00-10.00 WIB dan shift sore pukul 14.00-15.00 WIB, banyak penderita yang mencari pengobatan di RSU Assalam Gemolong, agar petugas pendaftaran dapat bersenang-senang dalam masalah dalam layanan pendaftaran orang yang terkena dampak. Akibatnya, antrian orang yang terkena dampak akan menumpuk karena hanya ada 3 loket pendaftaran.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kebutuhan personel secara menyeluruh berdasarkan pendekatan WISN pada tahap pendaftaran fasilitas kesehatan RSU Assalam Gemolong.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan yang digunakan adalah teknik WISN dengan tingkat waktu berjalan yang tersedia, standar beban kerja, persyaratan tunjangan dan persyaratan kerja keras. Pola penelitian adalah delapan petugas pendaftaran. Alat-alat penelitian tersebut berupa instrumen pernyataan, petunjuk-petunjuk wawancara, stopwatch, kalkulator, dan alat-alat tulis. metode pengumpulan data dengan bantuan observasi, wawancara dan pengukuran.

3. HASIL

Perhitungann Kebutuhan Tenaga Kerja Petugas Pendaftaran Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong

a. Petugas Pendaftaran

RSU Assalam Gemolong ada delapan petugas yang terbagi dalam tiga shift yaitu tiga petugas shift pagi, 3 petugas shift siang, 1 petugas shift malam dan 1 petugas cuti. Jam operasional tiap shift meliputi shift pagi pukul 07:00 - 14:00 WIB, shift siang pukul 14:00 - 20:00 WIB, dan shift malam pada pukul 20:00 - 07:00 WIB. berikut langkah-langkah perhitungan beban kerja dan kebutuhan tenaga petugas TPPRJ, IGD dan TPPRI:

1) Menetapkan waktu kerja tersedia

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bantuan peneliti dengan staf rekam medis Assalam Gemolong, statistik yang diperoleh untuk menentukan jam operasional yang tersedia dari petugas TPPRJ, IGD dan TPPRI untuk shift pagi, shift siang dan shift malam yaitu:

a) Shift pagi

Tabel 1. Waktu Kerja Tersedia TPPRJ, TPPRI dan IGD di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong Shift Pagi

Faktor	Kategori SDM
Hari kerja tersedia (A)	312 hari
Cuti (B)	12 hari
Pendidikan dan Pelatihan (C)	2 hari
Libur Nasional (D)	15 hari
Izin (E)	3 hari
Waktu kerja (F)	7 jam
Waktu kerja tersedia $=\{312-(12+2+15+3+)\} \times$ $= \{A-(B+C+D+E)\} \times F$	7 jam
Jumlah (Jam)	1.960 jam
Jumlah (Menit)	117.600 menit



b) *Shift* siang

Tabel 2. Waktu Kerja Tersedia TPPRJ, TPPRI dan IGD di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong Shift Siang

Faktor	Kategori SDM
Hari kerja tersedia (A)	312 hari
Cuti (B)	12 hari
Pendidikan dan Pelatihan (C)	2 hari
Libur Nasional (D)	15 hari
Izin (E)	3 hari
Waktu kerja (F)	6 jam
Waktu kerja tersedia = {A-(B+C+D+E)} x F	= {312 - (12+2+15+3)} x 6 jam
Jumlah (Jam)	1.680 jam
Jumlah (Menit)	100.800 menit

c) *Shift* malam

Tabel 3. Waktu Kerja Tersedia TPPRJ, TPPRI dan IGD di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong Shift Malam

Faktor	Kategori SDM
Hari kerja tersedia (A)	312 hari
Cuti (B)	12 hari
Pendidikan dan Pelatihan (C)	2 hari
Libur Nasional (D)	0 hari
Izin (E)	3 hari
Waktu kerja (F)	11 jam
Waktu kerja tersedia = {A-(B+C+D+E)} x F	= {295 - (12+2+0+3+)} x 11 jam
Jumlah (Jam)	3.245 jam
Jumlah (Menit)	194.700 menit

2) Menetapkan Unit Kerja

Tabel 4. Unit kerja dan kategori SDM petugas pendaftaran RSUD Assalam Gemolong

Unit Kerja	Kategori SDM	Jumlah Petugas
Petugas Pendaftaran	D3 Rekam Medis	5
	SMA	3
Jumlah		8

3) Menyusun standar beban kerja

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan melalui peneliti terhadap petugas TPPRJ, TPPRI dan IGD, diperoleh data kegiatan shift pagi, siang dan sore sebagai berikut:

a) Kegiatan pokok petugas TPPRJ, TPPRI dan IGD

Tabel 5. Rata-rata kegiatan pokok pendaftaran pasien lama TPPRJ dan IGD

No	Kegiatan pokok	Rata-rata (menit)
1	Mendaftar pasien	2,15
2	Mengambil DRM	2,25
3	Mencatat di buku ekspedisi	1,19
4	Mendistribusi DRM	2,11
5	Mencetak SEP	1,87
6	Mengecek kelengkapan jaminan	1
Jumlah		10,57

Tabel 6. Rata-rata kegiatan pokok pendaftaran TPPRJ dan IGD

No	Kegiatan pokok	Rata-rata (menit)
1	Mendaftar pasien	2,76
2	Membuat DRM baru	2,06
3	Membuat KIB & KIUP	1,27
4	Mencatat di buku ekspedisi	1,01
5	Mendistribusi DRM	2,02
6	Mencetak SEP	2
7	Mengecek kelengkapan jaminan	1
Jumlah		11,63

Tabel 7. Rata-rata kegiatan pokok pendaftaran pasien baru TPPRI

No	Kegiatan pokok	Rata-rata (menit)
1	Mendaftar pasien / Registrasi	3,02
2	Mengambil DRM	2,27
3	Mencari Bangsal Kosong di	1,28
4	Menjelaskan bangsal fasilitas dan biaya tiap harinya	1,26
5	Menjelaskan Formulir surat persetujuan rawat inap	3,02
6	Mendistribusi DRM	2,23
7	Mencetak SEP	1,9
Jumlah		15,02

Pada tabel 5, waktu luang umum untuk pendaftaran pasien lama di TPPRJ dan UGD adalah 10,57 menit. tabel 6 Rata-rata kegiatan utama pendaftaran pasien baru di TPPRJ dan UGD adalah 11,63 menit. sedangkan pada tabel 7 waktu luang yang paling umum dari pendaftaran TPPRI adalah 15,02. Jadi rata-rata kegiatan pokok TPPRJ dan IGD adalah $(10,57+11,63)/2=11,14$ dan rata-rata TPPRI adalah 15,02.



b) Standar beban kerja

Tabel 8. Standar beban kerja petugas TPPRJ dan IGD

Shift	WKT (Menit/tahun)	Rata-rata kegiatan pokok	Standar beban kerja
		TPPRJ, IGD (jumlah pasien baru+jumlah pasien lama)/2	(WKT/ rata-rata kegiatan pokok) (menit/tahun)
Pagi	117.600	11,14	10.556,55
Siang	100.800	11,14	9.048,47
Malam	194.700	11,14	17.447,55

Tabel 9. Standar beban kerja petugas TPPRI

Shift	WKT (Menit/tahun)	Rata-rata kegiatan pokok	Standar beban kerja (WKT/ rata-rata kegiatan pokok)
		TPPRI	(menit/tahun)
Pagi	117.600	15,02	7.829,56
Siang	100.800	15,02	6.711,05
Malam	194.700	15,02	12.962,71

4) Menyusun standar kelonggaran

Faktor kelonggaran petugas TPPRI, TPPRI dan IGD di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong sebagai berikut:

Tabel 10. Standar Kelonggaran di Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong

No	Faktor Kelonggaran	Frekuensi	Waktu	Rata-rata pertahun	Menit/Tahun
1	Seminar	1x/Tahun	4 Jam	4 Jam/Tahun	240 Menit/Tahun
2	Istirahat	1x/Hari	1 jam	365 Jam/Tahun	21.900 Menit/Tahun
3	Pelatihan (In house training)	1x/Tahun	4 Jam	4 Jam/Tahun	240 Menit/Tahun
4	Rapat	3x/Tahun	2 Jam	6 Jam/Tahun	360 Menit/Tahun

Tabel 11. Standar kelonggaran TPPRJ, TPPRI dan IGD shift pagi

No	Faktor kelonggaran	Standar kelonggaran (rata-rata waktu faktor kelonggaran/wkt)
1	Seminar	0,002
2	Istirahat	0,186
3	Pelatihan (In house training)	0,002
4	Rapat	0,003

Standar kelonggaran petugas pendaftaran kegiatan TPPRJ, TPPRI dan IGD di RSUD Assalam Gemolong selama satu tahun diperoleh hasil $((0,002 \times 2 \text{ petugas}) + (0,186 \times 3 \text{ petugas}) + (0,002 \times 3 \text{ petugas}) + 0,003) \times 2 = 1,146$.

Tabel 12. Standar kelonggaran TPPRJ, TPPRI dan IGD shift siang

No	Faktor kelonggaran	Standar kelonggaran (rata-rata waktu faktor kelonggaran/wkt)
1	Seminar	0,002
2	Istirahat	0,22
3	Pelatihan (In house training)	0,002
4	Rapat	0,003

Standar kelonggaran petugas pendaftaran kegiatan TPPRJ, TPPRI dan IGD di RSUD Assalam Gemolong selama satu tahun diperoleh hasil $((0,002 \times 2 \text{ petugas}) + (0,22 \times 3 \text{ petugas}) + (0,002 \times 3 \text{ petugas}) + 0,003) \times 2 = 1,4$.

Tabel 13. Standar kelonggaran TPPRI dan IGD shift malam

No	Faktor kelonggaran	Standar kelonggaran (rata-rata waktu faktor kelonggaran/wkt)
1	Seminar	0,001
2	Istirahat	0,11
3	Pelatihan (In house training)	0,001
4	Rapat	0,002

Standar kelonggaran petugas pendaftaran kegiatan TPPRI dan IGD di RSUD Assalam Gemolong selama satu tahun diperoleh hasil $((0,001 \times 1 \text{ petugas}) + (0,11 \times 1 \text{ petugas}) + (0,001 \times 1 \text{ petugas}) + 0,002) \times 2 = 0,23$.

5) Kebutuhan Tenaga Kerja

Dalam menghitung kebutuhan jumlah pegawai harus mengetahui besaran pokok kegiatan yang telah ditentukan melalui pihak rumah sakit dalam 1 tahun, tetapi jika statistik yang ditetapkan kurang dari 1 tahun atau paling baik 2 bulan maka cara perhitungannya adalah sebagai berikut:



a) Kuantitas kegiatan pokok *shift* pagi

Tabel 14. Kuantitas kegiatan pokok Shift Pagi

Unit Kerja	Kegiatan Pokok	Kuantitas			
		A	B	C	D
Petugas Pendaftaran	Pasien Rawat Jalan dan IGD	3.405	1.702,5	17.025	20.430
	Pasien Rawat Inap	384	192	1.920	2.304

Keterangan :

A : Jumlah kegiatan pelayanan selama 2 bulan.

B : Rata-rata kegiatan pelayanan per bulan.

C : Jumlah pelayanan 10 bulan berikutnya (B x 10)

D : Jumlah Kumulatif kegiatan pelayanan selama 1 tahun (A+C)

Kebutuhan tenaga kerja *shift* pagi

$$= \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar beban Kerja}} + \text{Standar Kelonggaran}$$

$$= \left(\frac{\text{kuantitas kegiatan pokok RJ dan IGD}}{\text{standar beban kerja RJ dan IGD}} + \frac{\text{kuantitas kegiatan pokok RI}}{\text{standar beban kerja RI}} \right) + \text{standar kelonggaran}$$

$$= \left(\frac{18.570}{10.556,55} + \frac{2.304}{7.829,56} \right) + 1,146$$

$$= (1,7+0,3)+1,146$$

$$= 3,115 = 3$$

b) Kuantitas kegiatan pokok *shift* siang

Tabel 15. Kuantitas kegiatan pokok *shift* siang

Unit Kerja	Kegiatan Pokok	Kuantitas			
		A	B	C	D
Petugas Pendaftaran	Pasien Rawat Jalan dan IGD	3.048	1.524	15.240	18.288
	Pasien Rawat Inap	372	186	1.860	2.232

Keterangan :

A : Jumlah kegiatan pelayanan selama 2 bulan.

B : Rata-rata kegiatan pelayanan per bulan.

C : Jumlah pelayanan 10 bulan berikutnya (B x 10)

D : Jumlah Kumulatif kegiatan pelayanan selama 1 tahun (A+C)

Kebutuhan petugas pendaftaran *shift* siang

$$= \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar beban Kerja}} + \text{Standar Kelonggaran}$$

$$= \left(\frac{\text{kuantitas kegiatan pokok RJ dan IGD}}{\text{standar beban kerja RJ dan IGD}} + \frac{\text{kuantitas kegiatan pokok RI}}{\text{standar beban kerja RI}} \right) + \text{standar kelonggaran}$$

$$= \left(\frac{18.288}{9.048,47} + \frac{2.232}{6.711,05} \right) + 1,4$$

$$= (2,02+0,3)+1,4$$

$$= 3,72 = 4$$

c) Kuantitas kegiatan pokok *shift* malam

Tabel 16. Kuantitas Kegiatan Pokok Shift Malam

Unit Kerja	Kegiatan Pokok	Kuantitas			
		A	B	C	D
Petugas Pendaftaran	IGD	1.186	593	5.930	7.116
	Pasien Rawat Inap	257	178,5	1.785	2.042

Keterangan :

A : Jumlah kegiatan pelayanan selama 2 bulan.

B : Rata-rata kegiatan pelayanan per bulan.

C : Jumlah pelayanan 10 bulan berikutnya (B x 10)

D : Jumlah Kumulatif kegiatan pelayanan selama 1 tahun (A+C)

Kebutuhan petugas pendaftaran *shift* malam

$$= \frac{\text{Kuantitas Kegiatan Pokok}}{\text{Standar beban Kerja}} + \text{Standar Kelonggaran}$$

$$= \left(\frac{\text{kuantitas kegiatan pokok RJ dan IGD}}{\text{standar beban kerja RJ dan IGD}} + \frac{\text{kuantitas kegiatan pokok RI}}{\text{standar beban kerja RI}} \right) + \text{standar kelonggaran}$$

$$= \left(\frac{7.116}{17.447,55} + \frac{2.042}{12.962,71} \right) + 0,23$$

$$= (0,41+0,15)+0,23$$

$$= 0,79$$

$$= 1$$

4. PEMBAHASAN

Tersedia tujuan durasi untuk mendapatkan waktu kerja untuk setiap kategori SDM yang bekerja di rumah sakit selama 365 hari. Hasil perhitungan waktu operasi tersedia dalam shift pagi di fasilitas kesehatan umum Assalam Gemolong untuk pendaftaran rawat jalan dan ruang gawat darurat adalah 117.600/12 bulan dan pendaftaran rawat inap adalah 117.600 menit/12 bulan dengan waktu kerja 7 jam, waktu operasi yang tersedia pada shift sore di RSU Assalam Gemolong pendaftaran



cabang rawat jalan dan gawat darurat adalah 100.800 menit/12 bulan dan pendaftaran rawat inap 100.800 menit/tahun dengan waktu berjalan 6 jam, sedangkan waktu berjalan adalah malam shift waktu di fasilitas kesehatan RSUD Assalam Gemolong, fase pendaftaran UGD 194.700 menit/tahun dan pendaftaran rawat inap 194, tujuh ratus menit/12 bulan dengan waktu operasi sebelas jam. Hal ini telah mencatat berbagai peraturan perundang-undangan 35 Tahun 2021 tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat, dan Pemutusan Hubungan Kerja yaitu 7-10 jam kerja ke depan. tapi, shift malam di RSUD Assalam Gemolong tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2021.

Petugas pendaftaran di RSUD Assalam Gemolong ada delapan petugas dengan latar belakang pendidikan dari lulusan SMA 3 petugas dan 5 petugas dari D3 RMIK. Menurut [3] bahwa tenaga kesehatan harus memiliki kualifikasi minimum Diploma tiga. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Assalam Gemolong yang tersebar luas tidak selalu sesuai dengan undang-undang No. 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan.

Beban kerja biasa diselesaikan dengan bantuan peneliti di RSUD Assalam Gemolong di bagian pendaftaran ada 6 hari berjalan dengan 7 jam kerja di dalam shift pagi untuk pendaftaran rawat jalan, rawat inap dan konsekuensi UGD dalam satu tahun 1960 jam, shift siang 6 jam. Jam untuk pendaftaran rawat jalan, rawat inap dan ruang gawat darurat konsekuensi yang diperoleh dalam 12 bulan 1680 jam dan shift malam 11 jam untuk ruang gawat darurat konsekuensi yang diperoleh dalam setahun 3.245 jam. Beban kerja biasa dalam menghitung WISN dengan komponen waktu kerja yang ada dibagi rata-rata kegiatan pokok, beban kerja standar di RSUD Assalam Gemolong pada shift pagi petugas pendaftaran rawat jalan dan ruang gawat darurat sebesar 10.556,55 menit/tahun dan pendaftaran rawat inap sebesar 7.829,56 menit/12 bulan, beban kerja shift hari yang sama untuk petugas pendaftaran rawat jalan dan UGD sebesar 9.048,47 menit/tahun dan pendaftaran rawat inap sebesar 6.711,95 menit/tahun dan standar beban kerja shift malam untuk petugas pendaftaran IGD adalah 17,447,55 menit/tahun dan pendaftaran rawat inap adalah 12,962,71 menit/tahun.. Menurut [4] beban kerja yang benar populer adalah jam kerja yang kuat selama enam hari kerja, terutama 7 jam per hari atau 40 jam per minggu. Jika menerapkan 3 shift pada siang hari, jam operasi maksimum untuk setiap shift adalah 7 jam konsisten dengan siang, untuk shift malam 9-10 jam. Jadi tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah no 35 tahun 2021.

Komponen kelonggaran dalam tahap pendaftaran di RSUD Assalam Gemolong adalah seminar, pendidikan, rapat dan istirahat. Seminar diadakan setahun sekali dengan waktu 4 jam, konsekuensinya adalah empat jam/12 bulan. Edukasi dilakukan 12 bulan sekali dengan waktu empat jam, efeknya 4

jam/12 bulan. Konferensi diadakan tiga kali setahun dengan waktu dua jam, hasilnya 6 jam/tahun. Istirahat selangkah demi selangkah dilakukan 1 kali/hari dengan waktu 1 jam. Pengaruh perhitungan penggunaan metode WISN pada petugas pendaftaran tunjangan lama yang sama di RSUD Assalam Gemolong yaitu shift pagi 1.146, shift siang 1,4 dan shift malam adalah 0,23.

Kebutuhan petugas pendaftaran pada RSUD Assalam Gemolong menggunakan WISN pada shift pagi adalah 3,115 dibulatkan ke 3, jumlah petugas pendaftaran untuk shift pagi ada 3 jadi sesuai. Shift siang 3,72 dibulatkan sebanyak 4, ragam petugas pendaftaran untuk shift siang ada empat petugas sehingga tidak selalu tepat dan shift malam 0,79 dibulatkan menjadi 1, kisaran petugas pendaftaran untuk shift malam ada 1 petugas jadi cocok. Sehingga di RSUD Assalam Gemolong sangat penting untuk menampilkan petugas pendaftaran pada shift sore, khususnya 1 petugas

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan metode WISN di RSUD Assalam Gemolong dapat ditarik kesimpulan bahwa waktu kerja tersedia shift pagi, siang dan malam 117.600, 100.800 dan 194.700. Standar beban kerja shift pagi, siang dan malam TPPRJ, TPPRI dan IGD adalah (10.556,55 menit/tahun ; 7.829,56 menit/tahun), (9.048,47 menit/tahun ; 6.711,95 menit/tahun), (17.447,55 menit/tahun ; 12.962,71 menit/tahun). faktor kelonggaran di RSUD Assalam Gemolong adalah seminar, pelatihan, rapat dan istirahat.

Efek dari perhitungan waktu kerja yang tersedia, kebutuhan beban kerja, standar kelonggaran maka jauh perlu adanya pendataan kelompok pekerja pada shift sore, khususnya 1 petugas yang sebelumnya ada delapan petugas.

Saran

Diharapkan ada penambahan tenaga kerja di bagian pendaftaran pada shift sore satu petugas dari tiga petugas saat ini untuk mengurangi beban kerja yang tinggi di bagian pendaftaran.

Perlu adanya pembagian kegiatan khusus di pendaftaran termasuk kegiatan pendaftaran orang yang terkena dampak, mencari dokumen klinis dan menyerahkan file rekam medis ke poli. Sehingga petugas saat ini tidak serentak melakukan semua kegiatan yang ada agar suguhan pendaftaran orang yang terkena dampak lebih efisien dan tidak terjadi penumpukan antrian orang yang terkena saat mendaftar.

Sebaiknya perlu penyesuaian petugas pendaftaran yang seharusnya memiliki kualifikasi minimum diploma III (DIII). Jadi rumah sakit memberikan kesempatan atau memfasilitasi untuk melanjutkan pendidikan ke diploma III (DIII).



5. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Umum Assalam Gemolong yang telah memberikan izin penelitian khususnya Unit Rekam Medis dan membantu untuk memperoleh data penelitian. Dosen Pembimbing dan semua pihak yang telah membantu dalam memberikan saran dan masukan bagi penyempurnaan penulisan artikel ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. M. Ilyas, "Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit," *Semin. Nas. IIB Darmajaya*, vol. 1, no. 1, pp. 477–486, 2017, [Online]. Available: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/871>
- [2] Kepmenkes RI, "Keputusan Menteri Kesehatan RI No 81 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit." *Menteri Kesehat. Republik Indones.*, pp. 1–53, 2004.
- [3] undang undang RI, "Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan," *Presiden Republik Indonesia*. pp. 1–78, 2014. [Online]. Available: http://www.pdpersi.co.id/diknakes/data/regulasi/undang_undang/uu362014.pdf
- [4] Pemerintah, "Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat, dan Pemutusan Hubungan Kerja [Government Regulation Number 35 of 2021 concerning Work Agreements for Certain Time, Outsourcing, W,]" no. 086142, p. 42, 2021, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/161904/pp-no-35-tahun-2021>
- [5] (Notoatmodjo, Metodologi Penelitian Kesehatan. PT Rineka Cipta, 2018)
- [6] (Sugiyono, Metodologi Penelitian, 2016)
- [7] J. Natassa and S. S. Dwijayanti, "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan di Unit Rawat Inap Rsud Tengku Rafi'an Kabupaten Siak," *J. Kesehat.*, Vol. 8, No. 2, P. 14, 2019.
- [8] D. Mustika and K. Sari, "Kepuasan Pasien terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018," *J. Adm. Rumah Sakit Indones.*, Vol. 5, No. 3, Pp. 147–152, 2019, Doi: 10.7454/Arsi.V5i3.2950.
- [9] Malik, "Rumah Sakit Kesehatan Kualitas Layanan , Kepuasan Pasien dan Loyalitas," *J. Manaj. Kualitas Kehandalan Tentang Emerald*, 2018.
- [10] Rahim, "Patient Satisfaction dan Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using Servqualdan Facebook," Vol. 9(10), Pp. 1–19, 2021, Doi: 10.3390/Healthcare9101369.
- [11] M. Maryana and M. Christiany, "Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap," *Citra Delima J. Ilm. Stikes Citra Delima Bangka Belitung*, Vol. 5, No. 2, Pp. 105–112, 2022, Doi: 10.33862/Citradelima.V5i2.262.
- [12] Surydana, "Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien," *J. Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, Vol. 8(2), P. 54, 2021, Doi: 10.29406/Jkkm.V8i2.2624.
- [13] Rivai, Lestari, and Shaleh, "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina," *Media Kesehat. Masy. Indones.*, Vol. 16(1), 2020, Doi: 10.30597/Mkmi.V16i1.9068.
- [14] P. Kurniawan, V. F. Rozi, and M. K. Fitrizah, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara," Vol. 10, No. 1, Pp. 1–52, 2022, Doi: 10.21608/Pshj.2022.250026.
- [15] J. Wowor, A. A. Rumayar, And F. R. R. Maramis, "Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cantia Tompasso Baru," *Kesmas*, Vol. 8, No. 6, Pp. 560–567, 2019.
- [16] Mutiara, D. Mayasari, E. . Fattima, And Saputri, "Hubungan Mutu Pelayanan degan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs di Ruang Rawat Inap Penyakit dalam Rsud Dr. H. Abdul Moeloek," *J. Kedokt. Univ. Lampung*, Vol. 2(1), Pp. 31–36, 2018.

